

TOP 3.7.1

Vermögensverteilung

TOP 3.7.2

**EU-US-Handelsbeziehungen – Mandate für Zoll- und
Konformitätsbewertungsabkommen**

TOP 3.7.3

**Vergleich europäischer Systeme der
Wasserversorgung und Abwasserentsorgung**

TOP 3.7.4

**Verbesserung der KundenInnen-Information bei
Bahnbaustellen - Befragungsergebnisse**

TOP 3.7.5

Aktueller Bericht

TOP 3.7.1 Vermögensverteilung (HFCS 2017 der OeNB)

1. Beschreibung der Problematik

Der Household Finance and Consumption Survey (HFCS) 2017 der OeNB zeigt: Die **Verteilung von Vermögen** ist nach wie vor **extrem ungleich**. Das reichste Prozent der Haushalte in Österreich besitzt fast ein Viertel des Nettovermögens (Bruttovermögen abzgl. Schulden), die obersten 10 Prozent haben mehr als die restlichen 90 Prozent der Bevölkerung gemeinsam. Dabei fehlen in der Erhebung sehr reiche Haushalte, weil das von der AK seit Jahren geforderte Oversampling (= größere Stichprobe bei den Reichen) immer noch nicht durchgeführt wurde. Positiv ist hingegen die verkürzte Zeit zwischen den einzelnen Wellen, die nun auf 3 Jahre reduziert wurde (HFCS 2010, 2014, 2017) und weiterhin in diesem Abstand beibehalten wird.

Kritisch anzumerken ist hingegen die Öffentlichkeitsarbeit der Nationalbank rund um die Publikation der ersten Ergebnisse. Erneut wurde die Neuveröffentlichung kaum beworben und die Führungsebene der OeNB blieb der Präsentation fern. Die AK reagierte hingegen rasch und veröffentlichte noch am Tag der Präsentation eine Presseaussendung und einen Blogbeitrag. Somit war die AK in der medialen Berichterstattung zu den neuen Vermögensdaten nahezu überall präsent.

2. Auswirkungen

Wie schon aus den ersten beiden Wellen des HFCS hervorging, herrscht **vor allem bei den Reichen noch viel Unwissenheit über die Vermögensverteilung**. In den obersten 10 % glaubt kein einziger Haushalt, unter den reichsten 10 % zu sein. Auch wenn sich viele Menschen selbst in die Mitte der Vermögensverteilung schätzen, findet man in den Vermögensdaten **keine breite Mittelschicht**, wie wir sie von den Einkommen kennen.

Ein besonderes Augenmerk wurde in der 3. Welle des HFCS auf die Rolle des Wohlfahrtsstaates gelegt. Sowohl in der Publikation als auch in der medialen Berichterstattung wurde das breite öffentliche Vermögen als Grund für die Vermögensungleichheit erwähnt. Auch die AK betont, dass die gemeinsame Betrachtung von privatem und öffentlichem Vermögen wichtig ist, sieht den Hauptgrund für die Ungleichheit aber in der starken Konzentration an der Spitze der Verteilung. Es ist zudem ein Trugschluss, dass ein Rückbau wohlfahrtsstaatlicher Leistungen, wie Wohnen, Mobilität, Gesundheitsleistungen oder Pensionen die Vermögensverteilung nachhaltig verbessern würde. Im Gegenteil, ein gut und breit ausgebauter Wohlfahrtsstaat sorgt für einen hohen Lebensstandard für alle Menschen auch ohne große Privatvermögen und Erbschaften.

3. Forderung der AK

Der größte Schwachpunkt der OeNB-Erhebung bleibt die **schlechte Erfassung der Reichen**. Aus diesem Grund hat die AK Wien und die AK OÖ für die letzten beiden Erhebungswellen das Forschungsinstitut ICAE an der JKU Linz beauftragt, eine Schätzung über die fehlenden Reichen anzustellen. Daraus ergab sich, dass der Vermögensanteil der reichsten 1 % von rund einem Viertel auf über 40 % stieg. Für eine bessere Einschätzung der Vermögensverteilung und für wirtschafts- und sozialpolitische

Schlussfolgerungen ist eine bessere Erfassung der hohen Vermögen unerlässlich. Das kann durch Oversampling erreicht werden. Die meisten anderen Euro-Nationalbanken machen das bereits, die OeNB hat hier Aufholbedarf. Dazu braucht es eine **Kooperation zwischen OeNB, Finanzverwaltung und Statistik Austria**.

Bislang wurde vom HFCS 2017 nur eine Publikation der OeNB veröffentlicht, die Mikrodaten werden erst im Herbst 2019 durch die EZB freigegeben. Wie bei den vergangenen Wellen plant die AK Wien eine Studie zur Hochschätzung der verborgenen Superreichen durch das ICAE. Die AK hat bereits jetzt in der wissenschaftlichen Gemeinschaft das Ansehen, die Verteilungsforschung in Österreich deutlich voranzutreiben. Diese Position wurde durch die jüngst herausgegebene Verteilungsbroschüre bekräftigt und soll mit Arbeiten rund um den HFCS 2017 gefestigt werden.

Die wichtigste politische Forderung, die sich aus der Vermögensschiefelage ableitet, ist weiterhin die **Besteuerung großer Vermögen und Erbschaften**. Diese Forderung adressiert mehrere Bereiche der Sozial- und Verteilungspolitik: Vermögenskonzentration, dynastische Vererbung, soziale Mobilität, Verteilungsgerechtigkeit, Finanzierung des Wohlfahrtsstaates etc. Es ist allerdings nicht zu vernachlässigen, dass Vermögenssteuern im Vergleich zu Erbschaftssteuern deutlich höhere Zustimmungsraten in der Bevölkerung genießen. Auch hierbei könnte mehr Aufklärung über die Konzentration von Erbschaften unterstützend wirken.

TOP 3.7.2 EU-US-Handelsbeziehungen – Mandate für Zoll- und Konformitätsbewertungsabkommen

1. Beschreibung der Problematik

Die EU-Kommission hat am 18. Jänner zwei Vorschläge für Verhandlungen über ein Zollabkommen im Bereich der Industriegüter und ein Abkommen über Konformitätsbewertung vorgelegt. Hintergrund für die Vorschläge ist die Vereinbarung vom 25. Juli 2018 zwischen Kommissionspräsident Juncker und US-Präsident Trump, um die zugespitzten Handelskonflikte zu deeskalieren. Die Regierung Trump hatte Anfang 2018 Zölle auf bestimmte Produkte aus Stahl und Aluminium verhängt. Die EU reagierte einerseits mit Ausgleichszöllen auf ausgewählte Stahl- und Aluminiumprodukte sowie ua Whisky, Jeans, Motorräder aus den USA und andererseits mit Schutzzöllen auf Stahlimporte aus Drittstaaten, um eine Umlenkung auf den europäischen Markt zu begrenzen. Daraufhin drohte die US-Regierung mit Zollerhöhungen von 2,5 % auf 25 % auf Autos und Autoteile, die noch im Raum stehen.

Obwohl die Kommission und sämtliche Mitgliedstaaten beteuern, dass TTIP - seit dem die Verhandlungen 2016 abgebrochen wurden - „tot“ sei, ist das TTIP-Verhandlungsmandat aus 2013 weiterhin aufrecht. Das Handels- und Investitionsabkommen mit den USA (TTIP) hat eine umfangreiche Agenda (va Zölle, Investitionsschutz und Investitionsschiedsgerichte, Regulierungskooperation, Dienstleistungen, Auftragswesen), die weit über die geplanten Zoll- und Konformitätsbewertungsabkommen hinausgeht. Die Verhandlungsziele der EU und der USA sind unterschiedlich: Während sich die EU-Kommissionsvorschläge zunächst auf die beiden Abkommen zur Zollreduktion und der Konformitätsbewertung konzentrieren, gehen die USA von einem viel größeren Abkommensumfang aus. Im Gegensatz zur EU streben die USA ua einen besseren Marktzugang nicht nur für den Industriegüterbereich, sondern auch für ihre landwirtschaftlichen Produkte und das öffentliche Beschaffungswesen an. Die EU möchte Autos und Autoteile in ihr Zollabkommen aufnehmen, die USA hingegen nicht. Wirkungs- und Nachhaltigkeitsstudien (Impact Assessments) hat die EU-Kommission für das geplante Zoll- und Konformitätsbewertungsabkommen nicht vorgelegt, sodass insbesondere die möglichen Auswirkungen des Konformitätsbewertungsabkommens nicht einschätzbar sind. Für die Abkommen sind keine Bestimmungen über Arbeits- und Umwelt/Klimastandards vorgesehen. Die USA haben nur 2 der 8 ILO-Mindestarbeitsnormen ratifiziert und das Pariser Klimaschutzabkommen gekündigt. Die von der Kommission vorgeschlagene Strategie ein Zollabkommen mit den USA zu verhandeln, um insbesondere die 2018 eingeführten Zölle auf Aluminium und Stahl wieder zu beseitigen und die von den USA angedrohten Tarifierhöhungen für Autos und Autoteile zu verhindern, war bisher nicht realisierbar. Die Vorverhandlungen mit den USA blieben ergebnislos und sie wollen Autos nicht in ein zukünftiges Abkommen einschließen. Der Umfang des Verhandlungsmandats über ein Konformitätsbewertungsabkommen ist unklar: Dieses Vorhaben ist lediglich ein erster Schritt und kleiner Teil der weit größeren Agenda der Regulierungskooperation. Beispielfhaft wurden lediglich die Sektoren Maschinen, Elektro und Elektronik aufgezählt.

2. Auswirkungen

Da Wirkungs- und Nachhaltigkeitsanalysen nicht vorliegen, lassen sich die Auswirkungen des Konformitätsbewertungsabkommens nicht einschätzen. Problematisch ist die vorherrschende Betrachtungsweise von Regulierungen als Handelshemmnisse. Gegenseitige Anerkennung und Harmonisierung von

Regelungen und Standards könnten vorgeschoben werden, um wichtige und sinnvolle Regulierungen (zB im ArbeitnehmerInnen-, Umwelt-, Daten-, Gesundheits- und KonsumentInnenschutz sowie im Finanzwesen) auszuhebeln.

Die Auswirkungen des Zollabkommens sollen sich lt Kommission volkswirtschaftlich nicht besonders auswirken. Die Durchschnittszölle auf Industriegüter sind mit 4,2 % in der EU (3,1 % in den USA) schon derzeit niedrig.

In Österreich ist die Stahlindustrie aufgrund etlicher Ausnahmen und der hochwertigen Spezialprodukte von den US-Zollerhöhungen kaum betroffen (Fachverband Metallindustrie, VÖST, Ende 2018). Lt WIFO wäre die österreichische Autozulieferindustrie durch die von den USA angedrohten Zölle mit lediglich etwa 3000 Jobs betroffen (Presse vom 25.5.2018).

3. Stand der Verhandlungen

Die Kommission hat noch keinen fixen Zeitplan vorgestellt, die Verhandlungsmandate sollen so rasch wie möglich erteilt werden. Eine politische Einigung wird für den informellen Handelsministerrat am 21./22. Februar angepeilt. Das Europäische Parlament diskutiert derzeit eine ablehnende Resolution, die bis Mitte März angenommen werden soll. Das Verhandlungsmandat an die US-Regierung wurde vom Senat noch nicht erteilt.

4. Position/Forderung der AK

- Das bestehende TTIP-Mandat ist durch die EU-Mitgliedstaaten zu annullieren.
- Voraussetzung für die Erteilung eines Verhandlungsmandats sind aus Sicht der AK die Ratifikation und Umsetzung der ILO-Mindestarbeitsstandards und des Pariser Klimaschutzabkommens.
- So lange der von der EU und den USA angestrebte Verhandlungsumfang so unterschiedlich und die Rahmenbedingungen nicht gegeben sind (US-Zollerhöhungen bei Stahl und Aluminium Anhebung der KFZ-Zölle), ist eine Mandatserteilung an die EU-Kommission Verhandlungen über ein Zollabbauabkommen und ein Konformitätsbewertungsabkommen aufzunehmen, nicht sinnvoll.
- Eine umfassende Wirkungs- und Nachhaltigkeitsstudie ist vor Erteilung eines Verhandlungsmandats zu erstellen und zu veröffentlichen.
- Der Anwendungsbereich der Abkommen muss genau definiert und eingegrenzt werden.
- Auszunehmen sind alle Regelungen sensibler Schutzinteressen in den Bereichen Gesundheit, Sicherheit, KonsumentInnen (ua Datenschutz) sowie Arbeits- und Umweltstandards, der Chemikalien-, Pharmaprodukte- oder Lebensmittelbereich, der Einsatz gentechnisch veränderter Organismen oder Antibiotika und veterinäre Angelegenheiten. Das Vorsorgeprinzip nach EU-Recht ist zu verankern und anzuwenden.
- Ebenso ist sicherzustellen, dass Leistungen der Daseinsvorsorge schon a priori aus der Prüfung der Handelserleichterungen bei Dienstleistungen umfassend aus dem Anwendungsbereich ausgenommen werden.
- Vor und während der Verhandlungen ist eine transparente Kommunikation sicherzustellen – auch die US-Verhandlungspositionen betreffend. Gleichberechtigte Einbindung aller gesellschaftlicher Interessen: Gewerkschaften und zivilgesellschaftliche Organisationen sind vor und während der Verhandlungen vollumfänglich über die Verhandlungen zu informieren und einzubinden.

TOP 3.7.3 Vergleich europäischer Systeme der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung

1. Beschreibung der Problematik

Die Gestaltung der Wasserver- und Abwasserentsorgung ist in den letzten Jahren in unterschiedlichen Kontexten (z.B. europäische BürgerInneninitiative „right2water“, EU-Konzessionsrichtlinie, Freihandelsabkommen wie CETA, Revision der Trinkwasser-Richtlinie) immer wieder heftig diskutiert worden. Mit der bevorstehenden Revision der EU-Konzessionsrichtlinie steht die derzeitige Ausnahme der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung von dieser Richtlinie wieder zur Diskussion. In Österreich ist die Wasserversorgung zu fast 100 Prozent in öffentlicher Hand. Mit einer Öffnung der Ausnahme ist mit einer Liberalisierung bzw. Privatisierung der öffentlichen Wasserversorgung zu rechnen.

Für die Diskussion rund um diese Überprüfung, erstellte die TU-Wien, im Auftrag der AK Wien, des Österreichischen Städtebundes und der Daseinsgewerkschaft Yunion die Studie „Vergleich europäischer Systeme der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung“¹ in sechs ausgewählten EU-Ländern.

Vor allem städtische Unternehmen mit mehreren Sparten, die derzeit vom Anwendungsbereich der Konzessionsrichtlinie ausgenommen sind, müssten bei einer Öffnung der Konzessionsrichtlinie für die Wasserver- und Abwasserentsorgung, zukünftig alle Leistungen ausschreiben.

2. Auswirkungen

Diese Studie betrachtet die Siedlungswasserwirtschaft in sechs ausgewählten EU-Ländern (AT, DE, HU, FR, PT, UK) seit dem Jahr 1990 und zeigt, dass die öffentlichen Versorger den privaten um nichts nachstehen und zum Teil sogar bessere Ergebnisse liefern. Diese Studie schließt dabei an der umfassenden Untersuchung von Schönböck et.al. aus 2003 an, die damals im Auftrag von AK Wien und Städtebund erstellt wurde. Wir haben somit einen Überblick der Wasserversorgung über die letzten 40 Jahre. Darüber hinaus erlaubt ein historisch-institutioneller Teil, die Einordnung der Liberalisierungsgenda seit den 1980er Jahren und des Rekommunalisierungstrends im letzten Jahrzehnt. Schließlich wird auch das Eindringen von FinanzmarktakteurInnen im Sinne der Finanzialisierung von öffentlichen Infrastrukturdienstleistungen analysiert.

Auf Basis des Systemvergleichs können die sehr gute Effizienz, Qualität und Leistbarkeit der öffentlichen (kommunalen) Systeme Österreichs und Deutschlands festgestellt werden. Sowohl die theoretische Analyse als auch die Empirie weisen auf die zentralen Problemlagen bei materiellen Privatisierungen (England) sowie vertraglichen PPPs (öffentlich-private Partnerschaften in Frankreich, Portugal und Ungarn) hin. Aufgrund dieser vielfältigen auch in der vorliegenden Untersuchung konstatierten Probleme kommt es seit Mitte der 2000er Jahren verstärkt zu Rekommunalisierungen in der Siedlungswasserwirtschaft. In zentralen wirtschaftspolitischen Prozessen im europäischen Mehrebenensystem (insb. EU-Binnenmarkt und EU-Außenhandelspolitik) finden diese Erkenntnisse allerdings wenig Nieder-

¹ https://emedien.arbeiterkammer.at/viewer/image/AC15177637/1/LOG_0003/

schlag. Trotz politischer und medialer Auseinandersetzungen rund um eine gemeinwohlorientierte Daseinsvorsorge kann in den letzten zwei Jahrzehnten ein beständiger Trend zu mehr marktschaffender Liberalisierungspolitik beobachtet werden. Dazu passt auch die politisch vorangetriebene Re-Regulierung und Öffnung wichtiger Infrastrukturbereiche, darunter die Siedlungswasserwirtschaft, für Finanzinvestoren. Die vorliegende empirische Evidenz im Wassersektor sowie die allgemeine Finanzialisierungsliteratur legen nahe, die zentralen Infrastrukturen der Daseinsvorsorge weitgehend von den Schwankungen der Finanzmärkte zu isolieren, anstatt sie stärker an sie zu binden.

Die österreichische Wasserwirtschaft liefert im europäischen Vergleich bei den Wasserleitungsverlusten bei der Abwasserentsorgung sowie der operativen Effizienz hervorragende Ergebnisse. So liegt der Wasserleitungsverlust in Österreich bei 11 Prozent und liegt damit an zweiter Stelle nach Deutschland mit 7 Prozent. Im Vergleich dazu liegt der Wasserleitungsverlust in Frankreich bei 21,9 Prozent, in England bei 23,4 Prozent, in Ungarn bei 24 Prozent und in Portugal sogar bei 35 Prozent. Der Anteil des Abwassers sowie der Ausbau der Reinigungsstufen sind in den einzelnen Ländern sehr unterschiedlich und hier liefern insbesondere Österreich und Deutschland ausgezeichnete Ergebnisse. In beiden Ländern liegt der Ausbau der dritten Reinigungsstufe (=chemische Reinigung) mit 93 Prozent (Deutschland) und 97 Prozent (Österreich) sehr hoch. Im Vergleich dazu hinken die anderen Länder noch erheblich hinterher: England/Wales und Ungarn liegen bei 57 Prozent, Frankreich bei 22 Prozent und Ungarn bei 16 Prozent.

Hinsichtlich der Leistbarkeit sind für die Haushalte Preise und Gebühren für die Wasserversorgung ausschlaggebend. Die kommunale Bereitstellung in Österreich ist jedenfalls nicht teurer, sondern eher günstiger als die gemischte oder private Bereitstellung in den anderen Ländern. Auch England und Wales sind durchaus günstige Bereitsteller, allerdings bei einer insgesamt geringeren Versorgungsqualität. Vor allem der Eingriff des staatlichen Regulators OFWAT hat zu Verbesserungen in der Preisstruktur geführt. Insgesamt stellen die traditionellen öffentlichen Systeme der Wasserver- und Abwasserentsorgung eine stabile, für die privaten Haushalte günstige Möglichkeit der Wasserversorgung dar.

Die Ergebnisse dieser Studie wurden zuerst am 12. Oktober 2018 in Wien und danach am 9. Jänner 2019 in Brüssel gemeinsam von der AK Wien/AK Europe, dem Österreichischen Städtebund, der Daseinsgewerkschaft Younion und dem ÖGB vorgestellt.

- 1) „Lunchdebate“ im Europäischen Parlament, zu der Europäische ParlamentarierInnen und ihre AssistentInnen eingeladen wurden.
- 2) Abendveranstaltung in der Ständigen Vertretung in Brüssel, Studienpräsentation und anschließende Diskussion mit einer Vertreterin der Europäischen Kommission, Wasserversorgern, Vertretung von AK und Younion

Medienecho zur Studienpräsentation in Brüssel:

10.1. Journal um 8.00 in Ö1

19.1. Bericht in der ZiB1

3. Stand der Verhandlungen

Die EU-Kommission wies in der Veranstaltung im Jänner darauf hin, dass sich der von der Europäischen Kommission für April 2019 angekündigte Bericht zur Wasser- und Abwasserversorgung um mindestens zwei Jahre verspäten wird, da die Konzessionsrichtlinie in vielen Mitgliedstaaten erst mit deutlicher Verzögerung umgesetzt wurde. Deswegen ist sie derzeit noch mit der Sammlung von Daten beschäftigt,

um ein vollkommenes Bild der europäischen Situation zu bekommen und unter Einbeziehung der Ergebnisse positive Vorschläge entwickeln zu können.

Vor diesem Hintergrund kommt die aktuelle AK-Studie gerade richtig und sind daher weitere Gespräche mit KommissionsmitarbeiterInnen für die kommenden Monate geplant, um eine Liberalisierung des Wassersektors auf Basis unserer Daten zu verhindern.

4. Position/Forderung der AK

Die AK verfolgt im wesentlichen folgende Ziele

- Beibehaltung der derzeitigen Ausnahme der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung in der Konzessionsrichtlinie
- Keine Liberalisierung oder Privatisierung der öffentlichen Wasserversorgung
- Stärkung der öffentlichen Daseinsvorsorge auf europäischer Ebene

TOP 3.7.4 Verbesserung der KundenInnen-Information bei Bahnbaustellen - Befragungsergebnisse

1. Beschreibung der Problematik

Angestoßen durch eine Anfrage zur Ankündigung von Bauarbeiten an der Pottendorfer Linie und steigende Beschwerden über mangelnde Informationen, haben wir im Juli 2018 die länger dauernden vierzehn Baustellen auf der AK Wien Homepage¹ zusammengefasst, bei denen tausende PendlerInnen mit längeren Fahrzeiten und nicht gewährleisteten Anschlüssen rechnen mussten. Auch in unserem PendlerInnen-Newsletter haben wir auf die zahlreichen Baustellen aufmerksam gemacht. Klickraten von etwa 50 Prozent verdeutlichen den diesbezüglichen Informationsbedarf der Bahn-StammkundInnen.

Eine Ursache für die Unzufriedenheit der PendlerInnen lag darin, dass keine detaillierten Informationen, wie etwa Baustellen-Fahrpläne oder Folder mit genauen Fahrzeiten, mehr angeboten wurden. Stattdessen wurden nur noch sogenannte „Teaser Plakate“ aufgehängt. Auf diesen findet sich zumeist nur noch der Hinweis, dass es auf einer bestimmten Strecke Bauarbeiten mit Einschränkungen im Bahnverkehr geben wird. In einem ersten Gespräch mit der ÖBB Infrastruktur AG im Juli 2018 legten wir eine umfangreiche Dokumentation der eingelangten Beschwerden und Problempunkte vor.

2. Auswirkungen – Ergebnisse der AK Befragung

Die eingelangten Beschwerden zeigen einige systematische Lücken der Informationspolitik auf. Um diesen Eindruck abzusichern, wurde im August eine eigene Befragung online gestellt. In nur vier Wochen nahmen fast 700 Personen daran teil und untermauerten unsere Kritik:

- Die Baustellen-Ankündigungen kommen oft zu spät: Über 40 Prozent geben an, dass die Baustellen-Informationen für die Planung ihrer Arbeitswege zu spät kommen. In offenen Antworten wird immer wieder die Forderung gestellt, dass es zu Jahresanfang einen Überblick über Baustellen und Sperren geben sollte. Dies entspricht auch der Beschlusslage der 162. Hauptversammlung (Einführung eines Baustellenmanagements für den öffentlichen Verkehr).
- Die Teaser Plakate selbst sorgen immer wieder für Verwirrung: Zum Teil finden sich auf den Plakaten keine näheren Hinweise zu den Einschränkungen durch die Baustellen oder auch Zugnummern. Bei näherem Hinsehen stellt sich dann heraus, dass die Fahrplanänderungen nur wenige Verbindungen betreffen, die in einer einfachen Tabelle hätten dargestellt werden können. Teilweise finden sich auf den Plakaten auch Infos, die irrelevant oder sogar irreführend sind. So wird beispielsweise von Zug-Umleitungen über Gramatneusiedl gesprochen, aber nicht darauf hingewiesen, dass die Züge dort gar nicht halten und somit weder ein- noch ausgestiegen werden kann. Bei den Ankündigungen der Sperren zwischen Blumenthal und Ebreichsdorf wurde nicht darauf hingewiesen, dass Züge nach Wiener Neustadt (also in die andere Richtung) ebenfalls von geänderten Abfahrtszeiten betroffen waren.

¹ <https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/umweltundverkehr/verkehr/bahn/Baustellensommer.html>

- Obwohl ausschließlich online befragt wurde, betrafen 40 Prozent der Verbesserungswünsche jene nach gedruckten Fahrplaninformationen; im Detail zeigt sich, dass 53 Prozent der PendlerInnen, die zum Befragungszeitpunkt von einer Baustelle betroffen waren, genaue Fahrplaninformationen als Aushang wollen.
- Auch die elektronischen Fahrplaninformationen haben ihre Tücken, rd 60 Prozent der PendlerInnen fordern bessere Informationen im Internet und in der App:
Im Detail zeigt sich immer wieder, dass Daten nicht rechtzeitig eingepflegt sind. So liegen uns etwa Beispiele vor, wo Züge fahren, die in Scotty nicht verzeichnet waren. Teilweise wird auf den Plakaten nicht kommuniziert, dass sich die Baustellenfahrpläne im Laufe der Bauarbeiten ändern und wann dies passiert. PendlerInnen berichten, dass sie damit eigentlich mehrmals wöchentlich recherchieren müssen, wann ihre Züge fahren. Immer wieder werden in den offenen Antworten auch die Forderungen nach Push Nachrichten gestellt. Dass die Scotty App dieses Feature laut ÖBB eigentlich bietet, verdeutlicht unserer Ansicht nach, dass auch zu den elektronischen Auskunftskanälen Informationsbedarf besteht.
- Die Befragung hat auch deutlich gemacht, dass eine kostenlose Hotline – wie von uns Anfangs gefordert – nicht das ist, was sich die KundInnen wünschen – nur 17 Prozent der Befragten befürworten dies.

3. Stand der Verhandlungen

Bei einem neuerlichen Gespräch am 18. Jänner 2019 wurde uns zugesichert, dass man sich bemühe, einen Jahresüberblick über die wichtigsten Baustellen für die PendlerInnen zur Verfügung zu stellen. Als Entscheidungskriterien gelten dabei Dauer, Werktag und Zahl der betroffenen Fahrgäste (immerhin gibt es am Netz hunderte kleinere und größere Baumaßnahmen). Auch hinsichtlich der Scotty App zeigte sich eindrücklich, dass von den sieben anwesenden Personen (auch zuständige ÖBB MitarbeiterInnen) nur eine einzige in der Lage war, diese richtig zu bedienen. Auch diesbezüglich wurden uns bessere Informationen zugesichert. Zugesichert wurde auch, dass in Hinkunft einzelne Verbindungen (bis zu vier) auf den Teaser Plakaten veröffentlicht werden. Das Aufhängen von Baustellenfahrplänen wurde erneut als zu komplex abgelehnt. Für uns ist klar, dass es keine Einheitslösung für alle Maßnahmen und alle Bahnhöfe geben kann. Unserer Ansicht nach bedeutet ein einfacher Öffi Zugang allerdings, dass gerade auf den Bahnhöfen in der Region die Nutzung auch ohne Smartphone möglich sein muss (ein Akku kann leer oder Datenguthaben verbraucht sein). Auch die Regelfahrpläne sind in den Stationen ausgehängt, weshalb gerade zu Zeiten von Bauarbeiten, wo der Informationsbedarf besonders groß ist, weniger Informationen angeboten werden, ist aus KundInnen-Sicht nicht nachvollziehbar.

4. Position/Forderung der AK

Das Thema wird auch im kommenden „Baustellensommer“ ein Anliegen der AK bleiben. Daher werden wir uns weiter dafür einsetzen, dass die KundInnen-Information bei Baustellen folgende Erwartungen erfüllt:

- verlässliche, übersichtliche und leicht zugängliche Information über geplante Baustellen

- Information über dadurch entstehende Fahrplanänderungen, voraussichtliche Verspätungen und über die Schienenersatzverkehre
- gut sichtbare und lesbare Fahrplaninformationen auf den Bahnsteigen bzw im Bahnhofsbereich – ein Hinweis auf den Scotty alleine genügt nicht
- gut sichtbare und verständliche Informationen wann und vor allem von wo Schienenersatzverkehre fahren
- bessere Abstimmung zwischen Zügen und Schienenersatzverkehren: es kann nicht sein, dass zB ein Wiesel mit vielen Fahrgästen in einer Station stehenbleibt, niemand über den Schienenersatzverkehr informiert (manchmal braucht es eben auch Personen, die am Bahnsteig informieren – va wenn es der erste Tag ist) und der Ersatzbus erstens zu klein ist und zweitens in 800 m Entfernung abfährt; auch der Hinweis „SEV“ am Bus ist oft zu wenig, wenn nicht klar ist, wohin der Bus fährt
- bessere Informationen über die Funktionsweise und Möglichkeiten der elektronischen Informationskanäle (zB Videos mit Anleitungen)



AK-Befragung zu KundInnen- Informationen bei Baustellen

Ergebnisse



WIEN

AK-Befragung zu KundInnen- Informationen bei Baustellen

Ergebnisse

ZUSAMMENFASSUNG

Von den rd 660 befragten PendlerInnen beurteilten 45 % die Information bei Baustellen als gut, mehr als die Hälfte fühlte sich ungenügend bis gar nicht informiert und mehr als 40 % gab an, für die Planung ihres Arbeitsweges zu spät informiert worden zu sein.

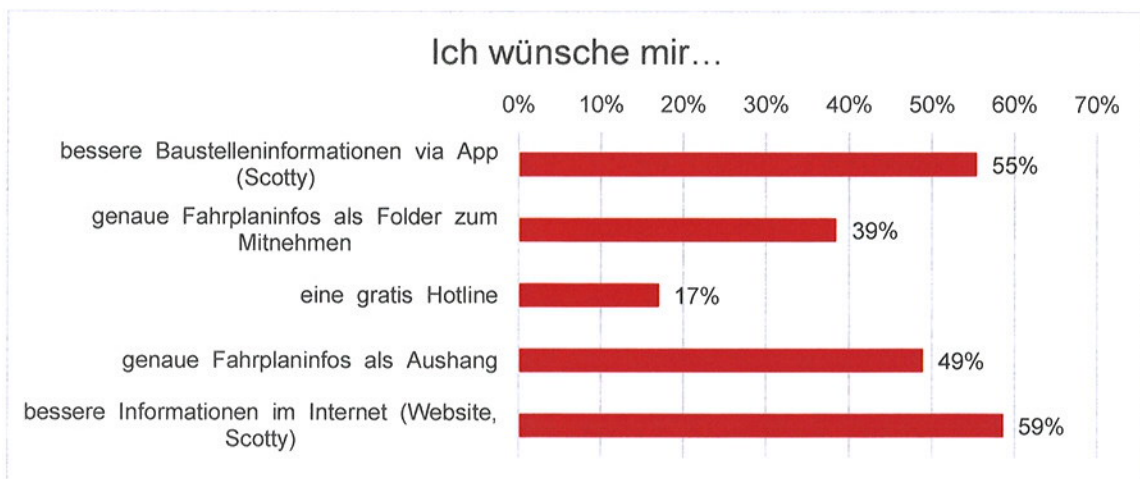
Die Daten zeigen auch, gut informiert, bedeutet rechtzeitig informiert: während die „gut Informierten“ zu 94 % angeben, dass sie rechtzeitig informiert worden sind, sind es unter den „ungenügend Informierten“ nur 27 %.



Gefragt wurde auch danach, welche Informationskanäle aus Sicht der StammkundInnen verbessert werden sollten. Dabei zeigt sich, dass die Verbesserung des elektronischen Informationsangebots (Handy-App, Internet, Scotty) für alle NutzerInnengruppen ein Thema ist. Auch unter jenen, die sich gut informiert fühlen fordern über 40 % bessere Infos in der App und auf der Homepage. Und obwohl es sich um eine Online-Befragung handelte und somit eher Internet-Affine Personen angesprochen wurden, betrafen 40 % aller Verbesserungswünsche jene nach gedruckten Fahrplaninformationen.

Gedruckte Fahrpläne, entweder als Folder oder als Aushang an den Bahnhöfen, sprechen vor allem StammkundInnen an, die sich schlecht informiert fühlen und die Daten zeigen auch: in der akuten Baustellenphase werden gedruckte Fahrplanaushänge besonders stark eingefordert.

Gezeigt hat sich auch, dass die ursprüngliche AK Forderung nach einer Hotline nicht das ist, was sich die KundInnen wünschen.



INHALTSVERZEICHNIS

Zusammenfassung	2
1 Stichprobe	4
1.1 Befragungszeitraum	4
1.2 Bundesländer	4
1.3 Bahn-Linien der VOR-Region	5
2 Zufriedenheit und Verbesserungsmöglichkeiten	6
2.1 Qualität und Zeitpunkt der Information	6
2.2 bei welchen Informationskanälen es Verbesserungen braucht	7
2.3 gut informiert heißt rechtzeitig informiert	8
2.4 Hotspots: Bahnhöfe? Bahnlinien?	9
2.5 Hintergrundinfo Kano-Modell zu Zufriedenheit – Unzufriedenheit	11
2.6 Offene Antworten: „Ich wünsche mir...“	14
2.6.1 Wo sich PendlerInnen Infos erwarten	14
2.6.2 Thema Push-Nachrichten, App, Internet	14
2.6.3 Entschädigung	15
2.6.4 Zur Abwicklung der Schienenersatzverkehre	15
2.6.5 Folder-Fahrpläne	15
2.6.6 Durchsagen	16
2.6.7 Info-Inhalte	16
2.6.8 Lob	16
2.6.9 Sonstiges	16
3 Anhang	18
3.1 Streckensperren zum Befragungszeitpunkt	18

1 STICHPROBE

1.1 Befragungszeitraum

- Ende Juli bis Ende August 2018
- die Befragung erfolgte ausschließlich online über die AK Homepage
- 659 BefragungsteilnehmerInnen

1.2 Bundesländer

Bundesland		Häufigkeit	%	Gültige %	Kumulierte %
Gültig	Wien	118	17,9	18,2	18,2
	Niederösterreich	364	55,2	56,2	74,4
	Burgenland	56	8,5	8,6	83,0
	Oberösterreich	42	6,4	6,5	89,5
	Salzburg	14	2,1	2,2	91,7
	Tirol	15	2,3	2,3	94,0
	Vorarlberg	7	1,1	1,1	95,1
	Steiermark	20	3,0	3,1	98,1
	Kärnten	12	1,8	1,9	100,0
	Gesamt	648	98,3	100,0	
Fehlend	System	11	1,7		
Gesamt		659	100,0		

Mit 583 Rückmeldungen kamen 83 % aus der VOR-Region,
120 Befragte wohnten in den anderen sechs Bundesländern.

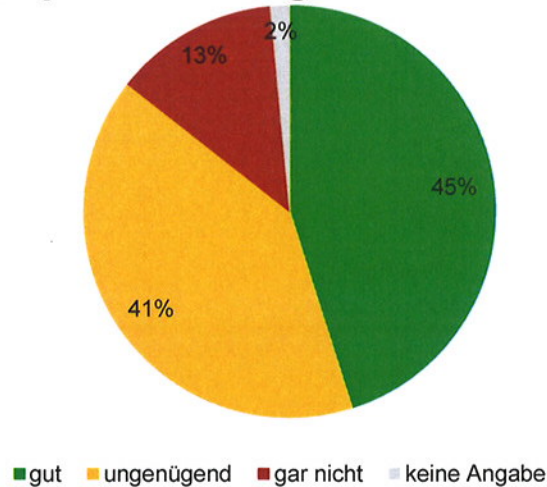
1.3 Bahn-Linien der VOR-Region

Bahnachse		Häufigkeit	%	Gültige %	Kumulierte %
Gültig	Westachse	56	8,5	8,5	8,5
	Südachse	63	9,6	9,6	18,1
	äußere Aspangbahn	8	1,2	1,2	19,3
	Innere Aspangbahn	1	0,2	0,2	19,4
	Mattersburgerbahn	13	2,0	2,0	21,4
	Pottendorfer Achse	21	3,2	3,2	24,6
	Pannonia Bahn	4	0,6	0,6	25,2
	Ostachse	48	7,3	7,3	32,5
	Pressburgerbahn	16	2,4	2,4	34,9
	Marchegger Ostbahn	4	0,6	0,6	35,5
	Nordachse	45	6,8	6,8	42,3
	Laaer Ostachse	28	4,2	4,2	46,6
	Nordwestbahn	97	14,7	14,7	61,3
	FJB-Achse	36	5,5	5,5	66,8
	S-Bahn-Kern	30	4,6	4,6	71,3
	Bahnlinien außerhalb der VOR Region	98	14,9	14,9	86,2
	nicht zuordenbar (zB Stadtverkehr, Bushaltestellen)	91	13,8	13,8	100,0
	Gesamt	659	100,0	100,0	

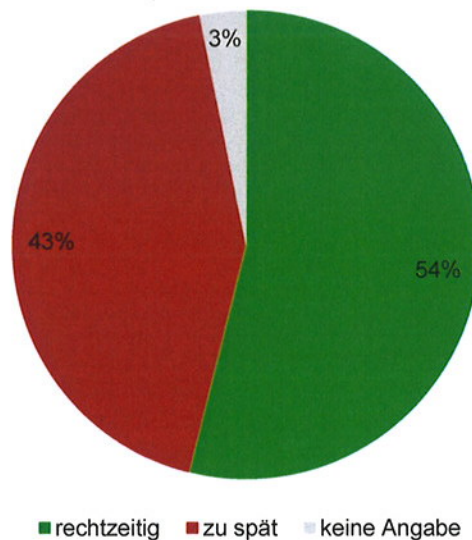
2 ZUFRIEDENHEIT UND VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN

2.1 Qualität und Zeitpunkt der Information

Wie gut wurden Sie über Baustellen und Fahrplanänderungen informiert?

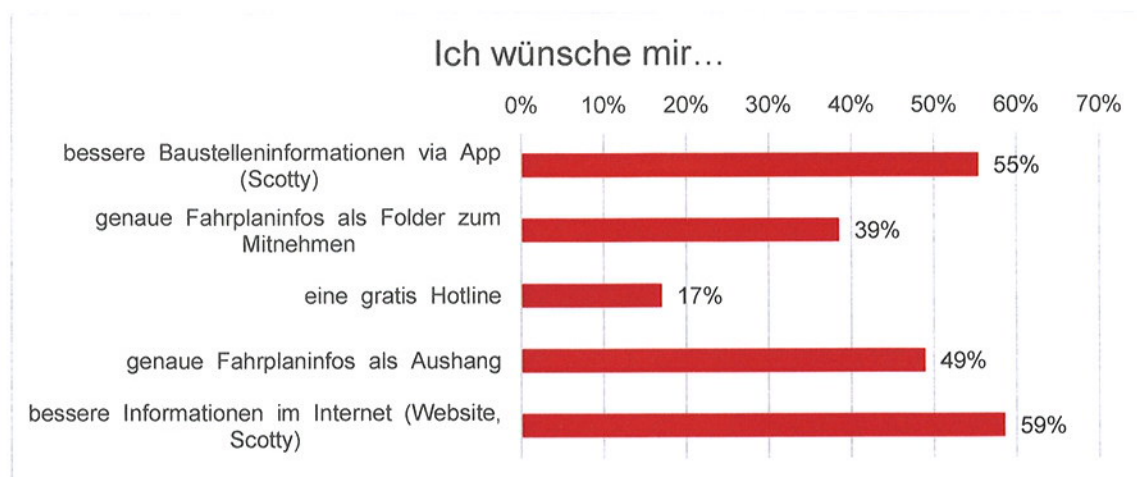


Für die Planung meines Arbeitsweges war die Information



Von den rd 660 befragten PendlerInnen beurteilten 45 % die Information bei Baustellen als gut, mehr als die Hälfte fühlte sich ungenügend bis gar nicht informiert und mehr als 40 % gab an, für die Planung des Arbeitsweges zu spät informiert worden zu sein.

2.2 Bei welchen Informationskanälen es Verbesserungen braucht



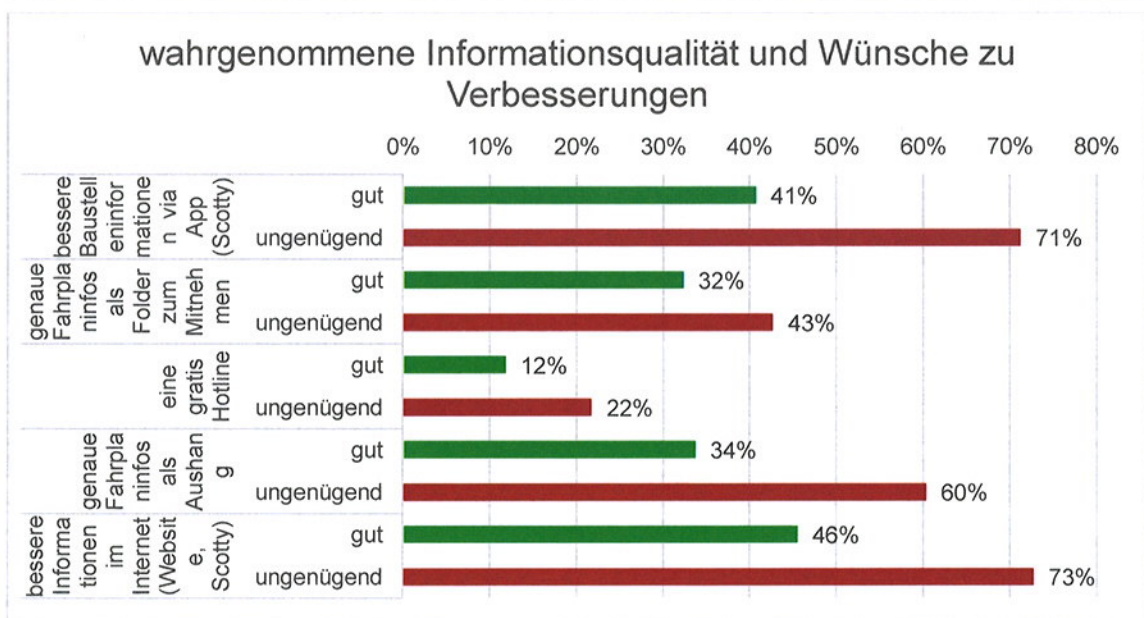
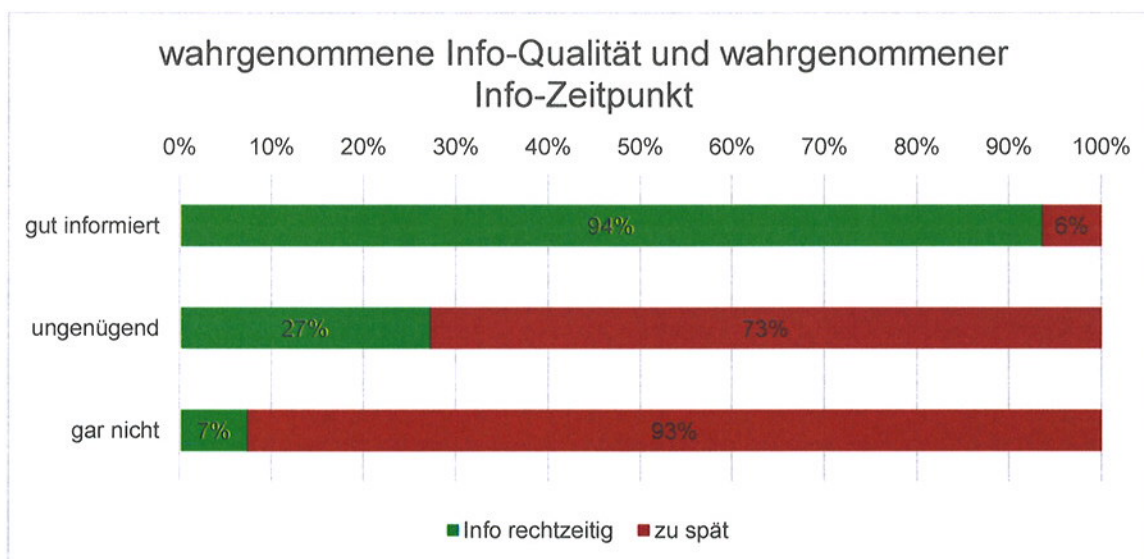
Im Durchschnitt kreuzte jeder Befragte 2,2 der fünf möglichen Verbesserungen an. Jene die sich gut informiert fühlten wählten im Durchschnitt 1,6 und jene die sich ungenügend informiert fühlten 2,7 Verbesserungsvorschläge.

Befragt wurde ausschließlich online, dennoch betrafen 40 % der Nennungen den Wunsch nach gedruckten Fahrplaninfos!

Anmerkung: die Reihenfolge der Darstellung entspricht auch der Reihenfolge der Abfrage, dh die Frage nach dem Wunsch nach Fahrplaninfos wurde von uns als vorletzte gestellt.

2.3 gut informiert heißt rechtzeitig informiert

		Für die Planung meines Arbeitsweges war die Information:		Gesamt
		rechtzeitig	zu spät	
Wie gut wurden Sie über Baustellen und Fahrplanänderungen informiert?	gut	277	19	296
	ungenügend	70	187	257
	gar nicht	6	75	81
Gesamt		353	281	634



Sämtliche Unterschiede sind statistisch signifikant. PendlerInnen, die sich ungenügend informiert fühlen fordern vor allem bessere Informationen bei den elektronischen Informationskanälen, aber auch zu 60 % genaue Fahrplaninformationen als Aushang.

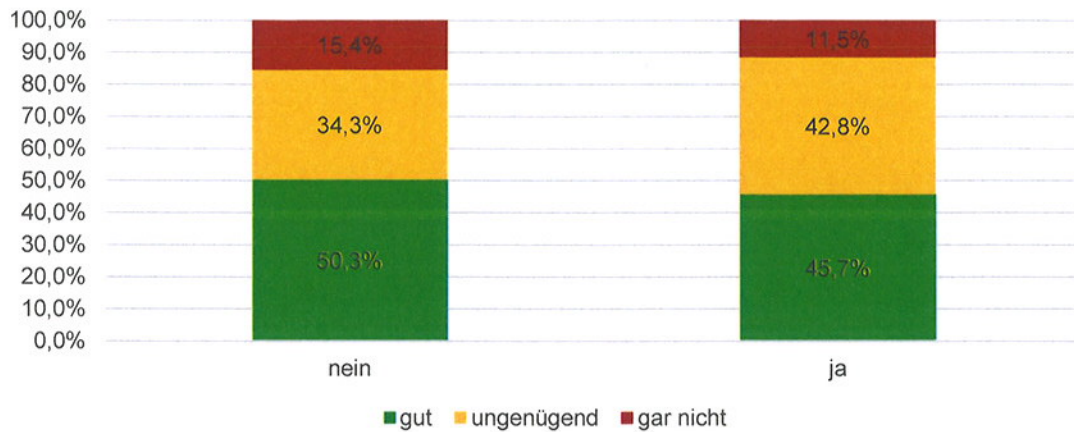
2.4 Hotspots: Bahnhöfe? Bahnlinien?

Um die Qualität der Information objektiver beurteilen zu können, ist es von Interesse, ob PendlerInnen, die zum Befragungszeitraum von Baustellen betroffen sind andere Urteile abgeben, als jene, die sozusagen aus ihrer Erinnerung berichten. Für eine genaue Auswertung nach Bahnlinien ist die Stichprobe zu klein. Allerdings erfolgte eine Annäherung an das Thema, indem der Datensatz aufgeteilt wurde in Bahnlinien, die zum Zeitpunkt der Befragung von Baustellen betroffen waren und jene, die keine Baustellen hatten (siehe auch die Überblicksliste im Anhang, Quelle: streckeninfo.oebb.at).

		Zum Befragungszeitraum laut Einstiegshaltestelle von Baustelle betroffen		Gesamt
		nein	ja	
Bahnachse	Westachse	54	2	56
	Südachse	63	0	63
	äußere Aspangbahn	0	8	8
	Mattersburgerbahn	0	13	13
	Pottendorfer Achse	0	21	21
	Pannonia Bahn	0	4	4
	Ostachse	0	48	48
	Pressburgerbahn	0	16	16
	Marchegger Ostbahn	0	4	4
	Nordachse	0	43	43
	Laaer Ostachse	28	0	28
	Nordwestbahn	0	97	97
	FJB-Achse	0	36	36
	S-Bahn-Kern	0	13	13
Gesamt		145	305	450

Anmerkung Westachse: die beiden „ja“ betrifft den Bahnhof Tullnerfeld; S-Bahn Kern sind Haltestellen der S45

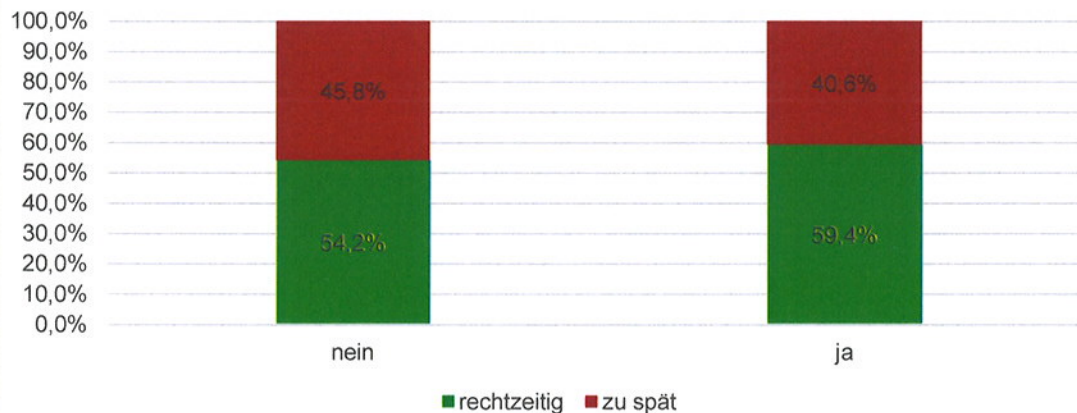
zum Befragungszeitpunkt von Baustelle betroffen - Info über Fahrplanänderungen

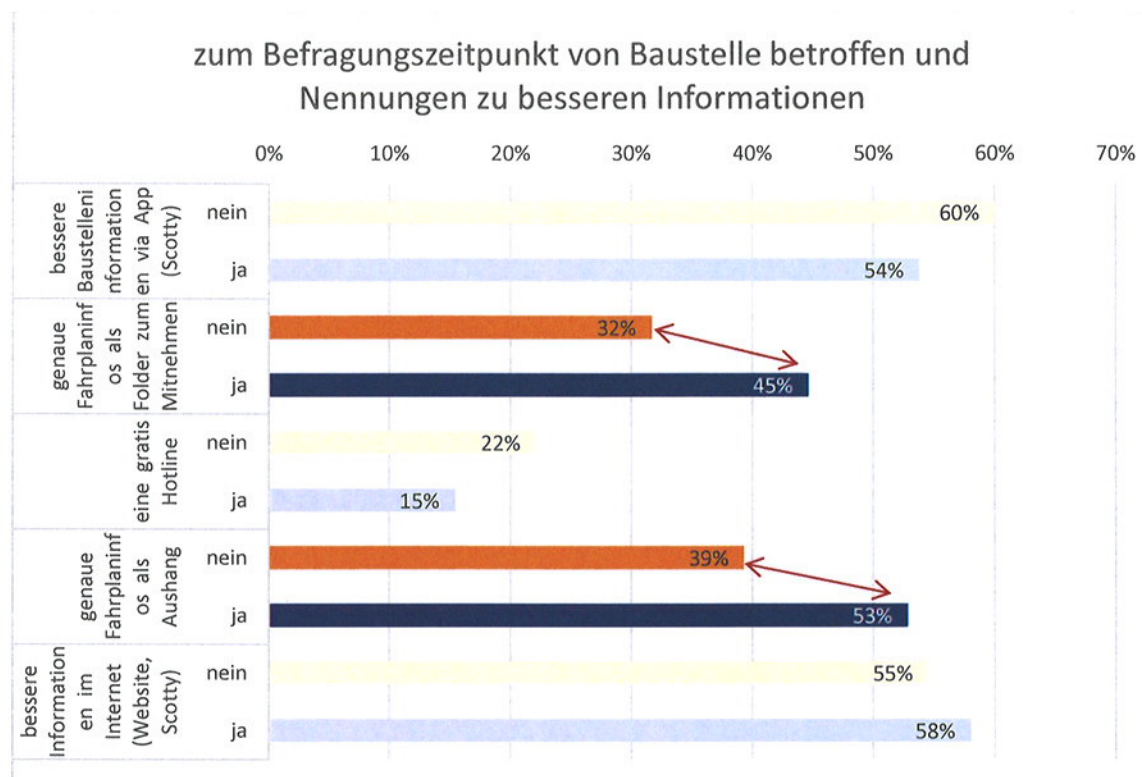


Die Qualität der Information und der Zeitpunkt der Info wurde von den BefragungsteilnehmerInnen nur minimal unterschiedlich beantwortet, statistisch sind die Abweichungen nicht auffällig.

Die offenen Antworten legen den Schluss nahe, dass die Befragten auch aus vergangenen Erfahrungen berichten, so zum Beispiel zu unangenehmen Situationen bei Baustellen zu Ostern und dass sich diese Urteile nur gering von jenen unterscheiden, die die aktuell Betroffenen abgeben.

zum Befragungszeitpunkt von Baustelle betroffen - Zeitpunkt der Info





Interessant ist, dass PendlerInnen, die aktuell von einer Baustellensituation betroffen sind gedruckte Medien stärker nachfragen, als wenn die PendlerInnen gerade keine Baustelle auf ihrer Strecke haben. Mehr als die Hälfte der PendlerInnen, die auf ihrer Strecke gerade eine Baustelle haben, wünschen sich einen gedruckten Fahrplanaushang, 45 % hätten den Fahrplan gerne als Folder zum Mitnehmen.

Zu betonen ist, dass aber auch jene, die aus vergangenen Erfahrungen berichten zu einem Drittel bzw zu fast 40 % gedruckte Fahrplanmedien als Informationsquelle haben möchten. Zum Vergleich: Eine Info-Hotline wird nur zu 22 % bzw 15 % gewünscht.

2.5 Hintergrundinfo Kano-Modell zu Zufriedenheit - Unzufriedenheit

Die ÖBB-Infra hat der AK gegenüber mehrfach betont, dass man die von ihr gewählte Vorgehensweise (keine Fahrpläne mehr aufzuhängen und auf sogenannten Teaser Plakaten auf das Internet zu verweisen) in einer groß angelegten Befragung überprüft habe. Dabei habe sich herausgestellt, dass die Zufriedenheit der KundInnen nur minimal steigt, wenn Fahrplanaushänge angeboten werden.

Die hohe Unzufriedenheit unserer Stichprobe ist zum einen damit zu erklären, dass die von uns Befragten PendlerInnen aus der erlebten Situation heraus berichten (in vivo) und sich nicht hypothetisch vorstellen, wie es wäre, wenn es eine Baustelle gibt und welche Informationen es dazu bräuchte.

Zum zweiten entsprechen die vorliegenden Ergebnisse einem breit anerkannten Modell aus dem Qualitätsmanagement. Dort hat man immer wieder festgestellt, dass die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit von KundInnen nicht immer die Folge der An- oder Abwesenheit bestimmter Qualitätsmerkmale ist bzw führen manche Aspekte zu starker Unzufriedenheit, wenn sie nicht vorhanden sind, nicht jedoch zu hoher Zufriedenheit, wenn sie erfüllt werden. Ein Modell, das diesen Umständen gerecht wird

ist das ursprünglich im Qualitätsmanagement entwickelte Kano Modell (vgl Reinecke, Janz S. 103ff¹, Klein 2007²).

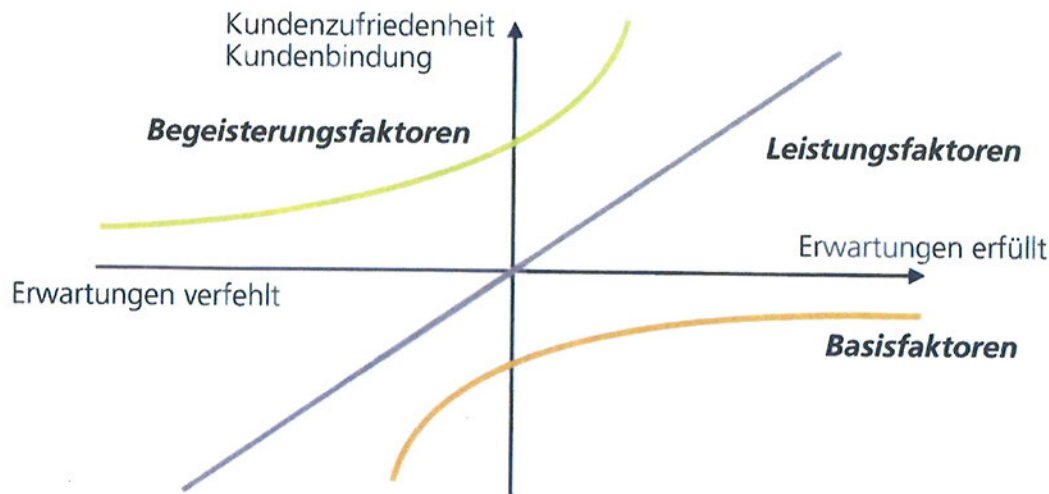


Abbildung aus Meinhold und Quast 2012³

In diesem Modell wird (wie in Abbildung 1 veranschaulicht) zwischen Basis-, Leistungs-, und Begeisterungsattributen unterschieden. Fehlen Basisattribute führt dies zu hoher Unzufriedenheit, sind sie vorhanden führt das jedoch nicht zu Zufriedenheit.

Zwischen Attraktivität und Unattraktivität entscheiden gemäß diesem Modell vor allem das Vorhandensein bzw das Fehlen der Leistungsattribute. Die Rückmeldungen der Befragung verdeutlichen nach unserer Ansicht, dass die Veröffentlichung von Fahrplanaushängen zu den Basisattributen zählt. Das Angebot von Apps und zusätzlichen Informationen via Internet zählt demnach zu den Leistungsattributen.

Wenn man allerdings den Schritt wagt und die Meinung vertritt, dass gedruckte Fahrpläne nicht mehr benötigt werden und Apps und Internet die Basisleistung darstellen, dann muss deren Funktionalität einwandfrei gewährleistet sein, darüber hinaus müssen die KundInnen umfangreich über deren Nutzungsmöglichkeiten informiert sein.

In Anbetracht der Vielzahl an Rückmeldungen zu Verbesserungswünschen dieser Informationskanäle und auch die offenen Antworten mit Wünschen etwa nach Push-Nachrichten, legen den Schluss nahe, dass diese Anforderung nicht erfüllt ist. Schon im Vorfeld erreichten uns immer wieder Informationen, dass die in scotty dargestellten Fahrplaninformationen nicht stimmen. So wurde auf der Ostbahn von Fällen berichtet, wonach laut Scotty zu einer bestimmten Zeit kein Zug fahren würde, real jedoch ein Zug am Bahnsteig hielt und nach Wien fuhr.

¹ Reinecke, S., Janz, S. (2007) Marketing – controlling. Sicherstellen von Marketingeffektivität und -effizienz. Hg. Diller, H. und Köhler, R. Stuttgart: Kohlhammer

² Klein, A. (2007) Qualitätssicherung im ÖPNV. Eine neue Herausforderung (nicht nur) für die Aufgabenträger. Der Nahverkehr. Öffentlicher Personenverkehr in Stadt und Region. Heft 9/2007, S 31-36. Düsseldorf: Alba Fachverlag GmbH, 2007.

³ Meinhold, C., Quast, F. (2012) Qualitätsmessung und -steuerung unter Berücksichtigung von Nutzerpräferenzen und Qualitätskosten. Vortrag im Fachseminar „Qualität vor dem Hintergrund von Kundennutzen und Ertragsoptimierung“, Zürich, 15. November 2012

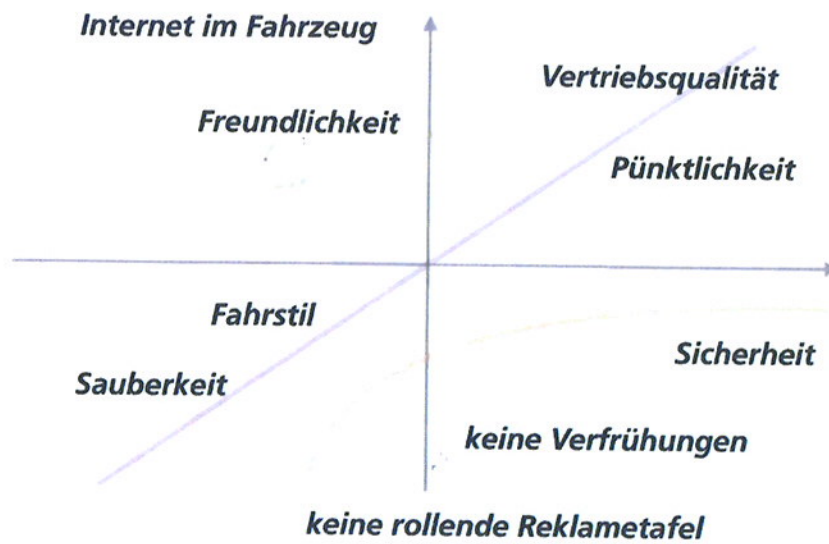


Abbildung aus Meinhold und Quast 2012

Die hier dargestellte Theorie deckt sich mit den Ergebnissen der Befragungen: das Angebot von Fahrplaninformationen führt nicht zu höherer Zufriedenheit der KundInnen, das Fehlen dieser Information zu hoher Unzufriedenheit, die darüber hinaus auch noch erinnert wird, wenn die Baustellensituation schon längst vorbei ist.

2.6 Offene Antworten: „Ich wünsche mir...“

2.6.1 Wo sich PendlerInnen Infos erwarten

- A-Ständer für Busse z.B.: Bus A fährt Hollabrunn - Retz, Bus B fährt Hollabrunn, Hetzmannsdorf, Guntersdorf Bus C fährt..... Generell wäre eine zweite Gleisanlage für die Strecke Stockerau - Retz -
- AM BAHNSTEIG WOS HINGHÖRT!!!
- Aushang bei ALLEN Unterständen - nicht nur einmal am ganzen Bahnsteig
- ich musste um das gesamte Stationsgebäude herum laufen um die eine (1) Tafel zu finden auf der stand wo die Ersatzbusse abfahren - und das war mehrere hundert Meter entfernt !
- Im Radio werden mittlerweile die großen Sperren und Behinderungen angesprochen - z.B. Schnellbahn in Wien; Interessant wäre auch im Regionalen TV - z.B. Österreich HEUTE - Hinweise zu liefern und sei es nur als laufendes Infoband am unteren Bildschirmrand wie es auch bei so manchen anderen TV Sendern verwendet wird
- Informationsschaltungen auf Social Media (zB. ÖBB-Facebook Seite), in Zeitungen, Radio etc.
- Inserate in Zeitungen, Beilagen in Zeitungen
- Per post
- Rechtzeitige Verlautbarung über Baustellen auch im Radio.
- Vorabinform vor allem im Zug - wiederholt durch Schaffner, durch Mikrofon, als Folder auf den Sitzen oder Aushang auf den zentralen Werbe/Infoflächen; also: aktive Herangehen an die Fahrgäste, anstatt dass diese Tausenden sich jeden Tag selbst erneut den Fahrplan durchlesen müssen. Also ein sog. proaktives Vorgehen der ÖBB bei Abweichungen vom Fahrplan - wie es auch bei Zugverspätungen am Bahnhof gang und gäbe ist.

2.6.2 Thema Push-Nachrichten, App, Internet

- Aktive Information da meine Daten durch die Jahreskarte aufliegen und am besten schon im Jänner damit man den Urlaub danach planen kann
- als Abonnent einer Vor- & Wiener Linien Jahreskarte rechtzeitige, und ausführliche Informationen. Fahrten mit einem Schienenersatzverkehr, die nun 3 Stunden dauern sind im Vergleich zum normalen Arbeitsweg von 1h10min eine FRECHHEIT!!!
- als Newsletter Abo
- AnachB VOR (app) Info über Zugausfälle, Verspätungen, U-Bahn Ausfälle auf meiner eingegebenen Strecke in der app
- Bei Kauf in ÖBB-App auf bereits bekannte Verzögerungen auf der Strecke hinweisen und Ausweichrouten anbieten.
- Bessere Infos in VOR App
- eigenes App nur für Baustellen Verspätung Ausfälle

- Einarbeitung sämtlicher Baustellen auch abseits der Scotty App (z.B. Quando)
- Info via Email
- hab darüber nur erfahren, weil Leute auf Facebook etwas teilen....
- Information per e mail für jahreskarten bzw. Österreichkarten Besitzer
- Informationen, die via Scotty zur Verfügung gestellt werden, sind meistens nicht verlässlich (dies sind Erfahrungen einer Pendlerin seit 40 Jahren).
- Jahreskartenbesitzer per App informieren, gesondert anschreiben!
- Push Benachrichtigungen über Scotty sobald baustellen in meiner nähe sind?
- Push Dienste. Man gibt seine hauptstrecke und normale Abfahrtszeit ein und bekommt Infos über Verspätungen, Baustellen etc. rechtzeitig übermittelt
- Push-Benachrichtigung über Scotty für die bevorzugten Strecken
- RSS-feed? Newsletter bezüglich einer Strecke?
- Verkehrsnewsletter mit Baustelleninfos etc
- wenn Züge fahren sollten diese auch im Scotty und in der Fahrplanauskunft detailliert angegeben sein (was jetzt nicht der Fall ist).

2.6.3 Entschädigung

- als Jahreskartenbesitzer eine Vergütung bei Verspätungen über 5Min.

2.6.4 Zur Abwicklung der Schienenersatzverkehre

- bei einem Schienenersatzverkehr zwischen Bruck/Mur und Mürzzuschlag einen Bus, der nach Mürzzuschlag fährt, und nicht ohne Halt nach Gloggnitz.
- Bessere Ersatzverkehrsrouten!
- bessere Informationen/Abstimmungen mit Anschlusszügen wenn es aufgrund von Baustellen zu Verspätungen kommt!
- Busfahrer, die den kürzesten Weg kennen; Busse sollten immer in der gleichen Reihenfolge stehen
- Die Öbb Info könnte nicht sagen wo der Ersatzbus S45 genau fährt und wo er beim Bahnhof Hernals hält. „500 m weiter weg aber wo wissen wir nicht. Es gibt keinen Linienplan mit Haltestellen im Netz
- einen besseren Schienenersatzverkehr auf der Strecke der S45
- wenn ein Schienenersatzverkehr offiziell angekündigt wird, sollte es diesen auch tatsächlich geben
- Wie so wird wehrend der Baustelle Schienen Ersatz nicht gleich führ alle Pendler die Strecke gesperrt ?

2.6.5 Folder-Fahrpläne

- Der Folder war nichtssagend und hat die falschen Infos beinhaltet!!! (Ebreichsdorf)
- Fahrplaninfos in den betroffenen Bahnhöfen bzw. Haltestellen.

2.6.6 Durchsagen

- Direkte Durchsagen in den Zügen und auf den Bahnsteigen, auch bei generellen Verspätungen!
- Durchsage am Bahnsteig, aber RECHTZEITIG DAVOR
- DURCHSAGEN IM ZUG UND AUCH FLYER IM ZUG
- Endlich sinnvolle und zeitgerechte DRUCHSAGEN auf den Bahnhöfen!!!
- korrekte Lautsprecherdurchsagen
- rechtzeitige Durchsagen im Zug
- Verständlichere durchsagen (akustisch) und auch generell, weil nur: „Dieser Zug kann im September Zwischen und ... nicht fahren“ reicht nicht! Bezieht sich das nur auf den einen Zug, aber wenn eine Basutelle ist wieso können dann theoretisch andere Züge fahren?

2.6.7 Info-Inhalte

- Information welche Züge betroffen sind!!!!

2.6.8 Lob

- alles bestens. Man sollte nicht immer nur "hinhacken" ... (Meidling)
- generell ist die ÖBB perfekt organisiert, Folder liegen 1 Woche vor Gleissperre auf allen Sitzen der betroffenen Garnituren aus, Lautsprecherdurchsagen an den Stationen, überall im Internet ersichtlich Note 1 im Vergleich mit anderen Ländern! (Gänserndorf)
- Infos sind ausreichend, auf allen Medienkanälen
- ist so gut wie es ist

2.6.9 Sonstiges

- Bessere Beschilderung wenn Baustellenende ist
- bessere Koordination (Sperre Heiligenstadt U4 und S45!)
- direkte Info an die Tagespendler - IM Zug
- Durchsage am Bahnsteig/Info auf den Monitoren; Wenn man im Zug sitzt und eine Durchsage kommt, dass man 20 min. zu spät kommt, ist es wohl etwas zu spät. Man kann ja froh sein, wenn man überhaupt eine Info erhält, denn die Bahnkunden werden wie das Allerletzte von den ÖBB behandelt.
- einfach weniger Baustellen. Es sind viel zu viele Strecken gleichzeitig gesperrt.
- Grund der Bauarbeiten, das fördert Akzeptanz!
- keine kompletten sperren in den ferien
- kooperativere Mitarbeiter
- Mehr Information bei unvorhergesehenen Baustellen
- Mehr, freundlicheres und hilfsbereiteres Personal vor Ort, das mich informiert

- Mehrsprachigkeit: Baustellen-Information auf den Aushängen auch auf Englisch!
- rechtzeitig oder ungenügend informiert ist für uns hier an der Nordbahn eigentlich egal weil es bei uns sowieso keine Alternative gibt und wir es hinnehmen müssen wie es kommt das wir hier ja schon seit dem "Eisernen Vorhang" am Ende der Welt leben und sich bis jetzt daran nichts geändert hat. Es war ja auch schon zu hören daß die Ausbau- und Verbesserungspläne aus Kostengründen schon wieder zurückgestellt sind. Also was soll man sagen. Die Ta
- Über die Baustelle (Sperrung Bahn Melk - Prinzersdorf) wurden die Pendler nicht informiert. Ich habe über eine Schule darüber erfahren. Die Schulen wurden also informiert, obwohl die Sperrung in den Osterferien (schulfreie Zeit) stattfand.
- vorherige Information über Baustellen und Behinderung damit ich an gewissen Tagen gleich mit dem Auto fahre
- Wegen verlängerter Fahrzeit mit dem Bus Wartezeit der Anschlußzüge; Fahrradmitnahme im Bus
- weniger Streckensperrungen
- Zeitgerecht korrekte Anzeigen auf den Monitoren welcher Zug von welchem Gleis abfährt. Dies war in Stockerau in den ersten Tagen ab dem 23.07.2018 das reinste Chaos
- Zeitgerechtere Informationen

3 ANHANG

3.1 Streckensperren zum Befragungszeitpunkt

Strecke	Sperre und Schienenersatzverkehr
Tulln/Donau Bahnhof – Tullnerfeld Bahnhof	Sperre und Schienenersatzverkehr von 18.8. bis 2.9.2018
Sigmundsherberg – St. Pölten	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen Krems/Donau und Herzogenburg von 30.6. bis 29.7.2018
Sigmundsherberg – Ziersdorf bzw Ceske Velenice und Gmünd	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 30.6. und 5.8.2018
Stockerau – Retz bzw Znojmo	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 23.7. und 4.8.2018
Floridsdorf – Korneuburg	Einschränkungen und Schienenersatzverkehr zwischen 30.6. und 22.7.2018
Floridsdorf – Gänserndorf	Einschränkungen und Reisezeitverlängerungen auf unterschiedlichen Streckenabschnitten zwischen 4.8. und 2.9.2018
Fischamend – Wolfsthal	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 10.8. und 1.9.2018
Petronell-Carnuntum – Wolfsthal	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 1.9. und 23.9.2018
Bruck/Leitha – Parndorf – Nickelsdorf	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 30.6. und 23.7.2018
Pottendorfer Linie: Wien Blumenthal – Ebreichsdorf	Sperre und Schienenersatzverkehr, REX Züge fahren über Gramatneusiedl zwischen 30.6. und 2.9.2018
Wr.Neustadt – Mattersburg	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 9.7. und 15.7.2018 von 8:30 bis 14:30 Uhr
Wr.Neustadt – Mattersburg	Sperre und Schienenersatzverkehr von 16.7. bis 12.8.2018 ganztägig
Wr.Neustadt – Aspang Markt	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 7.7. und 29.7.2018
S-45: Wien-Ottakring – Wien Heiligenstadt	Sperre und Schienenersatzverkehr zwischen 30.6. und 2.9.2018