



Mag. Christian Neuwirth
Sprecher des Rechnungshofes
1031 Wien, Dampfschiffstraße 2
Tel.: +43 (1) 711 71 – 8435

Twitter: @RHSprecher
Facebook/RechnungshofAT
neuwirth@rechnungshof.gv.at

Rechnungshof kritisiert Tarifdschungel im öffentlichen Verkehr

Von 2005 bis 2017 realisierte die ÖBB-Personenverkehr AG das umfangreichste Ticket-Vertriebssystem, das in Österreich bislang für den Erwerb von Tickets im öffentlichen Verkehr angeboten wurde. Ziel war einerseits, den Erwartungen der Fahrgäste gerecht zu werden und andererseits die Aufwendungen für den Vertrieb der Zugtickets zu mindern. Gesamtkosten: 131 Millionen Euro.

Die Entwicklung der Kosten, Barrierefreiheit sowie Cyber Security waren einige Kriterien, nach denen die Prüferinnen und Prüfer des Rechnungshofes das ÖBB-Ticket-Vertriebssystem in der Zeit von März bis September 2017 prüften.

Zeit- und Ressourcenbedarf unterschätzt

Die ÖBB hatte ursprünglich den Zeit- und Ressourcenbedarf für die Entwicklung eines neuen Vertriebssystems auf Basis einer gemeinsamen IT-Plattform unterschätzt. Hinzu kommt: Externe Faktoren beeinträchtigten die Projektentwicklung. Dazu zählen etwa Änderungen der Umfeldbedingungen, insbesondere die rasante Entwicklung der Smartphones, die hohe Tarifkomplexität sowie Tarifkonkurrenz zwischen den ÖBB und Verkehrsverbänden.

Bargeldloses Zahlen: Zahlungsausfälle in der Höhe von 4,4 Millionen Euro

Die starke Zunahme bargeldloser Zahlungstransaktionen, die Nutzung von Sicherheitslücken und der zunehmende Missbrauch von Kreditkartendaten führten im Zeitraum 2012 bis 2017 zu Zahlungsausfällen in der Höhe von rund 4,4 Millionen Euro. Die ÖBB verschärften daher ihre Sicherheitsanforderungen beim bargeldlosen Bezahlen. Damit wurde jedoch auch die Bedienung unkomfortabler. Der Rechnungshof empfahl der ÖBB, Unregelmäßigkeiten im Zahlungsverkehr sorgfältig und kontinuierlich zu analysieren und im Bedarfsfall Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Zahlungsausfälle von 2012 bis 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	2017 ¹
	in EUR					
Online/Mobiltelefon	225.270	343.812	858.495	835.643	1.059.998	294.202
Ticketautomat	37.962	40.127	38.017	26.907	17.931	1.407
elektronisches Lastschriftverfahren	97.114	149.750	197.831	98.247	14	0
Zugbegleitpersonal und Sonstige	10.390	33.322	2.128	3.577	82.112	16.436
Summe abgeschriebene Forderungen	370.736	567.011	1.096.471	964.374	1.160.055	312.045
nachträgliche Zahlungseingänge	-7.771	-11.898	-11.647	-11.839	-2.699	-21.872
Summe uneinbringliche Forderungen	362.965	555.113	1.084.824	952.535	1.157.356	290.173

¹ laut vorläufigem Jahresabschluss

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Komplexe Tarifstrukturen

Für Fahrgäste waren die Reiseangebote mitunter schwer nachvollziehbar. Denn: Beim Ticketkauf wurden während der Weg- und Preisberechnung entscheidende, tarifrelevante Informationen nicht klar ausgewiesen.

10,60 Euro oder 12,80 Euro oder 13,20 Euro. So viel kostete im Juni 2017 ein ermäßigtes Zugticket von Horn nach Wien Hauptbahnhof. Für nicht ermäßigte Fahrten galt der Einheitspreis: 19,20 Euro. Unterschiedliche Routen und damit einhergehende unterschiedliche Tarifberechnungen sind Grund für die Variationen in der Preisgestaltung.

Weiterfahrt in Wiener Kernzone mit Öffis abgegolten

Bei einer Fahrt innerhalb des Verkehrsverbundes Ostregion (VOR), die auch die Stadt Wien betrafen, wurden zur Zeit der Prüfung automatisch 2,20 Euro für die Wiener Kernzone mitberechnet. Die Fahrkarten trugen den Vermerk „inkl. Wien: Kernzone“. Damit war auch die zusammenhängende Weiterreise mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien abgegolten. Selbst innerhalb des ÖBB-Konzerns war dies nicht allen vom Rechnungshof im Zuge der Prüfung kontaktierten Gesprächspartnern bekannt.

Komplexe Tarife erschweren Bedienbarkeit

Der Rechnungshof merkt kritisch an, dass das Zusammentreffen verschiedener Tarifsysteme im ÖBB-Ticketshop zu einer hohen Tarifkomplexität führt. Zugleich ist der Ticketshop mit einer Fülle von Ermäßigungsvarianten und Zusatzfunktionen überlagert. Der Rechnungshof empfiehlt dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie auf eine Vereinfachung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs hinzuwirken. So würde sich die Transparenz der Ticketpreise im Interesse der Fahrgäste erhöhen. Zudem wäre die Voraussetzung für eine Vereinfachung des Ticketshops geschaffen. Viele im Usability-Test zu Tage getretenen Probleme waren direkt oder indirekte Folgen der Tarifkomplexität. Zum Teil fehlten auch Bedienungshinweise und Erläuterungen.