

3407/J

22. Okt. 2009

ANFRAGE

der Abgeordneten Dr. Winter
und weiterer Abgeordneter

an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
betreffend konsumentenfeindliche Vorgehensweise 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 den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz folgende

ANFRAGE

1. Inwieweit wurden an Sie als Konsumentenschutzminister bislang Beschwerden wegen der sofortigen Mahnschreiben eines Inkassobüros im Auftrag der ÖBB, wenn ein Abbuchungsauftrag nicht beim 1. Versuch funktioniert, herangetragen?
2. Inwieweit wurden an Sie als Konsumentenschutzminister bislang Beschwerden wegen ähnlicher Fälle von Mahnschreiben von Inkassobüros im Auftrag anderer Unternehmen herangetragen?

3. 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?
4. Wenn nein, was wird bzw. wurde dagegen getan?
5. Gibt es neben den ÖBB weitere Unternehmen, die Inkassobüros beschäftigen, die ebenso bereits nach einem fehlgeschlagenen Erstversuch bei einer Abbuchung ein Mahnschreiben verschicken?
6. Wenn ja, welche Unternehmen sind dies?
7. Welche konkreten Maßnahmen haben Sie gesetzt bzw. planen Sie, um jene Kunden, die ihre Daten richtig und vollständig bekanntgegeben haben, besser zu schützen?

ÖBB

La RAG

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

21/10/09