

**R**  
**H**



**Rechnungshof  
Österreich**

Unabhängig und objektiv für Sie.

## **Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG; Follow-up-Überprüfung**

Reihe BUND 2021/6

Report des Rechnungshofes

---



## Vorbemerkungen

### Vorlage

Der Rechnungshof erstattet dem Nationalrat gemäß Art. 126d Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei einer Gebarungsüberprüfung getroffen hat.

### Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3) sowie die allfällige Gegenäußerung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen.

Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes [www.rechnungshof.gv.at](http://www.rechnungshof.gv.at) verfügbar.

### IMPRESSUM

Herausgeber:

Rechnungshof Österreich

1031 Wien, Dampfschiffstraße 2

[www.rechnungshof.gv.at](http://www.rechnungshof.gv.at)

Redaktion und Grafik: Rechnungshof Österreich

Herausgegeben: Wien, im Februar 2021

### AUSKÜNFTE

Rechnungshof

Telefon (+43 1) 711 71 – 8946

E-Mail [info@rechnungshof.gv.at](mailto:info@rechnungshof.gv.at)

[facebook/RechnungshofAT](https://www.facebook.com/RechnungshofAT)

Twitter: @RHSprecher

FOTOS

Cover: Rechnungshof/Achim Bieniek

---

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Prüfungsziel	5
Kurzfassung	5
Empfehlungen	7
Zahlen und Fakten zur Prüfung	9
Prüfungsablauf und -gegenstand	11
Funktionalität	12
Umfeld des Ticket-Vertriebssystems	14
Vertriebskostensatz	17
Sicherheitsanforderungen an das neue Ticket-Vertriebssystem	19
Bargeldloser Zahlungsverkehr	19
Ausfallsicherheit	20
Bedienlogik und Herausforderungen beim Ticketverkauf	21
Bedienlogik und ÖBB-Konto	21
ÖBB-Haustarif versus Verbundtarif	22
Ermäßigungen	24
Besonderheiten Ticketautomat	25
Barrierefreiheit und Diversität	26
Schlussempfehlungen	27
Anhang	32
Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger	32

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Uneinbringliche Forderungen _____	19
--	----

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Entwicklung des Vertriebskostensatzes im Jahresdurchschnitt _____	17
--------------	--	----

---

## Abkürzungsverzeichnis

AG	Aktiengesellschaft
App	Application Software (Anwendungssoftware)
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMG-Novelle bzw.	Bundesministeriengesetz-Novelle beziehungsweise
EUR	Euro
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
IT	Informationstechnologie
Mio.	Million(en)
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
ÖPNRV-G	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz
ÖV	öffentlicher Verkehr
rd.	rund
RH	Rechnungshof
TZ	Textzahl(en)
u.a.	unter anderem
z.B.	zum Beispiel

## WIRKUNGSBEREICH

- Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

## Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG; Follow-up-Überprüfung

### Prüfungsziel



Der RH überprüfte von Februar bis April 2020 das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, die ÖBB-Holding AG sowie die ÖBB-Personenverkehr AG, um den Stand der Umsetzung von ausgewählten Empfehlungen aus seinem Vorbericht „Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG“ (Reihe Bund 2018/66) zu beurteilen.

### Kurzfassung

Das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (in der Folge: **Ministerium**) setzte von drei überprüften Empfehlungen zwei um und eine teilweise um. Die ÖBB-Holding AG setzte die überprüfte Empfehlung um. Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte von zehn überprüften Empfehlungen acht um, eine Empfehlung setzte sie teilweise um, und eine setzte sie nicht um. (TZ 13)

Das Regierungsprogramm 2020–2024 sieht zum Bereich Klimaschutz/Verkehr & Infrastruktur vor, die Tarifsysteme zu harmonisieren oder eine gemeinsame Buchungsorganisation zu schaffen. Geplant war auch die Einführung einer bundesländer- bzw. österreichweiten Jahresnetzkarte für den öffentlichen Verkehr („1–2–3-Ticket“). Das Ministerium arbeitete zusammen mit der ÖBB-Personenverkehr AG, den Verkehrsunternehmen der Städte sowie den Verkehrsverbänden an der Umsetzung einer Vereinfachung der Tarif- und Vertriebsstrukturen im öffentlichen Verkehr. Diese konnte allerdings noch nicht umfassend realisiert werden. Die österreichweite Umsetzung wird bis 2022 angestrebt. Das österreichweit gültige 3 EURO-Jahresticket sollte nach den Vorstellungen des Ministeriums im Jahr 2021 realisiert werden. (TZ 1, TZ 2)

Die ÖBB-Holding AG fasste alle ÖBB-Ticketshop-Aktivitäten in einer eigenen Organisationseinheit zusammen. Sie schuf damit die Voraussetzung, bei Bedarf den ÖBB-Ticketshop aus der ÖBB-Personenverkehr AG herauszulösen. So könnten allfällige Bedenken bezüglich der Neutralität des ÖBB-Ticketshops als österreichweite Vertriebsplattform für öffentliche Mobilitätsangebote ausgeräumt werden. (TZ 3)

Fortschritte gab es bei der Realisierung einer gemeinsamen Vertriebsplattform: Der Verkehrsverbund Tirol, die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und die Stubaitalbahn GmbH nutzten das System ÖBB-Ticketshop gemeinsam mit der ÖBB-Personenverkehr AG im Echtbetrieb. An der Einbeziehung der Verkehrsverbände Vorarlberg und Oberösterreich in die gemeinsame Vertriebsplattform auf Basis des ÖBB-Ticketshops wurde gearbeitet. Eine gemeinsame Vertriebsplattform für den gesamten öffentlichen Verkehr mit möglichst allen Systempartnern wäre wichtig. Diese würde die Bedienung für die Kundinnen und Kunden vereinfachen, die Hürden zur Benutzung des öffentlichen Verkehrs senken und auch Kosten sparen, weil nicht mehrere IT-gestützte Systeme von öffentlichen Verkehrsanbietern parallel entwickelt und unterhalten werden müssten. (TZ 4)

Entgegen der Empfehlung des RH senkte die ÖBB-Personenverkehr AG den Vertriebskostensatz in den Jahren 2018 und 2019 nicht. Dieser lag gleichbleibend bei rd. 12 %. Die angestrebte Reduktion auf rd. 8 % im Jahr 2020, was eine Reduktion des Vertriebskostensatzes um rd. 4 Prozentpunkte bedeutet hätte, war durch die in den Verkehrsdienstverträgen festgelegte Anzahl von Ticketschaltern nicht zu erreichen. (TZ 5)

Wie empfohlen, setzte die ÖBB-Personenverkehr AG Vorkehrungen zur sichereren Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Die Abschreibungen sanken durch das gesicherte Kreditkarten-Zahlungsverfahren von 1,16 Mio. EUR im Jahr 2016 auf 0,44 Mio. EUR im Jahr 2019. Zudem setzte die ÖBB-Personenverkehr AG Vorkehrungen zur Verhinderung von weiteren Hacker-Angriffen. Weiters stellte die ÖBB-Personenverkehr AG sicher, dass bei Ausfall der Online-Verbindung die offline-fähigen Geräte für die Ticketschalter und -automaten die gleiche Funktionalität wie die ÖBB-Ticketshop Geräte für die Ticketschalter erfüllten. (TZ 6, TZ 7)

Die ÖBB-Personenverkehr AG verbesserte auch die Bedienlogik des ÖBB-Ticketshops in einer Vielzahl von Punkten. Beispielsweise wurden Auswahlfelder ergänzt, erweitert und neu angeordnet, um die Übersichtlichkeit zu verbessern, und zusätzliche Erklärungen eingearbeitet. (TZ 8)



Erste Ergebnisse gab es bei der Beseitigung von Effekten der Tarifkonkurrenz: Die ÖBB-Personenverkehr AG schloss mit den Verkehrsverbänden Tarifverträge ab, in denen klare Tarifregeln vereinbart waren. So galt in den Verbundbinnenräumen exklusiv der Verbundtarif, bei Überschreitung der Verbundgrenzen kam der ÖBB-Tarif zur Anwendung. In mehreren Projekten wurde an einer weiteren Vereinfachung der Tarifstrukturen für ganz Österreich gearbeitet. (TZ 9)

Die ÖBB-Personenverkehr AG erweiterte auch das Produktportfolio des Ticket-Vertriebssystems. Sie nahm insbesondere verschiedene Gesamtnetzkarten in jedem Verkehrsverbund sowie Ermäßigungskarten für die internationalen Bahnverkehre in das Ticket-Vertriebssystem auf. (TZ 10)

Die ÖBB-Personenverkehr AG berücksichtigte die Fahrgastrückmeldungen im laufenden Verbesserungsprozess der Bedienoberfläche des Ticketautomaten. Sie nahm auch Verbesserungen sowie Adaptierungen für Fahrgäste mit Einschränkungen vor und kommunizierte mit den betroffenen Personengruppen laufend. (TZ 11, TZ 12)

Auf Basis seiner Feststellungen hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

#### **EMPFEHLUNGEN**

- Die ÖBB-Personenverkehr AG sollte im Zusammenwirken mit dem Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen Effekten der Tarifkonkurrenz entgegenwirken, indem – etwa in den Verkehrsdiensverträgen – entsprechende Übereinkünfte verankert werden. (TZ 9)
- Das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie sowie die ÖBB-Personenverkehr AG sollten die Entwicklung einer einheitlichen, möglichst den gesamten öffentlichen Verkehr in Österreich umfassenden Vertriebsplattform auf Basis des Systems ÖBB-Ticketshop – unter Berücksichtigung von Nutzen-Kosten-Überlegungen – weiter vorantreiben, um den öffentlichen Verkehr zu stärken. (TZ 4)



Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG;  
Follow-up-Überprüfung

---

## Zahlen und Fakten zur Prüfung

Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG; Follow-up-Überprüfung							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Anzahl in 1.000						
Fahrgäste (Zug)	233.100	235.400	238.100	244.200	245.700	261.400	266.600
<i>davon</i>							
<i>Nahverkehr</i>	199.400	201.700	203.700	209.000	209.200	224.500	228.400
<i>Fernverkehr</i>	33.600	33.700	34.300	35.200	36.400	36.900	38.200
	in 1.000 EUR						
Ticket Erlöse <sup>1</sup>	543.600	552.900	572.400	569.600	602.200	621.800	668.900
	Anzahl in Mio.						
verkaufte Tickets <sup>1</sup>	34.400	36.500	37.800	39.400	42.800	49.800	55.500
	Anzahl						
bediente Verkaufsstellen <sup>2</sup>	278	270	262	253	242	258	232
Ticketautomaten	1.038	1.101	1.112	1.112	1.091	1.119	1.144
<i>davon</i>							
<i>stationär</i>	882	945	956	957	939	967	987
<i>am Zug</i>	156	156	156	155	152	152	157
	in %						
Vertriebskostensatz	12,5	14,5	14,8	12,0	12,0	12,6	11,8

<sup>1</sup> zugerechnete Tarifierlöse bzw. Ticketverkäufe laut Controlling-Reports Marketing und Vertrieb

<sup>2</sup> Personenkassen, Kundencenter, Reisecenter und sonstige bediente Vertriebsstellen

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG



Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG;  
Follow-up-Überprüfung

---

## Prüfungsablauf und –gegenstand

- 1 (1) Der RH überprüfte von Februar bis April 2020 beim Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, bei der ÖBB-Holding AG sowie bei der ÖBB-Personenverkehr AG die Umsetzung von ausgewählten Empfehlungen, die er bei einer vorangegangenen Gebarungsüberprüfung zum Thema „Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG“ abgegeben hatte. Der in der Reihe Bund 2018/66 veröffentlichte Bericht wird in der Folge als Vorbericht bezeichnet.

Zur Verstärkung der Wirkung seiner damals abgegebenen Empfehlungen hatte der RH deren Umsetzungsstand beim damaligen Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, der ÖBB-Holding AG und der ÖBB-Personenverkehr AG nachgefragt. Das Ergebnis dieses Nachfrageverfahrens findet sich auf der Website des RH ([www.rechnungshof.gv.at](http://www.rechnungshof.gv.at)).

Der überprüfte Zeitraum der nunmehrigen Follow-up-Überprüfung umfasste schwerpunktmäßig die Jahre 2018 und 2019.

(2) Der RH wies in diesem Zusammenhang auf seine geübte Vorgehensweise und standardisierte Berichtsstruktur für Follow-up-Überprüfungen hin. Diese haben das Ziel, den Umsetzungsstand von ausgewählten Empfehlungen des Vorberichts unter Berücksichtigung der Angaben aus der Nachfrage zum Umsetzungsstand der Empfehlungen zu beurteilen und die Einstufung in „umgesetzt“, „teilweise umgesetzt“, „zugesagt“ und „nicht umgesetzt“ zu begründen.

(3) Die Angelegenheiten des Verkehrswesens waren bis 28. Jänner 2020 im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie angesiedelt. Mit Inkrafttreten der BMG-Novelle 2020<sup>1</sup> ressortieren diese Angelegenheiten im Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie. Der RH richtete daher seine Empfehlungen im Vorbericht an das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, Adressat der Empfehlungen der Follow-up-Überprüfung ist jedoch das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (beide in der Folge: **Ministerium**).

(4) Zu dem im Juli 2020 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen die ÖBB-Holding AG und die ÖBB-Personenverkehr AG im August 2020 Stellung, das Ministerium im Oktober 2020. Der RH erstattete seine Gegenäußerungen an die beiden Unternehmen im Jänner 2021. Gegenüber dem Ministerium verzichtete der RH auf eine Gegenäußerung.

<sup>1</sup> BGBl. I 8/2020, in Kraft getreten am 29. Jänner 2020

(5) Das Regierungsprogramm 2020–2024 sieht zum Bereich Klimaschutz/Verkehr & Infrastruktur u.a. vor, dass die Tarifsysteme harmonisiert werden oder eine gemeinsame Buchungsorganisation geschaffen wird. Die **TZ 2** und **TZ 9** haben insbesondere Maßnahmen zur Vereinfachung der Tarifstruktur und der Vertriebssysteme zum Inhalt.

## Funktionalität

2.1 (1) Der RH hatte dem Ministerium in seinem Vorbericht (TZ 15) empfohlen, in Zusammenarbeit mit Anbietern öffentlicher Verkehrsdienste – wie insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG, den Verkehrsunternehmen der Städte sowie den Verkehrsverbänden – mittelfristig auf eine Vereinfachung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs hinzuwirken. Eine wirksame Entflechtung der komplexen Tarifstrukturen würde auch die Bedienung des ÖBB-Ticketshops erleichtern und die Transparenz der Ticketpreise im Interesse der Fahrgäste erhöhen. Zugleich könnten die Kosten für Entwicklung, Tests und Wartung des ÖBB-Ticketshops gesenkt werden.

(2) Das Ministerium hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass die Zuständigkeit des Bundes hinsichtlich Tarifgestaltung gemäß Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz (**ÖPNRV-G**) grundsätzlich stark eingeschränkt sei. Das Ministerium setze sich aber im Rahmen des Projekts ÖV 2022 aktiv dafür ein, dass aus der Branche konstruktive Lösungen entwickelt werden, um Komplexitäten abzubauen und das Gesamtsystem schrittweise, längerfristig und in einer für Kundinnen und Kunden sowie für die betroffenen Unternehmen wirtschaftlich darstellbaren Weise zu verbessern.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das Ministerium zusammen mit der ÖBB-Personenverkehr AG und anderen Anbietern des öffentlichen Verkehrs an der Vereinheitlichung und Vereinfachung des Angebots im öffentlichen Verkehr arbeitete. Das Regierungsprogramm 2020–2024 sah im Bereich Verkehr und Infrastruktur u.a.

- die Schaffung einer nationalen Buchungsplattform mit transparenten Tarifen inklusive einer Vereinheitlichung des Ticketing im öffentlichen Verkehr,
- die Vereinheitlichung der wichtigsten Tarifnebenbestimmungen und
- die Einführung einer bundesländer- bzw. österreichweiten Jahresnetzkarte für den öffentlichen Verkehr („1–2–3-Ticket“)

vor. Das Ministerium kündigte Anfang Juni 2020 an, dass es im Jahr 2021 ein österreichweites Jahresticket um 1.095 EUR (3 EUR pro Tag) geben werde.

Die während der Gebarungsüberprüfung des Vorberichts tätigen Arbeitsgruppen zur Neugestaltung von Tarifsystematik und Abgeltungsmodellen skizzierten bis 2019 zwar Lösungswege, identifizierten aber auch noch verbleibende Herausforderungen. Die weiteren Aktivitäten zur Vereinfachung und Vereinheitlichung der Tarif- und Vertriebsstrukturen gingen auf die Projekte ÖV 2022<sup>2</sup> und ONE mobility<sup>3</sup> über.

- 2.2 Das Ministerium setzte die Empfehlung teilweise um. Es arbeitete im Zusammenwirken mit der ÖBB-Personenverkehr AG, den Verkehrsunternehmen der Städte sowie den Verkehrsverbänden an der Umsetzung einer Vereinfachung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs. Diese konnte allerdings noch nicht umfassend realisiert werden. Die österreichweite Umsetzung wird bis 2022 angestrebt.

Der RH erneuerte daher seine Empfehlung an das Ministerium, mittelfristig auf eine Vereinfachung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs hinzuwirken.

- 2.3 Das Ministerium hielt in seiner Stellungnahme fest, vor dem Hintergrund des aktuellen Regierungsprogramms die Projekte ÖV 2022 und ONE mobility weiter voranzutreiben. Das Projekt ONE mobility zielt auf die Schaffung und gemeinsame Steuerung bzw. Nutzung eines neutralgestellten Vertriebssystems ab. Die Vereinheitlichung der Tarifstrukturen sei daher nicht direktes Ziel des Projekts, die angestrebte Nutzung einer gemeinsamen Vertriebsinfrastruktur impliziere aber auch entsprechende Anreize zur Harmonisierung von Tarifstrukturen der teilnehmenden Partner des öffentlichen Verkehrs.

<sup>2</sup> Das Projektkonsortium ÖV 2022 bestand aus Vertreterinnen und Vertretern des Ministeriums, der ÖBB-Personenverkehr AG sowie der Länder und Gemeinden. Das Projekt hat u.a. zum Ziel, den Kundennutzen durch tarifliche und vertriebliche Innovationen (z.B. Österrichticket) zu verbessern, die gemeinsame Zusammenarbeit der Projektpartner zu erhöhen (z.B. gemeinsame ÖV-Vertriebsinfrastruktur aufbauen) und deren Umsetzung zu forcieren.

<sup>3</sup> Das Projekt ONE mobility sah vor, dass die bisherige „Buchungsmaschine Tirol“ – eine gemeinsame, auf Grundlage des ÖBB-Ticketshops basierende Buchungsplattform von ÖBB-Personenverkehr AG, Verkehrsverbund Tirol und Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnhof GmbH mit Beteiligung des Ministeriums – um weitere Verkehrsverbände (zur Zeit der Gebarungsüberprüfung: Vorarlberg und Oberösterreich) erweitert und zu einer gemeinsamen Vertriebsplattform ONE mobility ausgestaltet werden soll.

## Umfeld des Ticket-Vertriebssystems

3.1 (1) Der RH hatte dem Ministerium und der ÖBB-Holding AG im Vorbericht (TZ 25) empfohlen, bei Bedarf den Eigentümer des ÖBB-Ticketshops zu ändern, um allfällige Bedenken bezüglich der Neutralität des ÖBB-Ticketshops als österreichweite Vertriebsplattform für öffentliche Mobilitätsangebote auszuräumen.

(2) Das Ministerium hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass die Frage der Eigentümerschaft am ÖBB-Ticketshop grundsätzlich in die Zuständigkeit der Unternehmensorgane falle. Governance- und Nutzungsbedingungen einer neutralen österreichweiten Vertriebsplattform müssten jedenfalls dem Kriterium der Diskriminierungsfreiheit standhalten.

Die ÖBB-Holding AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass im Rahmen eines Projekts zur Neukonzeption des österreichischen ÖV-Tarif- und Vertriebssystems auch die Eigentümerstruktur des ÖBB-Ticketshops betrachtet werde. Um Bedenken bezüglich der Neutralität des ÖBB-Ticketshops zu begegnen, sei Anfang 2018 ein Projekt zur Evaluierung möglicher Szenarien gestartet und als erster Schritt die Umsetzung eines Teilbetriebs innerhalb der ÖBB als Maßnahme in Auftrag gegeben worden. Die konkrete Implementierung könne gleichzeitig mit der Umsetzung der österreichweiten Buchungsmaschine für den öffentlichen Verkehr erfolgen.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass das Ministerium und die ÖBB-Personenverkehr AG im Rahmen der Projekte ÖV 2022 und ONE mobility in Abstimmung mit den Systempartnern verschiedene Überlegungen zur „Neutralstellung“ der betreibenden Organisationseinheit(en) für die beabsichtigte einheitliche Buchungsplattform für den öffentlichen Verkehr angestellt hatten.

Die ÖBB-Personenverkehr AG vereinbarte im ersten Schritt die Abgrenzung des Ticket-Vertriebssystems ÖBB-Ticketshop als – separaten – Teilbetrieb innerhalb der ÖBB-Personenverkehr AG und führte es zur Zeit der Gebarungsüberprüfung an Ort und Stelle als eigene Organisationseinheit im Stab „IT und Digitalisierung“. Die Zusammenfassung aller ÖBB-Ticketshop-Aktivitäten in einer eigenen Organisationseinheit schuf die Voraussetzung, bei Bedarf den ÖBB-Ticketshop aus der ÖBB-Personenverkehr AG herauszulösen.

Das Ministerium holte kartell- und vergaberechtliche Gutachten bezüglich der Schaffung einer einheitlichen Buchungsplattform für den öffentlichen Verkehr ein. Das Projekt ÖV 2022 sah eine „Governance Gesellschaft“ als Trägersystem zur Steuerung des einheitlichen Angebots und Vertriebs des öffentlichen Verkehrs vor. In dieser „Governance Gesellschaft“ sollten alle öffentlichen Partner gleichberechtigt vertreten sein.



- 3.2 Das Ministerium und die ÖBB-Holding AG setzten die Empfehlung um. Mit der Zusammenfassung aller ÖBB-Ticketshop-Aktivitäten in einer eigenen Organisationseinheit bzw. einem Teilbetrieb der ÖBB-Personenverkehr AG wurde die Voraussetzung geschaffen, bei Bedarf die Eigentümerschaft am ÖBB-Ticketshop zu ändern. Auch war den bisherigen Projektunterlagen zu entnehmen, dass die Steuerung der zukünftigen einheitlichen Vertriebsplattform jedenfalls gleichberechtigt durch alle Systempartner erfolgen sollte.
- 3.3 Die ÖBB-Holding AG und die ÖBB-Personenverkehr AG teilten in ihren Stellungnahmen mit, dass keine Änderung der Eigentümerschaft des ÖBB-Ticketshops eingetreten sei. Derzeit werde im Rahmen des Projekts ÖV 2022 die weitere Vorgehensweise evaluiert. In einem ersten Schritt sei die Abgrenzung des ÖBB-Ticketshops als Teilbetrieb innerhalb der ÖBB-Personenverkehr AG vereinbart worden. Die Zusammenfassung der ÖBB-Ticketshop-Aktivitäten in einer eigenen Organisationseinheit sei in Vorbereitung.
- 3.4 Der RH erwiderte, dass die schließliche Organisation des ÖBB-Ticketshops jedenfalls dessen gleichberechtigte Steuerung durch alle Systempartner sicherstellen sollte.
- 4.1 (1) Der RH hatte dem Ministerium und der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 5, TZ 8, TZ 25) empfohlen, im Sinne eines effizienten Mitteleinsatzes den ÖBB-Ticketshop und die „wegfinder“-App als Basis für eine gemeinsame Vertriebsplattform oder jeweils als individuelle Vertriebsplattform für andere öffentliche Mobilitätsanbieter (Verkehrsverbände und städtische Verkehrsunternehmen) nutzbar zu machen bzw. anzubieten. Dabei wäre eine – für die jeweiligen Anforderungen optimierte – Benutzeroberfläche bereitzustellen, um für die Fahrgäste österreichweit eine ähnliche Bedienlogik zu gewährleisten. Die Gestaltung der Benutzeroberfläche wäre zentral in einer Arbeitsgruppe zu definieren, um die Benutzerführung einheitlich weiterzuentwickeln.
- (2) Im Nachfrageverfahren hatte das Ministerium mitgeteilt, dass der Aufbau der Vertriebslandschaft innerhalb des Unternehmens in der Zuständigkeit der Unternehmensorgane liege.
- Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte mitgeteilt, dass das System ÖBB-Ticketshop für eine gemeinsame Plattform mit dem Verkehrsverbund Tirol und den Innsbrucker Verkehrsbetrieben und Stubaitalbahn GmbH genutzt worden sei. Das Angebot zur Zusammenarbeit sei auch anderen Verkehrsverbänden und Stadtverkehren kommuniziert und eine diesbezügliche Workshop-Reihe veranstaltet worden.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die „Buchungsmaschine Tirol“ – eine gemeinsame Plattform von ÖBB-Personenverkehr AG, Verkehrsverbund Tirol und Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH unter Beteiligung des Ministeriums – das System ÖBB-Ticketshop seit April 2019 im Echtbetrieb verwendete.

Seit 2019 bestand – ebenfalls unter Beteiligung des Ministeriums – das Projekt ONE mobility, in dessen Rahmen die bisherige „Buchungsmaschine Tirol“ um die Verkehrsverbände Vorarlberg und Oberösterreich erweitert und zu einer gemeinsamen Vertriebsplattform ONE mobility ausgestaltet werden sollte. Die Einbeziehung weiterer Verkehrsverbände und Stadtverkehre war offen. Das Projekt stand im Einklang mit dem aktuellen Regierungsprogramm 2020–2024, welches die Schaffung einer nationalen Buchungsplattform vorsah.

- 4.2 Das Ministerium und die ÖBB-Personenverkehr AG setzten die Empfehlungen dem Grunde nach um. Das System ÖBB-Ticketshop wurde im Echtbetrieb vom Verkehrsverbund Tirol und den Innsbrucker Verkehrsbetrieben und Stubaitalbahn GmbH genutzt und an der Einbeziehung der Verkehrsverbände Vorarlberg und Oberösterreich in die gemeinsame Vertriebsplattform auf Basis des ÖBB-Ticketshops wurde aktiv gearbeitet.

Der RH erachtete eine österreichweite gemeinsame Vertriebsplattform mit allen Systempartnern – insbesondere der Verkehrsverbände – für möglichst den gesamten öffentlichen Verkehr als erwägenswert. Dies würde sowohl die Bedienung für die Kundinnen und Kunden vereinfachen und damit Hürden zur Benutzung des öffentlichen Verkehrs senken als auch Kosten sparen, weil nicht mehrere – IT-gestützte – Systeme von öffentlichen Verkehrsanbietern parallel entwickelt und unterhalten werden müssten.

Der RH empfahl daher dem Ministerium und der ÖBB-Personenverkehr AG, die Entwicklung einer einheitlichen, möglichst den gesamten öffentlichen Verkehr in Österreich umfassenden Vertriebsplattform auf Basis des Systems ÖBB-Ticketshop – unter Berücksichtigung von Nutzen-Kosten-Überlegungen – weiter voranzutreiben, um den öffentlichen Verkehr zu stärken.

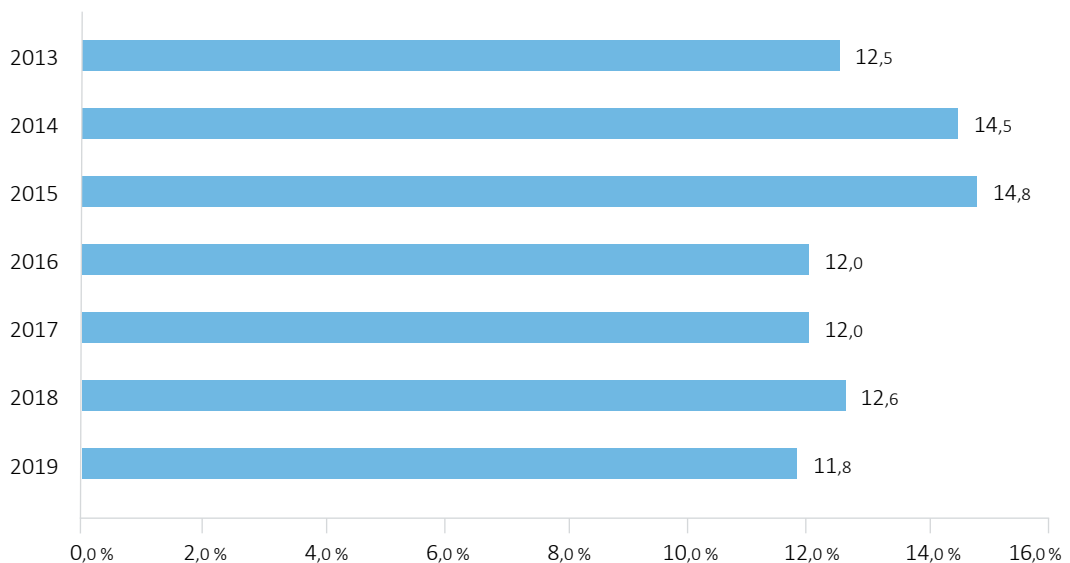
## Vertriebskostensatz

5.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 5) empfohlen, die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit des Ticketvertriebs zu stärken, ohne dabei die Bedürfnisse der Fahrgäste und der Besteller von Verkehrsdienstleistungen hintanzustellen.

(2) Im Nachfrageverfahren hatte die ÖBB-Personenverkehr AG mitgeteilt, dass in die Planung ihrer Vertriebsinfrastruktur – neben wirtschaftlichen Aspekten – sowohl die Bedürfnisse der Fahrgäste als auch die der Besteller (Verkehrsdiensteverträge) einfließen würden.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die die Wirtschaftlichkeit des Ticketvertriebs darstellenden Vertriebskostensätze für die Jahre 2018 und 2019 nicht sanken. Die Kostensätze blieben bei rd. 12 %, wie aus der nachfolgenden Abbildung hervorgeht:

Abbildung 1: Entwicklung des Vertriebskostensatzes im Jahresdurchschnitt



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte sich in der Vertriebsstrategie 2020 das Ziel, den Vertriebskostensatz von rd. 13 % (Juni 2013) auf rd. 8 % im Jahr 2020 zu senken. Der Hauptgrund für die gleichbleibenden Vertriebskostensätze lag an dem geplanten, jedoch nicht umgesetzten Abbau der Ticketschalter, weil deren Anzahl in den Verkehrsdiensteverträgen mit den Ländern festgelegt war und daher nicht im angestrebten Ausmaß reduziert werden konnte. Somit konnten auch der Personal- und Materialaufwand nicht reduziert werden.

- 5.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung nicht um, weil der Vertriebskostensatz in den Jahren 2018 und 2019 nicht sank, sondern gleichbleibend bei rd. 12 % lag. Die angestrebte Reduktion auf rd. 8 % im Jahr 2020, was eine Reduktion des Vertriebskostensatzes um rd. 4 Prozentpunkte bedeutet hätte, war nach Ansicht des RH – durch die in den Verkehrsdienstverträgen festgelegte Anzahl von Ticket-schaltern – nicht zu erreichen.

Der RH wiederholte seine Empfehlung an die ÖBB-Personenverkehr AG, die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit des Ticketvertriebs zu stärken, ohne dabei die Bedürfnisse der Fahrgäste und der Besteller von Verkehrsdienstleistungen hintanzustellen.

- 5.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG würden die im Rahmen der Vertriebsstrategie definierten „Ziel-Vertriebskostensätze“ maßgeblich von im Vergleich zum Online/Mobile-Kanal teureren Vertriebskanälen, wie Personenkassen und Ticketautomaten, beeinflusst. Die Besteller der Verkehrsdienstverträge hätten bei den Neuverhandlungen auf die Beibehaltung bzw. eine geringere Reduktion von Personenkassen und Ticketautomaten bestanden und würden auch für die Kosten aufkommen. Aus diesem Grund sei die ÖBB-Personenverkehr AG von ihren anspruchsvolleren Ziel-Vertriebskostensätzen abgewichen.

Die Feststellung des RH, dass die Ist-Vertriebskostensätze für 2018 und 2019 nicht gesunken seien, sei zwar richtig, jedoch sei dies auf die Anforderungen der Besteller zurückzuführen.

- 5.4 Der RH entgegnete der ÖBB-Personenverkehr AG, dass sie die Abgeltung zusätzlicher Kosten für die teureren Vertriebsvarianten (Personenkassen und Ticketautomaten) auch in künftigen Verhandlungen mit den Bestellern zum Gegenstand erheben sollte, zumal – wie der RH im Vorbericht festgehalten hatte – die überarbeitete „Vertriebsstrategie neu“ vom Juli 2017 einen Zielwert des Vertriebskostensatzes von unter 9 % – unter Beibehaltung der Flächenpräsenz der Ticketautomaten – vorsah. Der RH verblieb daher bei seiner Empfehlung.

## Sicherheitsanforderungen an das neue Ticket-Vertriebssystem

### Bargeldloser Zahlungsverkehr

6.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 12) empfohlen, bekannte bzw. neue Unregelmäßigkeiten im bargeldlosen Zahlungsverkehr – in enger Kooperation mit dem beauftragten Zahlungsdienstleistungsunternehmen – sorgfältig und kontinuierlich zu analysieren, um im Bedarfsfall ehestmöglich geeignete Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Dabei sollte das höchstmögliche Sicherheitsniveau sichergestellt werden, ohne dass der Bedienungskomfort der Systeme zu stark beeinträchtigt wird.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass jede nachträglich hinzugefügte Anforderung im Rahmen des Demand-Management-Prozesses dokumentiert werde. Bei Projekten in diesem Ausmaß und mit einer Timeline, die sich über mehrere Jahre erstreckt, würden sich Anforderungen ändern, weil sich auch der Markt ändere. Die ÖBB-Personenverkehr AG versuche, darauf so agil und flexibel wie möglich zu reagieren.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG das „3D-Secure-Verfahren“ bei Zahlungen mittels Kreditkarte im Jahr 2017 einführte, welches in der Folge in allen Vertriebskanälen als Zahlungsfavorit bei Kreditkartenzahlungen priorisiert wurde.

In der folgenden Tabelle sind die uneinbringlichen Forderungen, gegliedert nach den jeweiligen Bereichen, dargestellt:

Tabelle 1: Uneinbringliche Forderungen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	in EUR							
Online/Mobiltelefon	225.270	343.812	858.495	835.643	1.059.998	294.202	102.788	415.256
Ticketautomat	37.962	40.127	38.017	26.907	17.931	1.407	1.702	259
elektronisches Lastschriftverfahren	97.114	149.750	197.831	98.247	14	0	0	0
Zugbegleitpersonal und Sonstige	10.390	33.322	2.128	3.577	82.112	16.436	34.282	37.515
<b>Summe abgeschriebene Forderungen</b>	<b>370.736</b>	<b>567.011</b>	<b>1.096.471</b>	<b>964.374</b>	<b>1.160.055</b>	<b>312.045</b>	<b>138.772</b>	<b>453.030</b>
nachträgliche Zahlungseingänge	-7.771	-11.898	-11.647	-11.839	-2.699	-21.872	-2.742	-8.315
<b>Summe uneinbringliche Forderungen</b>	<b>362.965</b>	<b>555.113</b>	<b>1.084.824</b>	<b>952.535</b>	<b>1.157.356</b>	<b>290.173</b>	<b>136.031</b>	<b>444.715</b>

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Die Abschreibungen sanken durch das gesicherte Kreditkarten-Zahlungsverfahren von 1,16 Mio. EUR im Jahr 2016 auf 0,14 Mio. EUR im Jahr 2018. Im Sommer 2019 griffen Hacker u.a. die ÖBB-Personenverkehr AG an, wodurch sich die Abschreibungen auf 0,44 Mio. EUR erhöhten. Die ÖBB-Personenverkehr AG übermittelte eine Sachverhaltsdarstellung an die Staatsanwaltschaft und führte permanente Analysen zur Verhinderung dieser Betrugsversuche im Wege einer intern geschaffenen Fraud Prevention and Detection Taskforce<sup>4</sup> durch.

- 6.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, weil sie Vorkehrungen zur sichereren Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs setzte, und es gelang, die jährlichen Abschreibungen stark zu reduzieren. Zudem setzte die ÖBB-Personenverkehr AG Maßnahmen zur Verhinderung von weiteren Hacker-Angriffen.

## Ausfallsicherheit

- 7.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 14) empfohlen, die Offline-Fähigkeit des Ticketvertriebs als Rückfallebene bei lokalen Störungen und flächendeckenden Ausfällen wie geplant umzusetzen. Darüber hinaus wäre das Offline-Gerät für die Ticketschalter zeitnah zu entwickeln und ein Roll-out zu planen.

(2) Im Nachfrageverfahren hatte die ÖBB-Personenverkehr AG mitgeteilt, dass die im Rahmen des Projekts „Ticketshop (2.0)“ gesammelten Daten die Grundlage für die laufende Schätzung neuer Anforderungen durch die Fachabteilung bilden würden. Allgemeine Regelungen hierzu seien auch formal in der Investitionsrichtlinie der ÖBB-Personenverkehr AG verankert (Post Completion Audit). Die inhaltliche Nachbeurteilung sei im Rahmen des Projektabschlusses erfolgt. Dazu evaluiere die Projektleitung die einzelnen Planungsprämissen, um eine Basis für zukünftige Entwicklungen im Rahmen des Ticket-Vertriebssystems zu schaffen. Alle Kostenschätzungen für einzelne Umsetzungsvorhaben würden laufend – jeweils nach Abschluss der Umsetzung – mit Ist-Zahlen verglichen und Abweichungsanalysen durchgeführt.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG im Jahr 2018 mit dem Einsatz von rd. 80 offlinefähigen Geräten für die Ticketschalter begonnen hatte. Die Ticketautomaten konnten im Falle eines Netzausfalls dieselbe Servicequalität und Funktionalität sicherstellen. Aufgrund der Stabilität der Anbindung des ÖBB-Ticketshops<sup>5</sup> reduzierte die ÖBB-Personenverkehr AG die offlinefähigen Geräte im Jahr 2019 auf 31 Stück, weil keine Notwendigkeit mehr gegeben war, eine so große Menge an Ersatzgeräten zur Aufrechterhaltung eines redundanten Systems parallel zu führen bzw. diese sogar noch zu erweitern. Die verbliebenen 31 Geräte waren an

<sup>4</sup> „Fraud Prevention and Detection“ bezeichnet die Verhütung oder Vorbeugung und Entdeckung oder Feststellung von strafrechtlich relevanten Aktivitäten. Zum Beispiel werden im IT-Bereich durch Echtzeitanalysen Abfrage- und Verhaltensmuster von Benutzerinnen und Benutzern untersucht, um verdächtige Aktivitäten erkennen zu können.

<sup>5</sup> Die Stabilität erreichte 2018 99,81 %, 2019 99,91 % und bis Juni 2020 99,98 %.

Schaltern der Hauptbahnhöfe<sup>6</sup> im Einsatz, weil es dort besonders wichtig war, im Falle einer Störung der Internetanbindung den Ticketverkauf am Schalter gewährleisten zu können.

Darüber hinaus hatte die ÖBB-Personenverkehr AG mit ihrem Festnetz- und Mobilfunkpartner Pönanen hinsichtlich der Netzverfügbarkeit in den Verträgen vereinbart.

- 7.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, weil im Falle eines Ausfalls der Online-Verbindung die offlinefähigen Geräte für die Ticketschalter und -automaten die gleiche Funktionalität wie die ÖBB-Ticketshop-Geräte für die Ticketschalter erfüllten und der Aufbau bzw. die Aufrechterhaltung einer zweiten Rückfallebene nicht erforderlich war.

## Bedienlogik und Herausforderungen beim Ticketverkauf

### Bedienlogik und ÖBB-Konto

- 8.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 17) empfohlen, zu prüfen, ob und wie die Bedienlogik des ÖBB-Ticketshops unter Berücksichtigung der in den Usability-Tests bzw. aus Fahrgastrückmeldungen gewonnenen Erkenntnisse – in wirtschaftlich angemessener Weise – weiter optimiert werden kann. Dies betraf etwa folgende Funktionalitäten:

- die verstärkte Berücksichtigung der im Nah- und Stadtverkehr gegebenen Bedürfnisse und Anforderungen (etwa durch vereinfachte Direktwahl stark nachgefragter Tickets),
- das Anbieten eines „Reset-Buttons“, der statt oder in Ergänzung der „Zur Startseite“-Funktion alle im Systemhintergrund gespeicherten Voreinstellungen zurücksetzt und
- die Information der Fahrgäste, welche Voreinstellungen im System aktuell aktiv sind, um Fehlkäufe und/oder Stornierungen präventiv zu vermeiden.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass die gewonnenen Erkenntnisse analysiert, als „Demand“ an das Vertriebssystem formuliert und im Kontext der Gesamtanforderungen an das Ticket-Vertriebssystem priorisiert würden. Aus wirtschaftlichen Gründen werde dabei versucht, sinnvolle

<sup>6</sup> Bregenz, Feldkirch, Graz, Innsbruck, Klagenfurt, Linz, Salzburg, Villach, Wien Hauptbahnhof, Wien Meidling, Wien Mitte und Wien Westbahnhof; sowie zwei Schulungsgeräte

Änderungspakete zu schnüren, um eine effiziente Adaptierung des Systems bezogen auf Neuanforderungen und Änderungen zu unterstützen.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG die Bedienlogik des ÖBB-Ticketshops in einer Vielzahl von Punkten in neun Bereichen verbesserte und anpasste. Zum Beispiel wurden Auswahlfelder ergänzt, erweitert bzw. neu angeordnet, um die Übersichtlichkeit zu verbessern, oder zusätzliche Erklärungen eingearbeitet. Die Oberfläche des ÖBB-Ticketshops wird – zufolge der Angaben der ÖBB-Personenverkehr AG – in den nächsten ein bis zwei Jahren zur Gewährleistung eines zeitgemäßen Erscheinungsbilds verbessert werden (und zwar in mehreren Schritten, um die Benutzerinnen und Benutzer des ÖBB-Ticketshops nicht zu überfordern).

- 8.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, indem in der Bedienlogik des ÖBB-Ticketshops viele Punkte angepasst und modernisiert wurden. Zudem beabsichtigte die ÖBB-Personenverkehr AG, in den nächsten ein bis zwei Jahren die Oberfläche des ÖBB-Ticketshops zu verbessern.

## ÖBB-Haustarif versus Verbundtarif

- 9.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 18) empfohlen, im Zusammenwirken mit dem Ministerium, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen Effekten der Tarifkonkurrenz entgegenzuwirken, indem – etwa in den Verkehrsdienstverträgen – entsprechende Übereinkünfte verankert werden. Die Fahrgäste wären besser über die Konsequenzen von Voreinstellungen im Hinblick auf Routenwahl und Preisfindung sowie über systematische Folgewirkungen ihrer Eingaben zu informieren.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass im Rahmen des Projekts zur Neukonzeption des Österreichischen ÖV-Tarif- und Vertriebssystems „ÖV 2022“ gemeinsam mit dem Ministerium, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen an einem gesamtheitlichen Tarifkonzept gearbeitet werde.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG mit den Verkehrsverbänden Tarifverträge abgeschlossen hatte, in denen klare Tarifregeln vereinbart waren. So galt in den Verbundbinnenräumen exklusiv der Verbundtarif (Ausnahmen: ÖBB-Österreich-Card und ÖBB-Vorteilscard), bei Überschreitung der Verbundgrenzen kam der ÖBB-Tarif zur Anwendung. Diese Regelungen hatten die ÖBB-Personenverkehr AG und die Verkehrsverbände in ihre Tarifbestimmungen aufgenommen. Dennoch gab es – z.B. innerhalb von Verkehrsverbundgebieten – für dieselben Strecken mehrere Tarife nebeneinander. Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte die Vorein-



stellungen im ÖBB-Ticketshop so platziert, dass diese besser von den Kundinnen und Kunden wahrzunehmen waren.

Die ÖBB-Personenverkehr AG sowie das Ministerium arbeiteten an mehreren Projekten (ÖV 2022, ONE mobility) mit, welche u.a. eine Vereinfachung der Tarifstrukturen für – im optimalen Fall – ganz Österreich zum Ziel hatten (TZ 2).

- 9.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung teilweise um, weil Tarifvereinfachungen nur teilweise verwirklicht waren. Die ÖBB-Personenverkehr AG arbeitete jedoch in mehreren Projekten (z.B. ONE mobility, ÖV 2022), die zum Teil produktiv waren und verbund- bzw. österreichweite Tarifvereinfachung als ein wesentliches Ziel definierten, führend mit.

Der RH wiederholte daher seine Empfehlung an die ÖBB-Personenverkehr AG, im Zusammenwirken mit dem Ministerium, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen Effekten der Tarifkonkurrenz entgegenzuwirken, indem – etwa in den Verkehrsdienstverträgen – entsprechende Übereinkünfte verankert werden.

- 9.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG seien in den mit den Verkehrsverbänden abgeschlossenen Tarifverträgen klare Regeln zur Tarifierung vereinbart worden. So gelte in den Verbundbinnenräumen exklusiv der Tarif des Verkehrsverbands, wobei jedoch Ausnahmen (z.B. Anwendung der ÖBB-Österreich-Card, ÖBB-Vorteilscard) möglich seien. Zur Umsetzung des 1-2-3-Österreichtickets würden derzeit Gespräche bzw. Verhandlungen laufen. Für die Verbundgrenzen überschreitenden Fahrten komme in der Regel der ÖBB-Haustarif (Fahrkartentarif der ÖBB ohne Berücksichtigung der Verbundtarife) zur Anwendung.
- 9.4 Der RH wies darauf hin, dass auch innerhalb der einzelnen Verbundgrenzen der ÖBB-Haustarif zur Anwendung gelangte. Kundinnen und Kunden der ÖBB-Personenverkehr AG, die z.B. eine ÖBB-Österreich Card oder eine ÖBB-Vorteilscard besaßen, konnten zu einem anderen Tarif die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen.

Der RH hielt an seiner Empfehlung fest.

## Ermäßigungen

10.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 20) empfohlen, bis zur Straffung der im ÖBB-Ticketshop angebotenen Ermäßigungen besonders häufig genutzte Ermäßigungen – wie z.B. das Top-Jugend-Ticket des Verkehrsverbunds Ostregion – jedenfalls in den ÖBB-Ticketshop zu integrieren. Bezahlte Stadtverkehr-Tickets wären in der Bedienmaske aussagekräftiger anzuführen.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass einheitliche Regeln zwischen der ÖBB-Personenverkehr AG und den Verkehrsverbänden zu vereinbaren seien, um die Logiken so zu gestalten, dass sie auch für die Endkundinnen und -kunden einfach umsetzbar seien und Ermäßigungskarten wie z.B. das Top-Jugend-Ticket selbstbedient im ÖBB-Ticketshop angeboten werden könnten. Aktuell würden daher Ermäßigungskarten für Verbund-Gebiete (die leider aktuell oft unterschiedliche Gültigkeitsgrenzen aufwiesen) nur am Schalter ausgegeben, indem eine Mitarbeiterin oder Mitarbeiter mit Tarifwissen die Software bediene. Im Rahmen des Projekts zur Neukonzeption des Österreichischen ÖV-Tarif- und Vertriebssystems „ÖV 2022“ werde auch dieses Thema mitbehandelt. Unter anderem werde auch über Möglichkeiten zur Anrechnung von Stadtverkehr-Tickets gesprochen. Zielsetzung sei in beiden genannten Fällen eine für die Kundinnen und Kunden einfache und unmissverständliche Lösung.

(3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG das Produktportfolio des Ticket-Vertriebssystems erweiterte. Die ÖBB-Personenverkehr AG nahm insbesondere verschiedene Gesamtnetzkarten in jedem Verkehrsverbund sowie Ermäßigungskarten für die internationalen Bahnverkehre in das Ticket-Vertriebssystem auf.

Das explizite Anführen bezahlter Stadtverkehr-Tickets stand im Re-Design für den ÖBB-Ticketshop in Erwägung und wird je nach Prioritäten voraussichtlich in den nächsten ein bis zwei Jahren umgesetzt werden. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung waren im Ticket-Vertriebssystem die Stadtverkehr-Tickets (außer Wien), sofern für die Fahrt solche benötigt wurden, angeführt.

Im Zuge des im April 2019 produktiv gestellten Projekts „Buchungsmaschine Tirol“ wurde die Tarifreform des Verkehrsverbunds Tirol in das für sein Gebiet geltende Ticket-Vertriebssystem implementiert, ein Wechsel von Regions- zu Gesamtnetzkarten fand statt, Jahreskarten, Schul- und Lehartickets sowie das Job-Ticket wurden in das Ticket-Vertriebssystem eingepflegt.

10.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, weil sie das Produktportfolio des Ticket-Vertriebssystems u.a. mit Gesamtnetzkarten in jedem Verkehrsverbund erweiterte und auch die Stadtverkehr-Tickets grundsätzlich angezeigt wurden.

## Besonderheiten Ticketautomat

- 11.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 21) empfohlen, die im Laufe des flächendeckenden Roll-outs der Ticketautomaten mit neuer Bedienoberfläche einlangenden Fahrgastrückmeldungen dazu zu verwenden, die Funktionalität der Ticketautomaten zu verbessern und – unter Berücksichtigung von Nutzen-Kosten-Überlegungen – um noch fehlende oder zusätzliche Funktionalitäten zu erweitern (z.B. Ausweitung der Schnellauswahl besonders häufig nachgefragter Tickets in Form „regionaler Favoriten“). Die zur Zeit der (damaligen) Gebarungsüberprüfung fehlende Online-Anbindung wäre spätestens dann herzustellen, wenn die in Verwendung stehenden Ticketautomaten das Ende ihres Lebenszyklus (voraussichtlich 2021/22) erreicht haben.
- (2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass sie Verbesserungen der Bedienoberfläche sowie Performance-Verbesserungen an den Ticketautomaten laufend durchführe. Ob eine Online-Anbindung angestrebt werde, werde im Projekt „Ticketautomat Neu“ und auf Basis der Anforderungen durch Verkehrsverbände und Ministerium evaluiert.
- (3) Der RH stellte nunmehr fest, dass Kundenzufriedenheitsumfragen der Jahre 2017, 2018 und 2019 Verbesserungen der Funktionalität, der Wartezeit und Bedienerfreundlichkeit der ÖBB-Ticketautomaten belegten. Der permanente Verbesserungsprozess (z.B. der Bedienoberfläche), welcher auf Fahrgastrückmeldungen und Kundenbefragungen fußte, steigerte die Kundenzufriedenheit. Laut Auskunft der ÖBB-Personenverkehr AG gegenüber dem RH werden die Online-Anbindungen der Ticketautomaten mit der nächsten Generation der Ticketautomaten erfolgen. Die derzeit verwendeten Ticketautomaten werden voraussichtlich bis 2021/22 eingesetzt.
- 11.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, indem sie u.a. die Fahrgastrückmeldungen im laufenden Verbesserungsprozess der Bedienoberfläche des Ticketautomaten berücksichtigte. Die Online-Verbindung der Ticketautomaten war zur Zeit der Gebarungsüberprüfung plangemäß in den Jahren 2021/22 zu erwarten.

## Barrierefreiheit und Diversität

- 12.1 (1) Der RH hatte der ÖBB-Personenverkehr AG im Vorbericht (TZ 24) empfohlen, die Informationen über verfügbare bzw. geplante Unterstützungen für Reisende mit eingeschränkten körperlichen und/oder kognitiven Fähigkeiten – in wirtschaftlich angemessener Weise – zu verbessern.
- (2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Nachfrageverfahren mitgeteilt, dass im Rahmen ihrer Verantwortung für Reisende mit eingeschränkten körperlichen und kognitiven Fähigkeiten der Reiseprozess permanent beobachtet und in vertretbarem wirtschaftlichem Ausmaß verbessert werde. Dabei werde die Priorisierung entsprechend den Community-Bedürfnissen sowie der Präferenz der Vertriebskanalnutzung berücksichtigt und ein Schwerpunkt auf die App für Smartphones gelegt.
- (3) Der RH stellte nunmehr fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG die Hotline für Fahrgäste mit Einschränkungen laufend erweiterte (z.B. für demenzkranke Personen). Dies erfolgte in enger Abstimmung mit öffentlichen Einrichtungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG führte die Kommunikation mit den betroffenen Zielgruppen (z.B. Reisende mit eingeschränkten kognitiven und körperlichen Fähigkeiten) weiter fort und adaptierte und verbesserte laufend die Ticketautomaten und den ÖBB-Ticketshop in Zusammenarbeit mit diversen Behindertenverbänden für die betroffenen Zielgruppen.
- 12.2 Die ÖBB-Personenverkehr AG setzte die Empfehlung um, indem sie Verbesserungen sowie Adaptierungen für Fahrgäste mit Einschränkungen vornahm und mit den betroffenen Personengruppen laufend kommunizierte.

## Schlussempfehlungen

- 13 Der RH stellte fest, dass
- das Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie von drei überprüften Empfehlungen zwei umsetzte und eine teilweise umsetzte,
  - die ÖBB-Holding AG die überprüfte Empfehlung umsetzte und
  - die ÖBB-Personenverkehr AG von zehn überprüften Empfehlungen acht umsetzte und jeweils eine Empfehlung teilweise bzw. nicht umsetzte.

Umsetzungsgrad der Empfehlungen des Vorberichts				Reihe Bund 2018/66	
Vorbericht		Nachfrageverfahren	Follow-up-Überprüfung		
TZ	Empfehlungsinhalt	Status	TZ	Umsetzungsgrad	
<b>Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie</b>					
15	Hinwirken auf Vereinfachung und wirksame Entflechtung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs, dies in Zusammenarbeit mit Anbietern öffentlicher Verkehrsdienste – wie insbesondere der ÖBB-Personenverkehr AG, den Verkehrsunternehmen der Städte sowie den Verkehrsverbänden	gelb zugesagt	2	gelb	teilweise umgesetzt
25	bei Bedarf Änderung der Eigentümer des ÖBB-Ticketshops, um allfällige Bedenken bezüglich der Neutralität des ÖBB-Ticketshops als österreichweite Vertriebsplattform für öffentliche Mobilitätsangebote auszuräumen.	rot nicht umgesetzt	3	grün	umgesetzt
5, 8, 25	Nutzbarmachung des ÖBB-Ticketshops und der „wegfinder“-App als Basis für eine gemeinsame Vertriebsplattform oder jeweils als individuelle Vertriebsplattform für andere öffentliche Mobilitätsanbieter (Verkehrsverbände und städtische Verkehrsunternehmen); dazu Bereitstellung einer – für die jeweiligen Anforderungen optimierten – Benutzeroberfläche, um für die Fahrgäste österreichweit eine ähnliche Bedienlogik zu gewährleisten; Definition der Gestaltung der Benutzeroberfläche zentral in einer Arbeitsgruppe, um die Benutzerführung einheitlich weiterzuentwickeln	gelb zugesagt	4	grün	umgesetzt
<b>ÖBB-Holding AG</b>					
25	bei Bedarf Änderung der Eigentümer des ÖBB-Ticketshops, um allfällige Bedenken bezüglich der Neutralität des ÖBB-Ticketshops als österreichweite Vertriebsplattform für öffentliche Mobilitätsangebote auszuräumen	rot nicht umgesetzt	3	grün	umgesetzt
<b>ÖBB-Personenverkehr AG</b>					

Umsetzungsgrad der Empfehlungen des Vorberichts			Reihe Bund 2018/66		
Vorbericht		Nachfrageverfahren	Follow-up-Überprüfung		
TZ	Empfehlungsinhalt	Status	TZ	Umsetzungsgrad	
5, 8, 25	Nutzbarmachung des ÖBB-Ticketshops und der „wegfinder“-App als Basis für eine gemeinsame Vertriebsplattform oder jeweils als individuelle Vertriebsplattform für andere öffentliche Mobilitätsanbieter (Verkehrsverbünde und städtische Verkehrsunternehmen); dazu Bereitstellung einer – für die jeweiligen Anforderungen optimierten – Benutzeroberfläche, um für die Fahrgäste österreichweit eine ähnliche Bedienlogik zu gewährleisten; Definition der Gestaltung der Benutzeroberfläche zentral in einer Arbeitsgruppe, um die Benutzerführung einheitlich weiterzuentwickeln	zugesagt	4	umgesetzt	
5	Stärkung der Effizienz und der Wirtschaftlichkeit des Ticketvertriebs, ohne dabei die Bedürfnisse der Fahrgäste und der Besteller von Verkehrsdienstleistungen hintanzustellen	zugesagt	5	nicht umgesetzt	
5, 8	Anbieten des ÖBB-Ticketshops als Vertriebssystem auch an andere öffentliche Mobilitätsanbieter (z.B. Verkehrsverbünde, städtische Verkehrsunternehmen)	zugesagt	4	umgesetzt	
12	sorgfältige und kontinuierliche Analyse der bekannten und/oder neuen Unregelmäßigkeiten im bargeldlosen Zahlungsverkehr – dies in enger Kooperation mit dem beauftragten Zahlungsdienstleistungsunternehmen –, um im Bedarfsfall ehestmöglich geeignete Gegenmaßnahmen einleiten zu können; dabei Sicherstellung des höchstmöglichen Sicherheitsniveaus, ohne dass der Bedienungskomfort der Systeme zu stark beeinträchtigt wird	umgesetzt	6	umgesetzt	
14	planmäßige Umsetzung der Offline-Fähigkeit des Ticketvertriebs als Rückfallebene bei lokalen Störungen und flächendeckenden Ausfällen; zeitnahe Entwicklung des Offline-Geräts für die Ticketschalter und Planung des Roll-outs	umgesetzt	7	umgesetzt	
17	Prüfung, ob und wie die Bedienlogik des ÖBB-Ticketshops unter Berücksichtigung der in den Usability-Tests bzw. aus Fahrgastrückmeldungen gewonnenen Erkenntnisse – in wirtschaftlich angemessener Weise – weiter optimiert werden kann	zugesagt	8	umgesetzt	
18	im Zusammenwirken mit dem Ministerium, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen: Entgegenwirken gegen Effekte der Tarifkonkurrenz, indem – etwa in den Verkehrsdienstverträgen – entsprechende Übereinkünfte verankert werden; bessere Information der Fahrgäste über die Konsequenzen von Voreinstellungen im Hinblick auf Routenwahl und Preisfindung sowie über systematische Folgewirkungen ihrer Eingaben	zugesagt	9	teilweise umgesetzt	
20	bis zur Straffung der im ÖBB-Ticketshop angebotenen Ermäßigungen: Integration besonders häufig genutzter Ermäßigungen – wie z.B. des Top-Jugend-Tickets des Verkehrsverbunds Ostregion – jedenfalls in den ÖBB-Ticketshop; aussagekräftigeres Anführen der bezahlten Stadtverkehr-Tickets in der Bedienmaske	umgesetzt	10	umgesetzt	

Umsetzungsgrad der Empfehlungen des Vorberichts			Reihe Bund 2018/66		
Vorbericht		Nachfrageverfahren	Follow-up-Überprüfung		
TZ	Empfehlungsinhalt	Status	TZ	Umsetzungsgrad	
21	Verwendung der im Laufe des flächendeckenden Roll-outs der Ticketautomaten mit neuer Bedienoberfläche einlangenden Fahrgastrückmeldungen dazu, die Funktionalität der Ticketautomaten zu verbessern und – unter Berücksichtigung von Kosten-Nutzen-Überlegungen – noch fehlende oder zusätzliche Funktionalitäten zu erweitern (z.B. Ausweitung der Schnellauswahl besonders häufig nachgefragter Tickets in Form „regionaler Favoriten“); Herstellung der zur Zeit der Gebarungsüberprüfung fehlenden Online-Anbindung spätestens dann, wenn die in Verwendung stehenden Ticketautomaten das Ende ihres Lebenszyklus (voraussichtlich 2021/22) erreicht haben	zugesagt	11	umgesetzt	
24	Verbesserung – in wirtschaftlich angemessener Weise – der Informationen über verfügbare bzw. geplante Unterstützungen für Reisende mit eingeschränkten körperlichen und/oder kognitiven Fähigkeiten	umgesetzt	12	umgesetzt	

Anknüpfend an den Vorbericht hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

## Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie

- (1) Mittelfristig wäre auf eine Vereinfachung der Tarifstrukturen im öffentlichen Verkehr Österreichs hinzuwirken. (TZ 2)

## ÖBB-Personenverkehr AG

- (2) Die Effizienz und die Wirtschaftlichkeit des Ticketvertriebs wären zu stärken, ohne dabei die Bedürfnisse der Fahrgäste und der Besteller von Verkehrsdienstleistungen hintanzustellen. (TZ 5)
- (3) Im Zusammenwirken mit dem Ministerium, den Verkehrsverbänden und den städtischen Verkehrsunternehmen wäre Effekten der Tarifkonkurrenz entgegenzuwirken, indem – etwa in den Verkehrsdienstverträgen – entsprechende Übereinkünfte verankert werden. (TZ 9)

## Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie; ÖBB-Personenverkehr AG

- (4) Die Entwicklung einer einheitlichen, möglichst den gesamten öffentlichen Verkehr in Österreich umfassenden Vertriebsplattform auf Basis des Systems ÖBB-Ticketshop wäre – unter Berücksichtigung von Nutzen-Kosten-Überlegungen – weiter voranzutreiben, um den öffentlichen Verkehr zu stärken. (TZ 4)





Ticket-Vertriebssystem der ÖBB-Personenverkehr AG;  
Follow-up-Überprüfung

---



**Rechnungshof  
Österreich**

Wien, im Februar 2021

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

## Anhang

### Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger

Anmerkung: im Amt befindliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger  
in **Fettdruck**

#### ÖBB-Holding AG

##### Aufsichtsrat

###### Vorsitz

Mag. <sup>a</sup> Brigitte Ederer	(11. September 2014 bis 9. Februar 2018)
Mag. Arnold Schiefer	(28. Februar 2018 bis 7. Dezember 2018)
Mag. Gilbert Trattner	(7. Dezember 2018 bis 28. Mai 2020)
<b>Mag.<sup>a</sup> Andrea Reithmayer</b>	(seit 4. Juni 2020)

###### Stellvertretung

Dipl.-Ing. Herbert Kasser	(31. März 2008 bis 9. Februar 2018)
Andreas Reichhardt	(28. Februar 2018 bis 3. Juni 2019)
Mag. Gilbert Trattner	(12. September 2018 bis 7. Dezember 2018)
Mag. Christian Weissenburger	(10. Juli 2019 bis 16. März 2020)
<b>Roman Hebenstreit</b>	(seit 27. Februar 2012)
<b>Dr. Kurt Weinberger</b>	(seit 1. Juli 2015)
<b>Dipl.-Ing. Herbert Kasser</b>	(seit 20. März 2020)

##### Vorstand

Mag. Josef Halbmayr, MBA	(1. November 2008 bis 31. März 2019)
Mag. Christian Kern	(7. Juni 2010 bis 17. Mai 2016)
<b>Ing. Mag. (FH) Andreas Matthä</b>	(seit 25. Mai 2016)
<b>Mag. Arnold Schiefer</b>	(seit 1. April 2019)

## ÖBB-Personenverkehr AG

### Aufsichtsrat

#### Vorsitz

Mag. Christian Kern	(7. Juni 2010 bis 17. Mai 2016)
<b>Ing. Mag. (FH) Andreas Matthä</b>	(seit 6. Juli 2016)

#### Stellvertretung

Mag. Josef Halbmayr, MBA	(1. März 2014 bis 27. Februar 2018)
Mag. <sup>a</sup> Brigitte Ederer	(8. Oktober 2014 bis 28. Februar 2018)
Mag. Arnold Schiefer	(20. März 2018 bis 31. März 2019)
Dr. Kurt Weinberger	(20. März 2018 bis 31. Dezember 2019)
Mag. Gilbert Trattner	(1. April 2019 bis 5. Juni 2020)
<b>Mag.<sup>a</sup> Brigitte Ederer</b>	(seit 10. Juni 2020)
<b>Mag.<sup>a</sup> Andrea Reithmayer</b>	(seit 10. Juni 2020)

### Vorstand

Siegfried Stumpf	(1. März 2014 bis 30. September 2019)
Dr. <sup>in</sup> Valerie Hackl	(1. Dezember 2015 bis 31. Juli 2018)
Mag. <sup>a</sup> Evelyn Palla	(1. Dezember 2015 bis 30. November 2018)
<b>Mag.<sup>a</sup> Michaela Huber</b>	(seit 1. August 2018)
<b>Mag. Franz Freunschlag</b>	(seit 11. März 2019)
<b>Mag. Klaus Garstenauer</b>	(seit 1. Oktober 2019)









R  
—  
H

