

Ltg.-558-1/A-2/9-2019

ANTRAG

des Abgeordneten Dr. Michalitsch

gemäß § 34 LGO

zum Antrag Ltg.-558/A-2/9-2019

betreffend Service für Bahnkunden im ÖBB-Personenverkehr

Die ÖBB-Personenverkehr AG führt laufend eine wirtschaftliche Bewertung der aktuellen Standorte mit personenbedienten ÖBB-Kassen durch. Die Kriterien, die dabei zur Anwendung kommen, lassen befürchten, dass von den derzeit 38 personenbedienten ÖBB-Standorten im Gebiet des VOR (Wien, NÖ und Burgenland) nur mehr 7 hochfrequente Standorte übrigbleiben, 10 in Zukunft durch ein Partnermodell betrieben werden sollen und für weitere 21 letztendlich eine reine Automatenbedienung vorgesehen ist. Dies ergibt eine Kulisse, die zwar wirtschaftlichen Kriterien genügen mag, den Ansprüchen eines regional ausgewogenen barrierefreien Kundenzugangs aber keinesfalls gerecht wird.

Auch die aktuellen Standorte der ÖBB-Fahrkartenautomaten werden einer laufenden wirtschaftlichen Bewertung seitens der ÖBB-Personenverkehr AG unterzogen. Nachdem in den letzten Jahren bereits eine Reihe von ÖBB-Fahrkartenautomaten rückgebaut wurden, insbesondere auch an großen Umstiegs-knoten, ist zu befürchten, dass weitere Automatenstandorte innerbetrieblichen Sparmaßnahmen zum Opfer fallen. Keinesfalls darf es als ausreichend gesehen werden, wenn Fahrgäste zum Fahrkartenerwerb allein auf die Möglichkeiten von internet- oder mobilfunkbasierten Angeboten (Webshop oder Mobileshop) angewiesen sind.

Aus der Sicht des Landes ist zu gewährleisten, dass

- jenen Bevölkerungsteilen ohne bzw. mit nur einer geringen Affinität zu elektronischen Fahrkartenkäufen, ein niederschwelliger und barrierefreier Zugang für Beratung und Kauf von ÖV-Fahrkarten angeboten wird,
- Gelegenheitsnutzern des öffentlichen Personenverkehrs ein einfacher Zugang zu Beratung und Kauf von ÖV-Fahrkarten zur Verfügung steht und
- an Haltestellenstandorten mit Zusatzeinrichtungen (z.B. P&R-Standorten mit Zugangskontrolle) eine besetzte Personenkasse zu Erbringung damit verbundener Dienstleistungen (z.B. Ausstellung von Ausgangstickets für P&R-Anlagen) ortsnah vorgehalten wird.

Diese Ansprüche sind in den wenigsten Fällen durch ein Partnermodell zu gewährleisten. Jedenfalls nicht, wenn der ÖBB-Partner seinen Standort nicht direkt an der betreffenden Bahnhaltestelle hat.

Am zielführendsten wäre es daher, ein regional ausgewogenes Netz an besetzten Bahnhaltstellen vorzuhalten oder die Verkaufs-, Kontroll- und Beratungstätigkeiten streckenbezogen aufpreisfrei vom Zugbegleiter durchführen zu lassen.

Wesentlich in diesem Zusammenhang ist, dass Einsparungen in diesem Bereich nicht zu einer Reduktion von Leistungen am Kunden führen dürfen. Zu erwähnen ist überdies, dass sowohl im laufenden als auch im zukünftigen Verkehrsdienstvertrag die inhaltliche und monetäre Verantwortung für das Vertriebssystem beim Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt bzw. liegen wird und daher aus den notwendigen Maßnahmen für einen barrierefreien Zugang nicht dem Besteller der Dienstleistung zufallen können.

Der Gefertigte stellt daher den

A n t r a g :

Der hohe Landtag wolle beschließen:

„1. Die NÖ Landesregierung wird im Sinne der Antragsbegründung ersucht, an die Bundesregierung, insbesondere den als Eigentümerversreter der ÖBB fungierenden Bundesminister, heranzutreten und diese im Sinne der Antragsbegründung aufzufordern, ein regional ausgewogenes Netz an Bahnhaltstellen mit besetzten ÖBB-Personenkassen zu gewährleisten, welches durch regionale Partner ergänzt werden kann. Als Alternative wäre zu prüfen, ob diese Dienstleistungen inkl. verstärkter Kontrolltätigkeiten in den Zügen nachfrage- und streckenbezogen durch das Zugbegleitpersonal nicht wirtschaftlicher erbracht werden können. Zudem soll auch künftig gewährleistet werden, dass an jenen Bahnhöfen, an welchen keine personenbedienten Kassen gegeben sind, eine ausreichende Ausstattung mit ÖBB-Fahrkartenautomaten gewährleistet wird. Sicherzustellen ist jedenfalls, dass Fahrgäste direkt am Bahnhof/Halt die Möglichkeit haben, rasch und unkompliziert ein Ticket zu erwerben.

2. Durch diesen Antrag gemäß § 34 LGO wird der Antrag Ltg.-558/A-2/9-2019 miterledigt.“