

Auch Bahnverweigerer im Beirat

Diese Woche trat erstmals der Kundenbeirat der ÖBB zusammen. Das Netz, die Info-Systeme und die Fahrzeuge sollen dadurch besser werden.

Hermann Knoflacher ist zuversichtlich. Seit drei Jahren hat der Verkehrsexperte, der jede neue Straße grundsätzlich in Frage stellt, gute Erfahrungen mit dem Fahrgastbeirat der Wiener Linien gemacht. Nun konnte er zum ersten Mal den Kundenbeirat der ÖBB einberufen.

Aus 2600 Interessenten in ganz Österreich hat eine Agentur 60 Frauen und Männer ausgewählt, die ab sofort die Kunden gegenüber dem Großunternehmen ÖBB vertreten sollen. 20 nehmen jeweils an den vier Sitzungen des Beirates teil, die pro Jahr geplant sind. Im Rotationsverfahren geht es Reihum.

Knoflacher ist überzeugt, dass der Kundenbeirat vor allem in drei Bereichen Verbesserungen erreichen könne: Beim kundenorientierten Ausbau des Netzes, bei der Verständlichkeit der Informationssysteme und der Benutzerfreundlichkeit der Fahrkartenautomaten sowie bei den Betriebsmitteln.

Von dem neuen Kundenbeirat erhofft sich der Professor an der Technischen Universität Wien auch unkonventionelle Vorschläge. Denn: „Wir haben ganz gezielt auch Nichtkunden der ÖBB in den Beirat aufgenommen.“ Was jene, die sich der Bahn bisher verweigern, dazu bewegt und was sie allenfalls bewegen könnte, auf die ÖBB umzusteigen, wird eine der spannenden Fragen in den Beiratssitzungen sein.

Als Partner sieht der Experte nicht nur die ÖBB, sondern auch die Medien. „Die verbreiten ständig das Bild, dass der Verkehr nur aus Autos besteht.“ Das soll sich ändern.



Wer die Fahrgäste der Zukunft gewinnen will, muss sie in die Entscheidungen einbeziehen. Kundenbeiräte sind ein Anfang.

Bild: SN/KAINDL

BOMBARDIER

*Kreativ denken
Möglichkeiten schaffen
Visionen verwirklichen
Immer neue Züge sehen
Immer neue Züge planen
Immer einen Zug voraus*

*Nicht nur Züge vollbringen
bei uns Höchstleistungen.*

Ideen nonstop

www.bombardier.com

Nicht nur zum Dampf ablassen

Die Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsmittel brauchen eine Interessenvertretung

Effiziente Fahrgastvertretungen wie Pro Bahn Österreich oder die Salzburger Verkehrsplattform können auf Grund ihrer Langlebigkeit – zehn bzw. 15 Jahre – auf eine reichhaltige Erfahrung mit Bahnmanagern und ressortzuständigen Politikern verweisen. Allen gemeinsam ist das anfängliche Lippenbekenntnis, nun werde alles anders, die Wünsche der Fahrgäste würden gehört, die Bürgerinitiativen würden künftig einbezogen werden.

Das Wie bleibt offen und verliert sich mit Fortdauer der Funktionsperiode – zumeist wird dann an Mitarbeiter delegiert, die keine Entscheidungsbefugnis mehr haben.

Die beiden Vorstände im ÖBB-Personenverkehr – Wilhelmine Goldmann und Stefan Wehinger – sind die ersten Manager, die zumindest die Forderung von Pro Bahn Österreich nach einem Kundenbeirat bei den ÖBB erfüllen (siehe oben). Vorbildfunktion haben auch die Lokalbahn und der Stadtbahn in Salzburg,



Peter Haibach fordert echte Mitbestimmung für Fahrgäste. Bild: SN/HÖD

wo es seit Jahren einen erfolgreichen Fahrgastbeirat gibt.

Zu hoffen ist, dass auch der neue Beirat bei den ÖBB kein Gremium nur zum Dampf ablassen wird. Echte Mitbestimmung

schaud anders aus. Der Sprecher oder die Sprecherin des Fahrgastbeirates müsste im Aufsichtsrat der ÖBB mit Sitz und Stimme vertreten sein und mit konkreten Rechten, wie ein Vorschlagsrecht oder ein Anhörungsrecht vor Entscheidungen über Investitionen oder Fahrpläne ausgestattet werden. Solche Mitbestimmungsrechte sollten auch bei allen anderen Verkehrsunternehmen selbstverständlich werden.

Die Fahrgäste sind die Experten vor Ort

Ebenso sind die Länder und der Bund gefordert, den Benutzerinnen und Benutzern der öffentlichen Verkehrsmittel Mitbestimmungsrechte einzuräumen: durch einen Ombudsmann oder eine Ombudsfrau in jedem Bundesland. Deren Aufgabe wäre es, die Interessen der Fahrgäste sowohl gegenüber den Verkehrsunternehmen als auch gegenüber der jeweiligen Landesregierung zu vertreten.

Mit der nötigen Infrastruktur ausgestattet, etwa einem Büro, wären diese ideale Anlaufstellen für Fahrgäste und Bürgerinitiativen, aber auch für Verkehrsunternehmen. Eine Vernetzung der Fahrgastbeiräte und der Ombudsstellen könnten Welten für den öffentlichen Verkehr bewegen.

Dass sich der Modalsplit in den letzten Jahren zu Ungunsten von Bus und Bahn entwickelt hat, sollte Entscheidungsträger aus Politik und Verkehrsunternehmen beflügeln, eine neue Qualität der Mitbestimmung mit den Fahrgästen aufzubauen. Denn die Fahrgäste, die tagtäglich die Öffis benutzen, sind die Experten vor Ort. Deren Kompetenz liegt brach und wäre abzuholen.

Bisher wollten sich die handelnden Manager nicht dreinreden lassen, mit dem Ergebnis, dass am Kunden vorbei produziert wurde und die Lobby der Fahrgäste nicht gesucht wurde.

PETER HAIBACH
Sprecher Pro Bahn Österreich,
Salzburger Verkehrsplattform

Vorteile die auf der Hand liegen – SVV-Jahreskarte

10 + 2 gratis

**Die bequemste und preiswerteste Art
Bus und Bahn zu fahren!**

- Sie fahren 12 Monate und bezahlen nur 10
- Sie wählen selbst den Geltungszeitraum
- Sie entscheiden zwischen übertragbarer und persönlicher Jahreskarte
- Sie bezahlen einfach durch Abbuchung von zehn monatlichen Teilbeträgen
- ... und das alles ohne Stress für Sie



Näheres finden Sie unter svv-info.at!