

An den  
Präsident des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: BMVIT-10.000/0024-I/PR3/2018

7. November 2018

Sehr geehrter Herr Präsident!

Die Abgeordneten zum Nationalrat Antoni, Genossinnen und Genossen haben am 12. September 2018 unter der **Nr. 1636/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Schließungspläne von ÖBB-Personenkassen an Bahnhöfen, insbesondere am Bahnhof in Gmünd gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu Frage 1:

- *Welche Informationen liegen Ihrem Ressort betreffend Kooperationsvereinbarungen zwischen Post und Österreichische Bundesbahnen bzgl. ÖBB-Personenkassen vor?*

Die Strategie, welche die Aufnahme zusätzlicher Vertriebspartner bei der ÖBB-Personenverkehr AG vorsieht, wurde am 10. Juli 2017 im Aufsichtsrat beschlossen.

Zu Frage 2:

- *Wann wurden nach den Informationen, die Ihrem Ressort vorliegen, die Umsetzungspläne betreffend Kooperationsvereinbarungen zwischen Post und ÖBB bzgl. ÖBB-Personenkassen beschlossen?*

Die Vertriebskooperation zwischen der ÖBB-Personenverkehr AG und der Österreichischen Post AG wurde im Oktober 2017 vom Vorstand der ÖBB-Personenverkehr AG unterzeichnet.

Zu Frage 3:

- *Wann werden Ihrem Ressort vorliegende Informationen zufolge die Kooperationen umgesetzt bzw. wo sind sie bereits umgesetzt worden? (Auflistung der Bahnhöfe mit Personenkassen österreichweit, die von geplanten Kooperationsplänen betroffen sind bzw. sein werden, inkl. vorliegendem Umsetzungsdatum ersucht)*

An folgenden Bahnhöfen mit Personenkassen sind Kooperationen mit der Österreichischen Post AG geplant oder bereits in Betrieb:

Ort	Zeitpunkt
Gleisdorf	Mai.18
Gloggnitz	Mai.18
Gmünd	Nov.17
Judenburg	Nov.17
Mürzzuschlag	Nov.17
Pöchlarn	Apr.18
St. Johann/ Pongau	Okt.17
St. Valentin	Nov.17
St. Veit/ Glan	Jun.18
Stockerau	Mai.18
Ternitz	Mai.18
Waidhofen/ Y.	Nov.17
Wolfsberg	Nov.17
Wolkersdorf	Mai.18

Zu Frage 4:

- *Liegen Ihrem Ressort Erkenntnisse bzw. Studien vor, die zeigen, dass durch Personenkassen an Bahnhöfen die Frequenz jener Reisenden, die als TouristInnen ins z.B. Waldviertel kommen, länger verweilen bzw. Touristeninformationen und Beratung am Schalter in Anspruch nehmen und damit ein direkter Zusammenhang zwischen Frequenz und Personenkasse am Bahnhof zeigt?*

Erfahrungen zeigen, dass sich Touristen bereits im Rahmen der Reiseplanung und somit vor Ankunft über das touristische Angebot einer Region informieren. Vor Ort sind es darüber hinausgehend lokale Tourismusbüros, bei denen sich Gäste nach regionalen Ausflugs- oder Reisesmöglichkeiten erkundigen. Aus diesem Grund hat die ÖBB-Personenverkehr AG in einigen Regionen, wie in der südlichen und östlichen Steiermark (Fürstenfeld, Hartberg, Mureck), Tourismusbüros als Partner. Diese Büros in zentraler Lage im Ort können dank ausgeprägter touristischer Hintergrundinformationen auch auf Spezialthemen eingehen, die an einer Personenkasse nicht adäquat behandelt werden können (z.B. Ausflugsziele für mobilitätseingeschränkte Reisende).

Zu Frage 5:

- *Sind der Erkenntnis Ihres Ressorts nach die Arbeitsplätze an den Personenverkaufsstellen in den Bahnhöfen durch eine Kooperation mit der Post gefährdet?*

- a. *Wenn ja, welche Möglichkeiten werden den MitarbeiterInnen in Aussicht gestellt, um im Berufsumfeld der ÖBB bzw. in den Postfilialen weiterhin arbeiten zu können?*
- b. *Wenn nein, warum nicht?*

Nein. In den kommenden Jahren wird eine große Zahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die ÖBB-Personenverkehr AG altersbedingt verlassen. Das bedeutet, dass grundsätzlich alle aktiven Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter benötigt und eingesetzt werden.

Zu Frage 6:

- *Welche Konsequenzen sind nach den Erkenntnissen Ihres Ressorts für die betroffenen Gebiete zu erwarten, wenn in ländlichen Regionen, z.B. dem Waldviertel, wo jeder Arbeitsplatz zählt und Personenkasse einen wesentlichen Servicefaktor darstellen, diese Personenkassen nicht mehr weiter bestehen?*

Wie in Frage 5 beantwortet, sind durch Schließungen einzelner Personenkassen keine Arbeitsplätze bei der ÖBB-Personenverkehr AG gefährdet.

Durch die Verlagerung des Ticketverkaufs zu den Partnerbetrieben bleibt die Servicefunktion vor Ort erhalten, damit können die Arbeitsplätze in diesem Bereich gesichert werden.

Zu Frage 7:

- *Sind die Ihrem Ressort vorliegenden Pläne der ÖBB so gestaltet, dass die MitarbeiterInnen der ÖBB bei Schließung Ihrer Personenkasse und damit Verlust Ihres Arbeitsplatzes z.B. in der Postfiliale ihre Fachkenntnis in Bezug auf Serviceleistung inkl. Fahrkartenverkauf einbringen können?*
  - a. *Wenn ja, in welcher Form wird das möglich sein?*
  - b. *Wenn nein, warum nicht?*

Nein. Die ÖBB-Personenverkehr AG benötigt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vertriebes um Vertriebsaufgaben wahrzunehmen. Sollte ein Standort von einer Personenkasse in einen Partnerstandort umgewandelt werden, werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an anderen Personenkassen eingesetzt.

Zu Frage 8:

- *Welche Möglichkeiten sehen Sie seitens Ihres Ressorts, Bahnstrecken in ländlichen Regionen wie z.B. die Franz-Josefs-Bahn aufzuwerten?*

Bezüglich des Ausbaus und der Attraktivierung der Franz-Josefs-Bahn möchte ich auf meine Anfragebeantwortung Nr. 987/AB zu der schriftlichen Anfrage (1030/J) der Abgeordneten Konrad Antoni, Kolleginnen und Kollegen an den Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie betreffend Ausbau der Franz Josef Bahn verweisen.

Im November 2017 wurde ein Bahn-Paket für Niederösterreich in Form einer Grundsatzvereinbarung seitens BMVIT, Land NÖ und ÖBB-Infrastruktur AG präsentiert, welches den Fahrplan für die weitere Entwicklung der Eisenbahninfrastruktur in Niederösterreich vorgibt. Die Ergebnisse der im September 2016 von ÖBB-Infrastruktur AG und Land Niederösterreich präsentierten Studie zur weiteren Entwicklung der Franz-Josefs-Bahn wurden darin wie folgt berücksichtigt:

Als Paket 1 zur Attraktivierung der Franz-Josefs-Bahn wurde eine Streckenmodernisierung vereinbart.

Die Streckenmodernisierung umfasst Reinvestitionsarbeiten und Attraktivierungsmaßnahmen, welche über das übliche Maß an notwendigen Reinvestitionen hinausgehen. Die ÖBB-Infrastruktur plant die ursprünglich für die Jahre 2027 - 2032 vorgesehenen Reinvestitionsarbeiten vorzuziehen und mit den für die Streckenattraktivierung erforderlichen Maßnahmen zeitlich und inhaltlich abzustimmen. Die Umsetzung der vorgezogenen Maßnahmen soll voraussichtlich in den Jahren 2024 – 2027 erfolgen.

Die Attraktivierungsmaßnahmen umfassen eine abschnittsweise Verbesserung der Gleisanlagen für höhere Geschwindigkeiten von bis zu 160 km/h, wo dies ohne Änderung der aktuellen Trassierung der Strecke möglich ist, sowie eine Ertüchtigung der Strecke für erhöhte Seitenbeschleunigung. Durch diese Maßnahmen können die erforderlichen Fahrzeitverkürzungen (bis zu 8 Minuten) erzielt werden

Derzeit laufen diesbezüglich Detailuntersuchungen sowie die Vorbereitung einer Finanzierungsvereinbarung zwischen der ÖBB-Infrastruktur AG und dem Land Niederösterreich.

Als weiterer Schritt für die Attraktivierung der Franz-Josefs-Bahn wurde als Paket 2 eine Direktanbindung Horn identifiziert, wodurch in der Relation Horn – Wien eine weitere Fahrzeitverkürzung mit zusätzlichem Pendlerpotential sowie betriebliche Synergien für die gesamte FJB erzielt werden können.

Es wurde mit dem Land Niederösterreich vereinbart, dass die gesamte Planungsphase bis 2027 abgeschlossen werden soll.

Derzeit läuft die Erarbeitung eines detaillierten Zeitplanes sowie einer Planungsvereinbarung zwischen der ÖBB-Infrastruktur AG und dem Land Niederösterreich.

Zu Frage 9:

- *Sind Ihrem Ressort nach Bahnhöfe mit Personenkassen stärker frequentiert?*
  - a. *Wenn ja, worin liegt der Erkenntnis Ihres Ressorts nach die Ursache?*
  - b. *Wenn nein, warum nicht?*

Die Frequenz eines Bahnhofes hängt primär mit dem Angebot an Zugverbindungen zusammen. So ist etwa der Bahnhof Krems/Donau stärker frequentiert als jener in Ybbs/Donau, obwohl an beiden Bahnhöfen Personenkassen betrieben werden.

Zu Frage 10:

- *Welche Maßnahmen setzen Sie seitens Ihres Ministeriums, um die Serviceleistungen am Bahnhof durch Personenkassen zu gewährleisten?*

Die Qualität der Kundenbetreuung ist nicht ausschließlich an das Vorhandensein einer Personenkasse geknüpft. Mehr und mehr Kundinnen und Kunden buchen Tickets online oder via App. Gut gestaltete, intuitiv nutzbare und flüssig funktionierende elektronische Ticketkanäle sind daher ebenso ein wichtiger Qualitätsbestandteil.

Der Großteil aller Buchungen erfolgt nach wie vor am ÖBB-Ticketautomat – auch an jenen Bahnhöfen, an denen eine Personenkasse vorhanden ist. Gerade auf diesem Kanal hat die ÖBB-Personenverkehr AG im Zuge der Automatenmodernisierung im Vorjahr mit der Möglichkeit der telefonischen Hilfeleistung an jedem Automaten und dem einfachen Kaufmodus zwei Optionen geschaffen, welche die Servicequalität erhöhen.

Dennoch sind Personenkassen wichtige Kundeneinrichtungen. Aus diesem Grund ist die Vertriebsinfrastruktur – und zwar sowohl die physische als auch die elektronische – auch Bestandteil der Verhandlungen zu Verkehrsdiensteverträgen. Auf diese Art und Weise können die Besteller Bund und Länder direkt Einfluss darauf nehmen, welche Infrastruktur sie an welchem Standort für geeignet erachten.

Ing. Norbert Hofer

