

**XXIV. GP.-NR****3938 /J****11. Dez. 2009****ANFRAGE**

der Abgeordneten Dr.in Gabriela Moser, Freundinnen und Freunde

an die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie

betreffend zerrissene Familien durch ÖBB-Ignoranz

Am 29.11.2009 ereignete sich folgender Vorfall, der mittlerweile auch Gegenstand von Medienberichten ist:

Ein Bahn-Stammkunde wollte mit dem Railjet RJ 67 der ÖBB um 15 Uhr von Salzburg nach Wien fahren; mit dabei seine beiden Kinder. Der Zug kam mit 15 min Verspätung, viele Leute stiegen aus. Der ältere Sohn war etwas vor seinem Vater in der Reihe, stieg ein und die Tür ging zu. Es waren noch mindestens 15 Leute nicht eingestiegen, darunter eine Mutter, deren beide Kinder auch schon im Zug waren.

Der Zug fuhr ab, obwohl der von einem seiner Söhne getrennte Vater sich sehr lautstark bemerkbar machte. Er hatte Sichtkontakt zum Fahrdienstleiter, der jedoch trotz lautem Zurufen nichts unternahm. Der Vater sah sein Kind noch verzweifelt am Fenster stehen und drauf einhämmern! Er lief dem Fahrdienstleiter nach, der einfach wegging und die aufgebrachte Menge „net amal ignorierte“. Er holte ihn ein und war begreiflicherweise aufgebracht, worauf der ÖBB-Bedienstete nur lakonisch meinte, er solle sich zuerst beruhigen, dann würde er erst mit dem Kunden reden, verweigerte somit zunächst völlig seine Hilfe. Dass ein Vater mit seinem jüngeren, sechsjährigen Sohn am Arm, der fürchtete seinen Bruder zu verlieren, in so einer Situation nicht die Ruhe in Person sein wird, ist wohl nachvollziehbar. Der ältere Sohn weinend im Zug, ohne Handy, so dass ich nicht Kontakt mit ihm aufnehmen konnte. Der Fahrdienstleiter war nicht dazu zu bewegen, zum Telefon zu greifen, um den Zug anzurufen. Der Kunde musste selbst über die ÖBB-Auskunft (!) den Zugführer anrufen lassen, der sich auch prompt meldete. Erst dann wurde der Fahrdienstleiter aktiv!

Als der Kunde verlangte, dass jemand den Sohn in Linz vom Zug abholt und betreut, bis er mit dem Folgezug nachkommen kann, wurde mit der ersten Antwort quittiert: Da gibt's kein Personal dafür!

Schlussendlich wurde er von einem Mitarbeiter der ÖBB-ausgelagerten Security abgeholt, dann aber eine halbe Stunde alleine (!) am Bahnsteig abgestellt, mit der Meldung, man würde dann wiederkommen, wenn der Zug einfährt. Ein minderjähriges Kind, das gerade so einen Schock hinter sich hat, dann auch noch auf sich alleine gestellt warten zu lassen, ist wohl nicht nur in den Worten des Vaters „letztklassig“.

Nicht untypisch ist, dass von diesem Vorfall wieder einmal ein geduldiger Stammkunde der ÖBB unmittelbar betroffen wurde, der viel und gerne Bahn fährt, kein Auto besitzt und mit Besorgnis in den letzten Jahren die immer weniger am Fahrgast, also am Kunden orientierte Entwicklung des Unternehmens ÖBB beobachtet. Seine Schlussfolgerung lautet, dass das Personal an falscher Stelle

eingespart und durch laufende Stellenabbaudrohungen verunsichert wird, was zum Ergebnis frustrierter und unmotivierter MitarbeiterInnen führt. Diese Folgerung ist sehr plausibel, müssen doch auch viele andere StammkundInnen immer wieder erleben, dass der Fahrgast mit seinen Anliegen mehr als Störfall statt als Angelpunkt des Personenverkehrs behandelt wird. Dies bildet sich weit mehr noch als im Umgang der oft anders als in diesem Fall bemühten MitarbeiterInnen vor Ort in grundsätzlich kundenfeindlichen Fahrplänänderungen, Angebotsrücknahmen etc ab. Ergebnis dessen ist eine Fahrgastvertreibung, die mittlerweile allen pauschalen Schönfärbereien zum Trotz leider auf entscheidenden Strecken – zB der Wiener Schnellbahn, oder Strecken zwischen dem Burgenland und Wien - zu nachweisbaren Rückgängen der Fahrgastzahlen führt.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

### ANFRAGE:

1. Wie kann es zu einem solchen Vorfall kommen, bei dem zwecks rascherer Abfahrt eines Zuges Familien während des Einsteigvorgangs zerrissen werden?
2. Ist in der Hierarchie der ÖBB-internen Vorschriften und Regelwerke „schnell wegkommen“ wichtiger als „alle mitnehmen“?
3. Hat das Verhalten des für die voreilige Zugfreigabe Verantwortlichen und des Fahrdienstleiters in Salzburg und der ÖBB-ausgelagerten Security in Linz den ÖBB-internen Vorschriften und Regelwerken entsprochen? Wenn nein, inwiefern nicht?
4. Gibt es in Linz Hbf eine ÖBB-Lounge?
5. Welche Konsequenzen hat dieser Vorfall für die mit Kunden-Unfreundlichkeit aufgefallenen Mitarbeiter der ÖBB und ihrer Subunternehmen?
6. Welche Schritte planen Sie bis wann zu setzen, um bei den ÖBB – und zwar primär bei denjenigen höheren Kadern bis ganz hinauf an die Konzernspitze, die hauptsächlich mit weiteren Personaleinsparungen und Kundenvertreibungsaktionen beschäftigt scheinen und damit den Nährboden für solche Ereignisse „an der Front“ aufbereiten - klarzumachen, dass Kundenfreundlichkeit endlich wieder vorderste Priorität werden muss, auch und gerade in Stress-Situationen?



Handwritten signatures of two individuals, likely the representatives mentioned in the text.