

XXII. GP.-NR

1661 J

2004 -04- 20

## ANFRAGE

der Abgeordneten Haidlmayr, Freundinnen und Freunde

an den Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

betreffend Überbürokratisierung bei der Vorteilscard

Obwohl die Leistungen der ÖBB ständig eingeschränkt werden, überwinden sich trotzdem noch immer KundInnen, die ÖBB zu benutzen. Personen, die trotz dieser Verschlechterungen noch regelmäßig die Bahn benutzen, kaufen sich meist eine Vorteilscard.

Laut Auskunft der ÖBB werden KundInnen, die eine Vorteilscard haben, automatisch rechtzeitig bezüglich Verlängerung dieser verständigt.

In der Praxis stimmt dies allerdings in keiner Weise!

KundInnen sind in der Regel gezwungen, bei den ÖBB anzurufen und um Zusendung des Zahlscheines zu bitten, damit sie den Betrag einzahlen können um eine Verlängerung der Vorteilscard, die in einer Neuausstellung endet, zu erhalten. Kommt dann endlich der Zahlschein, kann das gewünschte Leistungspaket angekreuzt und der dafür vorgeschriebene Betrag einbezahlt werden.

Durch die Einzahlung ist aber keinesfalls sichergestellt, dass die KundInnen vor Ablauf der bestehenden Vorteilscard auch im Besitz der neue Vorteilscard sind. KundInnen erhalten die neue Vorteilscard nämlich erst wesentlich später.

Laut Aussagen der ÖBB-VORTEILScard-ServiceLine (Tel. 01/93000/36457) braucht es nach erfolgter Einzahlung durch die KundInnen nochmals **bis zu 6 Wochen**, um die neue Karte zu drucken und per Post an die KundInnen abzuschicken.

Dies führt einerseits dazu, dass für viele KundInnen die alte Karte bereits abgelaufen, die neue bereits bezahlt, aber noch nicht ausgehändigt ist.

In diesem Zeitraum müssen KundInnen, obwohl sie bereits Anspruch auf den ermäßigten Tarif hätten, den Vollpreis bezahlen. Nur wenn die KundInnen dem Zugbegleiter schriftlich beweisen können (via Kontoauszug ihres Privatkontos oder durch die Bank gestempeltem Originalzahlungsbeleg), dass sie den Betrag bereits einbezahlt haben, aber die ÖBB noch nicht in der Lage war, die neue Karte an die KundInnen weiterzugeben, dann besteht die Möglichkeit, den ermäßigten Tarif in Anspruch zu nehmen.

Während NeukundInnen, die erstmals eine Vorteilscard beantragen, am Schalter den Antrag stellen und Betrag auch dort bezahlen bezahlen können und dann sofort den ermäßigten Tarif in Anspruch nehmen können (Zahlungsbestätigung durch den Schalterbeamten), müssen „DauerkundInnen“ den ÖBB mindestens 6 Wochen im vorhinein den Betrag bezahlen, obwohl sie dadurch noch keinen Leistungsanspruch konsumieren können.

Dieses veraltete System der Verlängerung führt nicht nur dazu, dass die alten Vorteilscards jedes Jahr neuerlich als teurer Sondermüll entsorgt werden müssen,

sondern dass auch jedes Jahr enorme Kosten für die neuerliche Produktion der Vorteilscards anfallen.

Viele Verkehrsbetriebe, wie etwa die Wiener Linien, zeigen seit Jahren vor, dass es nicht nur wesentlich billigere Möglichkeiten gibt, sein Ticket zu verlängern, sondern auch viel Sondermüll eingespart werden kann.

Bei den Wiener Linien haben KundInnen seit Jahren die Möglichkeit, sich zeitsparend und kostengünstig bei den Vorverkaufsstellen eine neue Jahresmarke zu erwerben, die dann auf den bereits bestehenden Lichtbildausweis geklebt wird. Der Vorgang der Verlängerung dauert nicht einmal 5 Minuten und die KundInnen zahlen entweder am Schalter bar, per Kreditkarte oder per Bankomat. Damit ist nicht nur die Buchhaltung entsprechend entlastet, sondern es fallen auch für DauerkundInnen keine neuerlichen bürokratischen Hürden an.

Die Wiener Linien bieten zwar auch die Möglichkeit, schon im Voraus per Banküberweisung oder Dauerauftrag den Betrag einzuzahlen ebenfalls noch per Brief an, dies ist jedoch nur mehr eine Serviceleistung und zwingt KundInnen nicht mehr, diese Überbürokratie auch tatsächlich in Anspruch zu nehmen.

Bei den ÖBB werden KundInnen aber noch immer durch diese Überbürokratie zwangsbeglückt.

Welches „Servicepaket“ die Vorteilscard beinhaltet, könnte auch bei den ÖBB auf der Verlängerungsmarke gekennzeichnet werden, so wie es bei den Wiener Linien ebenfalls ersichtlich ist, um welches Leistungsangebot und für welchen Personenkreis es sich handelt.

Es kann doch für die ÖBB nicht von Nachteil sein, gerade im Sinne der Kostenersparnis, die Bürokratie entsprechend zu reduzieren und den Weg der Wieder Linien zu gehen.

Wie schon erwähnt, würde das Modell „Wiener Linien“ in diesem Bereich nicht nur eine Vereinfachung bringen, sondern auch Sondermüll, sowie Verwaltungs- und Produktionskosten reduzieren. Zusätzlich würde dies auch eine wesentliche Erleichterung und viel Zeittersparnis für die KundInnen bringen, wenn nicht weiterhin über „5 Ecken“ gearbeitet wird. KundInnen sollten sich einmal jährlich beim Schalter die Verlängerungsmarke unbürokratisch und zeitsparend besorgen können.

Es würde auch dazu kommen, dass die ÖBB-VORTEILScard-ServiceLine entlastet wird und in Zukunft besseren Service anbieten kann.

Da ÖBB KundInnen auch jetzt nicht mehr die Möglichkeit haben, an unbesetzten Bahnhöfen einen Neuantrag auf Ausstellung einer Vorteilscard abzugeben, würde es dadurch auch zu keiner Verschlechterung der KundInnenleistungen kommen.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

## ANFRAGE:

1. Wie viele Personen nutzten im Jahr 2000 bis 2003 das Angebot der Vorteilscard?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“, sowie Höhe der Einnahmen daraus)

2. Wie viele dieser Personen haben ihre Vorteilscard seit dem Jahr 2000 verlängert?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“, sowie Höhe der Einnahmen daraus)
3. Wie viele KundInnen kamen in den Jahren 2000 bis 2003 neu dazu?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
4. Wie viele KundInnen haben dieses „Servicepaket“ in den Jahren 2000 bis 2003 nur für jeweils 1 Jahr genutzt, sind also wieder ausgestiegen?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
5. Wie hoch sind die Produktionskosten, die allein nur dadurch entstehen, dass bestehende, also auch verlängerbare Vorteilscards jährlich neu produziert werden?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
6. Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die „erste Flut“ der sgn. Erinnerungsbriefe inkl. Zahlschein an die Vorteilscard BesitzerInnen ausgesandt werden?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
7. Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die „erste Flut“ der sgn. Erinnerungsbriefe bei den Vorteilscard BesitzerInnen nicht ankommen, weil sie angeblich bei der Post (Aussage ÖBB) verloren gehen und ein neuerliches Schreiben aufgrund von KundInnenanforderungen, notwendig wird?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
8. Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die eigentlich verlängerbaren Vorteilscards per Post an die KundInnen versandt werden?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“)
9. Warum müssen bis zu 6 Arbeitsabläufe, nämlich
  1. Erinnerung
  2. weiterer Brief bei Nichterhalt der Erinnerung
  3. Überprüfung der Einzahlung in der Buchhaltung
  4. Auftrag zum Druck der neuen Karte
  5. Produktion der neuen Karten
  6. Versand der neuen Kartenaufrecht erhalten bleiben, wenn es doch möglich wäre das ganze auf **max. 5 Minuten Arbeitszeit pro Kundin bzw. Kunde und 2 Schritte** zu verkürzen, nämlich die Bekanntgabe des Leistungspaketes durch die Kundin bzw. den Kunden und die Einzahlung des Betrages am Schalter (bar, Bankomat, Kreditkarte), sowie ausdrucken und aufkleben der Verlängerungsmarke durch das Schalterpersonal.?

10. Wie viele Personen sind allein mit der Tätigkeit der Überprüfung der Einzahlung, also der Buchhaltung, beschäftigt und wie hoch sind die daraus resultierenden Personalkosten dafür?
11. Was ist der Grund dafür, dass die ÖBB im Bereich „Vorteilscard“ die Überbürokratisierung noch nicht reduziert haben und noch immer kein bedürfnisgerechtes und kundInnenorientiertes System anbietet?
12. Gibt es Bestrebungen von Seiten der ÖBB, Verlängerungen bei Vorteilscards zu vereinfachen und Kosten zu sparen?  
Wenn ja: Welche Vereinfachungen konkret und ab wann werden sie den KundInnen angeboten?  
Wenn nein: Warum nicht und wie lautet die konkrete Begründung für die Aufrechterhaltung dieser Überbürokratisierung?
13. Wie lautet die Begründung dafür, dass sgn. DauervorteilscardbesitzerInnen den ÖBB eine mind. 6-wöchigen Vorauszahlung leisten müssen, um überhaupt wieder eine Vorteilscard erhalten zu können und wie hoch waren die Zinsen, welche die ÖBB aus diesen Vorauszahlungen lukrieren konnte? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen „Servicepakete“, sowie Höhe der Zinsen daraus)

Sven Rander  
H. Schreyer  
F. Haider