

Kritik: "Schlechte Behandlung von Kunden"

Um Rechte von Fahrgästen sei es bei Österreichs Verkehrsunternehmen schlecht bestellt. Das sagte ein Berliner Sozialwissenschaftler bei den Salzburger Verkehrstagen im Brunauer Zentrum. Weiter hinter Schweden zurück

Bei der im Vorjahr durchgeführten Studie belegte Österreich den bescheidenen 21. Platz unter damals noch 25 EU-Mitgliedern. Beschwerden über Verspätungen und andere Probleme haben in Österreich nur wenig Chance auf Erfolg. Den ersten Platz im EU-Ranking hat sich Großbritannien gesichert - vor Schweden, Frankreich und Deutschland.

Ein Beispiel aus Schweden, wie man dort mit Fahrgästen, also mit Kunden, umgeht: Wenn die Schnellbahnverbindung von Stockholm zum Stockholmer Flughafen mehr als zwei Minuten Verspätung hat, bekommt der Fahrgast den Fahrpreis zurück. "Vorsichtig formuliert: Enttäuschend"

Während es in diesen Ländern einen Rechtsanspruch gibt, sind die Fahrgäste in Österreich auf "Kulanz" angewiesen, sagt der Sozialwissenschaftler Holger Jansen aus Berlin. Er hat an der EU-weiten Studie mitgearbeitet:

"Das Ergebnis ist - ich sage es vorsichtig - enttäuschend. Die Kunden-Charta der EU und Servicegarantie halten sich in Österreich sehr in Grenzen. Wir haben bei den ÖBB und bei der Busfirma Blaguss einige Hinweise gefunden, dass die Kunden-Charta berücksichtigt werden soll. Diese ist ja von einer europäischen Dachorganisation entwickelt worden, um Fahrgästen und Kunden zu helfen."

Fahrgastbeiräte hätten die ÖBB, die Wiener Linien, die Salzburg AG und der FlachgauBusTakt eingerichtet, bemerkt Jansen. Mehr Kundenfreundlichkeit gefordert. Er präsentiert einige Vorschläge, wie sich die Situation für Fahrgäste in Österreich deutlich verbessern könnte: "Weiterhin notwendig ist, dass die Unternehmen und Verbände viel offener werden für die Charta und Servicegarantie. Die Kunden sollten genau erfahren, was mit ihren Beschwerden geschieht. Da muss einiges nachhaltig verbessert werden."

Verspätungen, verpasste Anschlüsse und kalte Waggons seien schon Ärger genug, ergänzt Jansen. Wenn der Fahrgast dann auch bei den Beschwerden nicht ernst genommen wird, werde er öffentliche Verkehrsmittel meiden.