

Tadej Brezina, 21.04.2010

## Protokollnotizen

zum 17. Treffen des AK ÖV am 10.03.2010, 1000h-1230h, im RTCA, Karlsgasse 5 1040 Wien.

Anwesend: Novy, Höfler, Obernolzer, Lung, Juhasz, Schallaböck, Sailer, Frühbeck, Bach P., Rauh, Jülg, Sindelar, Fochler, Manninger, Müller, Stubits, Baumgartner, Rollinger, Emberger, Brezina

### 1. Begrüßung

### 2. Vorstellungsrunde

### 3. Vorträge zu „Beschwerdemanagement im ÖV“

Rudolf Frühbeck (Wr. Linien), Gerhard Sailer (BMVIT).  
Siehe Anhang.

### 4. Diskussion

Rollinger: Wie sieht's beim Flugverkehr aus?

Sailer: BMVIT hat nur die Rolle der Flugbehörde. Alles andere (wirtschaftliche Aspekte, Tarife, Flughafenbedienung, Flugpläne) eist nicht Kompetenz des BMVIT.

Lung: Es gibt nur eine Schlichtungsstelle in Bezug auf die Nichterfüllung eines Beförderungsvertrages; Beschwerdeführer sollten auch Verbesserungsvorschläge machen, sich überlegen was „das Fleisch“ hinter dem Problem ist; Bsp.: Pendler nach Linz, Umbau der Donaubrücke Tulln.

Frühbeck: ÖV-Anbieter sollten sich an das Kulanzverständnis des Handels anlehnen; Kulanz-Bonus sollte in Cash sein und nicht als Gutschein. Das lässt dem Kunden die Freiheit zur Re-Investition.

Stubits: „Call Center“ des Postbus ist eine Mischung von zentraler Stelle und dem Vor-Ort-Fachwissen (Postbus hat immerhin 47 Verkehrsstellen in Österreich).

Frühbeck: Bis 2008 hat es eine grundsätzliche Zunahme der Kundenrückmeldungen gegeben (ca. 8-10 % p.a. plus). 2009 gab es einen Abfall um 18 %.

Manninger: ähnlich in Graz

Stubits: Anstieg der Rückmeldungen beim Postbus ist einfach durch die Ausweisung von Kontaktmöglichkeiten in den Bussen zurück zu führen.

Fochler: Direkte Verbindung zum „involvierten Steuergeld“ stimuliert Feedback.

Frühbeck: Menschen sehen sich Monopolisten gegenüber stärker ausgeliefert.

Rauh: Wie wird Beschwerde weiterbehandelt?

Frühbeck: Sofort wird geantwortet, dass man sich darum kümmert. Die Fachabteilung muß binnen 14 d eine Erklärung bzw. Lösung liefern.

Müller: Anregung, Bestellung von Rufbussystemen über ÖV-Fahrerpersonal.

Bach: Unart des Mailverkehrs, große Verteiler an die die Beschwerdeführer die Beschwerden schicken, tw. vom Bundeskanzler abwärts.

Emberger: weitgestreute Beschwerdestellen (Eigentümer, Verbände, Länder, Betreiber) ... Potential für weitergehende Vorträge; Sammlung von Literatur zur Auswirkung von Beschwerden wäre gut.

Stubits: Dazu gibt es jährlich einen Kongress in Frankfurt/M.

Sailer: Konkrete Frage an Frühbeck zum Handling/Kulanz von vermeintlichen Schwarzfahrern.

Frühbeck: Die Unterscheidung erfolgt von Fall zu Fall. Die Kampagne „101 Ausreden“ ist aus dem echten Leben gegriffen. Es wird versucht, nicht mit der Tarifkeule zu schwingen, weil frustrierte Menschen werden möglicherweise die Vandalen von morgen.

Rauh: Wie oft wird kontrolliert?

Frühbeck: Planmäßig 2-3 % der Kunden.

Manninger: In Graz Kontrolle durch externe Firmen.

Frühbeck: Wr. Linien haben hausinterne Kontrolloren; Eine geänderte Wahrnehmung der Kontrollen ist feststellbar, von der Freiheitsberaubung hin zur Akzeptanz von Law&Order-Maßnahmen.

Lung: Anregung eines ÖV-Zentrums am Flughafen VIE.

Rollinger: AK ÖV sollte dieses Thema in Zukunft intensivieren.

## **5. Allfälliges**

### **Absatz Handbuch ÖV**

Papier mit Vorschlägen von Rollinger im Anhang.

### **Vorschlag Exkursion (Lung)**

Automatisierter Verschub beim Magna-Werk in der Nähe von Gleisdorf. Anreise mit Steiermärkischen Landesbahnen möglich, zusätzliche Attraktion: die Nebenbahn nach Birkfeld.

### **ABBV-Veranstaltung**

Bach P.: Veranstaltung findet heuer nicht statt.

## **6. Termine**

Nächster Termin: 16.06. Zeit und Ort wird noch spezifiziert.

mögliche Vortragende: Fr. Manninger von den GVB und jemand von den ÖBB.