

TOP3.7.8 AK-Kritik an Tarifbedingungen (ÖBB Handbuch für Reisen)

1. Beschreibung der Problematik

Nach der gesetzlich vorgeschriebenen Veröffentlichung von Tarifbedingungen (diese sind immer mit einem Geltungstichtag versehen) wurden vor allem in den letzten Jahren seitens der ÖBB nachträglich immer wieder weitere Änderungen eingearbeitet, was dazu führte, dass die jeweils aktuelle Version nur unter großen Schwierigkeiten heraus gefunden werden konnte. Vor allem die umfassende Tarifreform der ÖBB, die am 1.1.2014 in Kraft trat, war für Fahrgäste nicht durchschaubar, brachte neben einer grundsätzlich positiven Vereinheitlichung eine Vielzahl von Nachteilen und wurde von der AK schon im Dezember 2013 öffentlich kritisiert (Presseaussendung 20.12.2013). Daraufhin nahmen wir die umfangreichen Änderungen zum Anlass, einen Überblick über die rechtlichen Verstöße zusammenzustellen und Gespräche mit den LeiterInnen des ÖBB-Fern- und Nahverkehrs zu suchen.

Wir identifizierten folgende Problembereiche:

- Verstöße gegen Eisenbahngesetz, Fahrgastretegesetz und Konsumentenschutzgesetz.
- Ähnlich verhielt es sich mit der Veröffentlichung von Tarifen.
- Die Einspruchsfristen waren zu kurz.
- Die Erstattungsbedingungen waren beschränkt oder manche Erstattungen ausgeschlossen und daher nicht gesetzeskonform.
- Unklar war, wie sich der Kunde zu verhalten hat, wenn die elektronische Bezahlmöglichkeit am Automaten nicht funktioniert.
- Die Bedingungen für die Vorteilscard Familie wurden mit Einführung der Vorteilscard Family deutlich verschlechtert.

Die AK hielt in diesen Fragen auch engen Kontakt zur SchienenControl Kommission als Schlichtungsstelle für Fahrgastrechte, die das Recht hat, die Tarifbedingungen zu überprüfen und gegebenenfalls für ungültig zu erklären. Es wurde bei der SchienenControl ein entsprechendes Verfahren eingeleitet, das zu intensiven Verhandlungen und Änderungen führte.

2. Stand der Verhandlungen/Forderungen der AK

Im Rahmen der Gespräche zwischen AK und ÖBB (bis dato haben vier solcher Gesprächsrunden stattgefunden) haben wir unter anderem folgende Forderungen eingebracht:

- Änderungen haben künftig ersichtlich gemacht zu werden und sind vor deren Anwendung zu veröffentlichen.
- Es sind sämtliche Preise zu veröffentlichen.
- Tarife bzw. Tariftabellen sind rasch und in transparenter und nutzerfreundlicher Handhabbarkeit zu veröffentlichen, ebenso Preise für sonstige Leistungen.
- Die Fahrpreistabellen der ÖBB, die als „Relationspreise“ auf der Homepage veröffentlicht wurden, genügen den Anforderungen einer konsumentenfreundlichen Preisauszeichnung nicht, da sie rund hunderttausend Seiten umfassen und daher in der Praxis schlicht nicht nutzbar sind.
- Auch bei Ausfall mindestens einer Zahlungsmöglichkeit, dh auch bei Ausfall der elektronischen Zahlungsmöglichkeit am Automaten, muss es für den Kunden möglich sein, die Bahn zu nutzen und zu einem späteren Zeitpunkt (im Zug/beim Umsteigen) ein Ticket zu lösen.
- Bei Fahrgeldnachforderungen ist die Einspruchsfrist laut Fahrgastretegesetz einzuhalten.

- Wenn Kinder und Jugendliche ohne gültige Fahrkarte angetroffen werden, muss sichergestellt werden, dass vor einer Mahnung eine Zahlungsaufforderung an die Adresse der Erziehungsberechtigten geht.
- Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands bei der Ermäßigung für Familien, dh keine Begrenzung bei der Anzahl der mitgenommenen Familienkinder und beim Alter.
- Grundsätzlich sind alle Fahrausweise zu erstatten – auch Österreichcard und Gruppenkarten, bei Verkauf via Internet oder Handy können besondere Bedingungen an die Erstattung geknüpft sein.

3. Erreichte Ergebnisse

Aufgrund unserer Gespräche und der Verfahren bei der SchienenControl haben die ÖBB zahlreiche Verbesserungen in den Tarifbedingungen durchgeführt. Es gibt nunmehr eine Zusage, die Tarifbedingungen ab 2015 nur mehr in großen Abständen zu ändern und Änderungen nachvollziehbar ersichtlich zu machen. Hier einige konkrete Verbesserungen:

- Wenn Kinder und Jugendliche ohne gültige Fahrkarte angetroffen werden, wird sichergestellt, dass vor einer Mahnung eine Zahlungsaufforderung an die Adresse der Erziehungsberechtigten geht und ausreichend Zeit für einen Einspruch zur Verfügung steht.
- Seit 1.9.2014 können vier Kinder gratis mit der Vorteils-card Family oder einem SparSchiene Österreich-Ticket mitgenommen werden.
- Einsprüche gegen Fahrgeldnachforderungen können eineinhalb Monate lang eingebracht werden.
- Nicht nur verspätete, sondern auch ausgefallene Züge werden in die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades aufgenommen.
- Keine automatische Verlängerung der Österreichcard.
- Klarstellung, dass ein Ticketautomat nur dann als nicht funktionsfähig gilt, wenn man nicht in bar bezahlen kann. Allerdings gilt der Automat nicht als kaputt, wenn nur die Bankomatzahlung nicht funktioniert.

4. Was konnten wir nicht erreichen

- Tarife werden nicht mehr entfernungs- sondern relationsabhängig gemacht und bei Abfragen im Internet oder beim Schalter bekannt gegeben. Die altbekannten „Bahnkilometer“ gibt es daher nicht mehr.
- Für Kunden mit einem gültigen Ticket und einer gültigen Vorteils-card, die allerdings keinen Lichtbildausweis mitführen, gibt es keine Einspruchsmöglichkeit gegen eine Fahrgeldnachforderung, da aus Sicht der ÖBB Missbrauch nicht verhindert werden kann.
- Die Erstattung der SparSchiene-Tickets bleibt weiterhin ausgeschlossen, da dieses Angebot für die ÖBB sonst nicht wirtschaftlich ist und eingestellt werden müsste.
- Keine Stornierung der Fahrkarten bei Bezahlung mit Bankeinzug, da dies laut ÖBB technisch nicht möglich sei.

5. Weitere Verbesserungen für die Fahrgäste

In Wien, St Pölten, Linz, Salzburg, Innsbruck, Klagenfurt und Graz gilt seit 14.12.2014, dass alle Bahnhöfe in einer dieser Städte einen einzigen Stadtverkehrsbahnhof bilden und beim Kauf eines Einzeltickets muss nur mehr der Name der Stadt angegeben werden. Man kann dadurch ohne Aufzahlung zu jedem Bahnhof in dieser Stadt fahren. Das bedeutet eine deutliche Verbilligung für alle, die bisher weiter in eine Stadt hineingefahren sind als nur bis zu Stadtgrenze. Es ist damit nicht mehr

Bereich Wirtschaft – Kubitschek

notwendig, ein Ticket „ab Stadtgrenze“ zu kaufen, wenn man beispielsweise in Wien eine Zone 100 Fahrkarte bereits hat. Diesen Vorteil erhalten nun alle KundInnen automatisch.