

Fahrkarten-Automaten: ÖBB und Wiener Linien im Kreuzfeuer

FAHRGAST-Offensive im Herbst

Am Anfang war es eine Kurzmeldung in der FAHRGAST-Zeitung („Warnung vor ÖBB-Wucher“ in der letzten Nummer), wenige Wochen später war es österreichweit ein Thema. Derzeit ist es - zumindest vom Arbeitsumfang her - eine der größten Aktionen, die FAHRGAST je durchführte. Täglich erreichen uns Dutzende Anrufe, Mails, Briefe von Fahrgästen und anderen Leuten, die benachteiligt wurden, die Fragen haben oder die sich einfach interessieren. Dabei begann es ganz harmlos...

FAHRGAST und die AG Verkehrspolitik testen seit Anfang des Jahres Fahrkarten-Automaten von ÖBB und Wiener Linien. Anlass war sowohl die Euro-Umstellung wie auch der Einsatz neuer Touch-Screen-Geräte. Für viele Fahrgäste stellen die Automaten kein Problem dar, für einen zu großen Teil sind die Geräte aber kaum überwindbare Hürden.

Die Automaten sind aber auch von Bedeutung, denn bei den ÖBB und den Wiener Linien sind Fahrkarten grundsätzlich vor Antritt der Fahrt zu erwerben (ausgenommen Haltestellen ohne Fahrkarten-Automat oder -Schalter). Im Nahverkehr sind Fahrkarten nach Antritt der Fahrt oft nur gegen Aufpreis erhältlich; dieser beträgt z.B. in Straßenbahnen und Bussen der Wiener Linien 50 Cent (6,88 ATS).

Falsche Preise - bis zu 9,80 Euro zu viel!

Die Automaten berechnen in zahlreichen Fällen „falsche“ (aus der Sicht der ÖBB „andere“) Preise. Meistens sind die Preise zu hoch, in einzelnen Fällen zu niedrig:

- ⇒ Für manche Vollpreis-Einzel-fahrscheine (Erwachsene) von oder zu Punkten innerhalb des VOR, wenn dies sogenannte „Grenzpunkte“ sind, werden um bis zu 9,80 EUR (134,85 ATS) zu viel berechnet.
- ⇒ Für Senioren-Halbp reis-Karten (sog. „VorteilsCard Senioren“) werden in vielen Fällen um bis zu 1 EUR (13,76 ATS) zu viel berechnet.
- ⇒ Für manche Fahrkarten werden „Umwege“ berechnet (z.B. St. Pölten - Krems über Wien statt direkt!), was zu mehreren Euro unfreiwilligem „Aufpreis“ führen kann.

Bei den ÖBB sind verschiedene ermäßigte Fahrkarten, etwa solche mit 50 %

Ermäßigung (sog. „VorteilsCard“), nur mehr am Automaten (oder über Internet-Kreditkarte oder per Mobilfunk-SMS), nicht aber am Fahrkarten-Schalter zu erhalten. Wenn ein Automat nicht funktioniert (oder nicht bedienbar ist) und auch kein anderer Automat zur Verfügung steht, ist es für Reisende oft schwierig, zu einer Fahrkarte zu kommen, ohne einen Aufpreis oder gar einen Straf-Zuschlag zahlen zu müssen. Abgesehen davon, ob die Automaten verfügbar sind, haben wir Hunderte Problempunkte und Fehler, mit denen die neuesten Geräte aufwarten, bemerkt. Hier ein kleiner Auszug:

- Die Automaten nehmen - derzeit - keine 20-Cent-Münzen. Das bemerken viele Menschen aber erst nach unzähligen Einwurf-Versuchen. Wer eine Wiener 80-Cent-Fahrkarte mit je einer Münze zu 50, 20 und 10 Cent bezahlen will, hat Pech.
- Für das Bedienen der Bildschirme sind Computer-Kenntnisse vorteilhaft. Ein Beispiel: Viele Menschen kennen den Unterschied zwischen „aktiven“ und „inaktiven“ Feldern nicht.
- Die mit den Fingern zu bearbeitenden Tastflächen sind für viele Menschen zu klein (z.B. für nervöse oder zittrige Menschen kann es schwierig werden, die richtigen Felder zu „treffen“, das passiert übrigens auch den Testpersonen gelegentlich); besonders trifft dieser Umstand auf die Buchstaben-Tastatur, mittels derer Reiseziele zu definieren sind, zu.
- Die Schriften auf den Bildschirm-Flächen sind für viele Menschen schlecht lesbar (weil zu klein).
- Die meisten Geräte sind zu langsam (betrifft v.a. ÖBB), bei einem Gerät musste nach jeder Eingabe 25 Sekunden gewartet werden.
- Es sind viele Geräte nicht in Betrieb oder es funktionieren einzelne Elemente nicht (z.B. Papiergeld-, Bankomat-, oder Kreditkarten-Funktionen), was aber erst beim Bezahlversuch erkennbar wird.
- Für das Erwerben von Fahrkarten sind Kenntnisse des Fahrpreis-, Fahrplan- und Eisenbahnwesens vorteilhaft; in vielen Fällen sind „Insider-Kenntnisse“ erforderlich.
- Die ÖBB und die Wiener Linien konnten sich - wie könnte es anders sein - nicht auf eine einheitliche Bedienoberfläche einigen.
- Die Automaten der ÖBB wären geeignet, Fahrkarten für alle Fahrten in

Österreich auszugeben. Leider ist das Angebot derzeit auf Leistungen der ÖBB (nur Schiene, nicht Bus) sowie auf Verbund-Fahrkarten beschränkt.

- Die Automaten kennen viele Ziele nicht, dies betrifft nicht nur alle Bahnhöfe und Haltestellen der Raaberbahn oder der Badner Bahn, es betrifft auch Bahnhöfe im Netz der ÖBB.

Eine Beurteilung, wie sinnvoll der radikale Einsatz von Automaten ist, mit denen auch Menschen ersetzt werden, wird hier nicht vorgenommen. Es gibt im Ausland aber eine Wiederkehr des Personals in allen Bereichen des ÖPNV, interessanterweise besonders bei privaten Eisenbahnen, die mit dem „Menschen vor Ort“ auch Synergieeffekte erzielen: Information und Orientierung, Einsteige- und Aussteige-hilfe, Sicherheit bzw. Wohlbefinden (Vermeidung von Angstträumen), Vermeidung von Devastierung und Vandalismus sowie verschiedene Aufsichts- und Kontrollfunktionen.

TIPPS

- ⇒ Grundsätzlich ist es nicht nur für Halbp reis-Fahrgäste empfehlenswert, darauf zu achten, ob der Preis für die angebotene Fahrkarte „gefühlsmäßig“ stimmen kann.
- ⇒ Eventuell hilft es, die Möglichkeiten VT-Classic und VT-Senioren zu vergleichen (Senioren können im Zweifelsfall jedenfalls auch das billigere Ticket auswählen).
- ⇒ Beachten Sie das Reiseweg-Eingabefeld („über“); leider sind zwar für das sichere Auswählen des günstigsten Tarifs große Tarifkenntnisse erforderlich, es kann aber u.U. auch durch das Ausprobieren von Möglichkeiten zu einer Vergünstigung kommen.

Da unsere Untersuchungen, die sich bisher auf Wien und NÖ konzentrieren, wo die meisten Automaten im Einsatz stehen, noch nicht abgeschlossen sind, erfolgt ein ausführlicher Bericht nach Abschluss dieses Projekts. ■

smk

Wir sind sehr daran interessiert, positive und negative Kritik zum Thema Automaten zu erfahren. Besonders laden wir „Geschädigte“ ein, sich bei uns zu melden. Bitte schreiben Sie uns (Anschrift siehe Impressum).