

3306/J XXIV. GP

Eingelangt am 20.10.2009

Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.

ANFRAGE

der Abgeordneten Dr. Winter
und weiterer Abgeordneter

an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie
betreffend seltsame Vorgehensweise der ÖBB beim Online-Ticketing

Unter dem Titel „Teure Bahn“ berichtete das steirische Nachrichtenmagazin „Frontal“ in seiner 14. Ausgabe von mehreren Fällen, in denen Bahnkunden eine Rechnung eines Inkassobüros zugestellt bekamen, auch wenn sie ein Online-Ticket ordnungsgemäß bestellt und per Abbuchungsauftrag bezahlt hatten.

Aus allen Wolken fiel ein steirischer Unternehmer – begeisterter Bahnfahrer und Inhaber einer ÖBB-Vorteilscard –, als er kürzlich ein Schreiben eines Inkassobüros bekam. Darin wurde er aufgefordert, ein im Frühjahr ausgestelltes Online-Ticket zu bezahlen plus knapp 100 Euro für das Einschreiten des Inkassobüros. Der 40-Jährige verstand nur noch Bahnhof, schließlich hatte er doch im Online-Bestellformular den ÖBB seine korrekten Bankverbindungsdaten bekannt gegeben und die Option „Vom Konto abbuchen“ angeklickt. „Damit war die Sache für mich erledigt“, sagt er. Wie die Nachforschungen ergaben, war der Abbuchungsvorgang fehlgeschlagen. Doch weder ÖBB noch die Bank hatten den Kunden informiert.

„Funktioniert die Abbuchung nicht, geht die Causa sofort an das Inkassobüro“, bestätigte man in der zuständigen Abteilung der ÖBB auf FRONTAL-Anfrage. Dass man damit auch Kunden, die sich keines Vergehens schuldig gemacht haben, Ärger und Kosten verursacht, sei eben eine Folge dieses Systems.

Bei der zuständigen ÖBB-Abteilung rechtfertigt man die Vorgangsweise durch den Hinweis auf die Geschäftsbedingungen, mit denen jeder Online-Kunde einverstanden sein müsse. Bloß: In diesen Bestimmungen ist kein Hinweis auf die Zahlungsmodalitäten enthalten. Und: Die Geschäftsbedingungen sind auf der Internetseite der ÖBB so gut versteckt, dass man sie, wie Pressesprecherin Karin Gruber eingestand, erst suchen muss.

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigenden Abgeordneten an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie folgende

ANFRAGE

1. Seit wann bekommen Bahnkunden sofort Mahnschreiben eines Inkassobüros zugestellt, wenn ein Abbuchungsauftrag nicht beim 1. Versuch funktioniert?
2. Wie viele Mahnschreiben wurden seit Beauftragung des Inkassobüros von diesem verschickt?
3. Wie viele Beschwerden wegen dieser Mahnschreiben wurden bislang registriert?
4. Wie viele Beschwerden davon waren berechtigt?
5. Auf welche finanzielle Höhe belaufen sich die Mahnschreiben insgesamt?
6. Wie hoch sind die Spesen und Gebühren, die vom Inkassobüro bislang verlangt wurden?
7. Welches Inkassounternehmen wurde seitens der ÖBB beauftragt?
8. Gibt es eine Verbindung zwischen dem Inkassounternehmen und den Bundesbahnen bzw. einer ihrer Tochtergesellschaften?
9. Wenn nein, aus welchen Gründen hat man das betreffende Inkassounternehmen ausgewählt?
10. Ist es legitim, dass für technische Fehler bei der Abbuchung die Kunden, die ihre Daten vollständig und richtig weitergegeben haben, zur Verantwortung gezogen werden und die Kosten dafür tragen müssen?
11. Wenn nein, was wird bzw. wurde dagegen getan?
12. Sind die Zahlungsmodalitäten für ÖBB-Kunden nunmehr besser einsehbar?
13. Wenn nein, warum nicht?