Bericht der Volkshilfe Vorarlberg

an die

Landtagsparteien

über den

Verkehrsverbund Vorarlberg

und den

öffentlichen Personennahverkehr

vom 16. November 2026



Vorliegender Bericht ist eine Zusammenfassung der an die Volkshilfe Vorarlberg (VHV) 2025/2026 ergangenen Meldungen, Anregungen, Beschwerden und eigener Erhebungen über den Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) und den öffentlichen Personennahverkehr in Vorarlberg. Zusammengefasst ergibt sich folgendes Bild zu den wichtigsten Punkten:

1. Der Verkehrsverbund Vorarlberg verfügt gemäß vieler Meldungen über kein ausreichendes Beschwerdemanagement, weder für Kunden noch für Mitarbeiter. Dadurch gehen wichtige Informationen, die der Verbesserung des Angebots dienen könnten, unwiederbringlich verloren.

2. Die vom Verkehrsverbund Vorarlberg angebotenen elektronischen Leistungen sind im Hinblick auf das Anlegen von Bewegungsprofilen der einzelnen VVV-Nutzer intransparent. Es kann nicht nachvollzogen werden, wie diese Daten so geschützt werden, dass Daten der Fahrgäste nicht ins Ausland, insbesondere in die USA, weitergeleitet oder auch verkauft werden.

3. Nach Erhebungen der Volkshilfe Vorarlberg besteht innerhalb des Managements des Verkehrsverbunds Vorarlberg ein sehr großer Glaube an den Vorteil der Nutzung elektronischer Systeme, ohne ausreichend auf Menschen, die diese elektronischen Systeme nicht nutzen wollen, Rücksicht zu nehmen (Recht auf ein analoges Leben). Zudem fehlt nach Kenntnis der Volkshilfe Vorarlberg die ausreichende Vorsorge für den Fall eines Blackouts des Systems. Die betreffenden Systeme sind auch nicht zum überwiegenden Nutzen der Menschen ausgelegt, sondern dienen vor allem dem Unternehmen.

4. Die Änderung der Tarife und Berechnung der Streckenkilometer ist intransparent und für den normalen Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs nicht logisch nachvollziehbar. Ein Tarifsystem sollte Nutzerfreundlich sein und soweit möglich die gefahren Streckenkilometer real abbilden und fair und nachvollziehbar zur Verrechnung bringen.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Inhalt

	Seite
Zusammenfassung	2
Zielsetzung dieses Berichts	4
Beschwerdemanagement des VVV	5
Verbesserung des neuen Tarifsystems	7
Elektronische VVV-Systeme	8
Recht auf ein analoges Leben	10
Schutz des Bargelds	11
Bewegungsprofile der Nutzer	12
Neues Tarifsystem	13
Weitere Beschwerden	18
Werbung auf Omnibussen	19
European Accessibility Act	20
Erklärung der VHV	21

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Zielsetzung dieses Berichts

Zielsetzung dieses Berichts ist die Verbesserung des Angebots des VVV und des öffentlichen Personennahverkehrs in Vorarlberg mit besonderem Schwerpunkt auf sozial benachteiligten Menschen.

Die Volkshilfe Vorarlberg hat zu Erreichung dieses Zwecks, und weil nach Ansicht der Volkshilfe Vorarlberg kein ausreichendes eigenes Beschwerdemanagement beim VVV besteht, eine einfache Webseite online geschaltet (https://hinweisgeber.at/) dazugeschaltet. Hier besteht die Möglichkeit der Beschwerde auch über den VVV bzw. den öffentlichen Personennahverkehr. Hier können Interessierten und Nutzer des VVV bzw. den öffentlichen Personennahverkehr zudem Verbesserungsvorschläge einzubringen.

Dieser Bericht der Volkshilfe Vorarlberg an die Landtagsparteien dient daher dazu, den Vorarlberger Landtag über Beschwerden und Verbesserungsvorschläge aus der Bevölkerung zu informieren.

Ein direktes Gespräch mit dem VVV und der Volkshilfe Vorarlberg hat im Frühjahr 2025 stattgefunden. Jedoch lehnte der Geschäftsführer des VVV bei diesem Treffen jede weitere künftige Zusammenarbeit mit der Volkshilfe Vorarlberg ab.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Beschwerdemanagement des VVV

In allen Berichten von Interessierten und Nutzern des Angebots des VVV, die sich an die Volkshilfe Vorarlberg gewandt haben, ist festzustellen, dass der Verkehrsverbund Vorarlberg nicht über ein ausreichendes bzw. befriedigendes Beschwerdemanagement verfügt. Weder für Interessierte, noch für Kunden noch für die Mitarbeiter (beispielsweise auch Mitarbeiter von Auftragnehmern).

Dadurch gehen aus Sicht der Volkshilfe Vorarlberg dem VVV wichtige Informationen, die zur Verbesserung des Angebots dienen könnten, unwiederbringlich verloren. Gerade auch im Bereich der Mitarbeiter von Auftragnehmern wäre ein großes Potenzial vorhanden, das Angebot des VVV laufend zu verbessern und bei Missständen oder Problemen schnell und lösungsorientiert eingreifen zu können. Wie bereits den Medien mehrfach zu entnehmen war, sollen Mitarbeiter jedoch die Meldung von Missständen an die Geschäftsführung des VVV scheuen, weil sie Sanktionen befürchten. Ähnliches wurde auch der Volkshilfe Vorarlberg mit E-Mails berichtet.

Die mangelnde Beschwerdemöglichkeit von Nutzern des Angebots des VVV zeigt sich nicht zuletzt an der Bewertung des VVV auf trustpilot.com: Vmobil - Verkehrsverbund Vorarlberg
Es wurden hier von 5 möglichen Punkten gerade einmal **1,6** erreicht (Stand 30.12.2025). Mit Stand 13.4.2026 sank die Bewertung auf **1,5** und mit 22.7.2026 auf **1,4**. Diese Bewertungen beziehen sich auf die Zeit vor der Änderung des Tarifsystems des VVV. Die Leistungen des VVV wurden schon zu diesen Zeitpunkten als „ungenügend“ bezeichnet.

Auch per 16.11.2026 und nach Einführung des neuen Tarifsystems hat sich an der schlechten Bewertung nichts geändert: Der VVV hält auf der Bewertungsplattform bei **1,4** von 5 Punkten.

Wird eine KI-Anfrage durchgeführt, ergibt sich folgendes Bild:

Kunden- und Fahrgast-Bewertungen

- **Kritik an den Tarifen:** Auf Plattformen wie Trustpilot und in sozialen Medien (z. B. bei Berichten von Vorarlberg Online) steht vor allem das im Juni eingeführte, neue Tarifsystem in der Kritik. Fahrgäste bemängeln starke Preiserhöhungen bei Einzel- und Klimatickets sowie eine als undurchsichtig oder kompliziert empfundene Preisgestaltung (u. a. Fälle, in denen zwei Einzeltickets günstiger sind als eine Hin- oder Retourfahrkarte). [1, 2, 3, 4]
- **Service und Kapazitäten:** In Kundenrezensionen werden zudem gelegentlich Kapazitätsengpässe bei Großveranstaltungen (wie den Bregenzer Festspielen), Probleme beim Anrufbus sowie vereinzelt Unfreundlichkeit des Personals genannt. [1]
- **Positive App-Bewertungen:** Deutlich besser kommt das digitale Angebot an: Die VMOBIL On-App für On-Demand-Verkehr wird von Nutzern mit sehr positiven Wertungen (rund 4,8 von 5 Sternen) bewertet. [1]

Arbeitgeber-Bewertungen

- **Kununu-Profil:** Als Arbeitgeber schneidet die Verkehrsverbund Vorarlberg GmbH auf Kununu überwiegend solide ab. Ein Großteil der bewertenden Mitarbeiter (ca. 79 %)

schätzt das Gehalt und die Sozialleistungen als gut oder sehr gut ein und beschreibt das Unternehmen als fairen Arbeitgeber. [1, 2]

Inwieweit diese Arbeitgeberbewertung mit den Meldungen in den Medien und den der Volkshilfe Vorarlberg vorliegenden Nachrichten über Busfahrer zusammenpasst, die sich aus Angst vor Sanktionen nicht öffentlich zum VVV äußern wollen, muss jedoch hinterfragt werden. An dieser Stelle sei beispielhaft ein Beitrag genannt: Katja Grundner, „Ein Busfahrer packt aus“ [...] „VVV-Tarifreform bringt Fahrer und Fahrgäste ins Grübeln“. Weiter heißt es in diesem Bericht, dass die Tarifreform mehr Belastungen am Steuer bringe. Ein Busfahrer erzählt anonym, weil er Folgen befürchtet, über die Erfahrungen mit dem neuen Tarifmodell. (Vorarlberger Nachrichten vom 29.6.2026, S. A1 und A3).

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Verbesserung des neuen Tarifsystems

Mit dem Versuch der VVV, mit – vom Unternehmen selbst ausgewählten Bürgern – das Tarifsystem zu verbessern, wird sich die Volkshilfe Vorarlberg im nächsten Bericht auseinandersetzen.

Hier werden auch die Bedenken der SPÖ Vorarlberg einfließen, dass eine intransparente Auswahl der Interessenten erfolgt sei, weil diese sich um eine Mitarbeit „bewerben“ mussten (ORF Vorarlberg vom 18.9.2026).

Gemäß Mitteilung einer der Personen, die sich zu diesem Verbesserungsforum des VVV angemeldet hatten, waren die Fragen bei der Anmeldung „eher dubios“. Sie lauteten nämlich lediglich:

- Was wurde besser durch die Tarifreform?
- Ist man dafür, dass auf die Busse Werbung geklebt wird?

Da das erste Treffen dieses Verbesserungsforums des VVV erst am 5.11.2026 stattfand, können noch keine konkreten und verlässlichen Ergebnisse festgestellt bzw. berichtet werden.

Laut Mitteilung hätten sich interessanterweise die 25 zuvor „Ausgewählten“ zu diesem ersten Treffen, bei dem es um die VVV-Tarife ging, wiederum anmelden. Nur jene 12, die am schnellsten antworteten, sollen eingeladen worden sein.

Welchen Zweck diese Selektion der Selektion durch den VVV haben soll, konnte noch nicht eruiert werden.

Elektronische VVV-Systeme

Die elektronischen Systeme der VVV zur Nutzung der Leistungen des VVV sind aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Menschen, die keine Berührungsängste mit den modernen Medien und elektronischen Geräten haben und keine Beeinträchtigungen aufweisen, bewerten diese meist positiv.
Dabei ist jedoch darauf hinzuweisen und anzumerken, dass Nutzer vielfach die Nutzungsbedingungen nicht lesen und sich nicht bewusst sind, welche ihrer Daten durch den VVV oder durch Dritte weiterverwendet und weitergegeben werden. Viele, vor allem auch junge Menschen, haben Datenschutz betreffend noch kein oder geringes Problembewusstsein entwickelt.

Die vom Verkehrsverbund Vorarlberg angebotenen elektronischen Leistungen sind im Hinblick auf das Anlegen von Bewegungsprofilen der einzelnen VVV-Nutzer intransparent. Es kann von außen nicht nachvollzogen werden, wie diese Daten so geschützt werden, dass Daten der Fahrgäste nicht ins Ausland, insbesondere an Tech-Konzerne in den USA, weitergeleitet oder auch verkauft werden.

Soweit bekannt, hat dies den Aufsichtsrat des VVV bislang noch nicht interessiert. Dies, obwohl ihn nach der DSGVO die Verantwortung für einen Missbrauch von Daten treffen würde.

Die Haftung der VVV-Nutzer für die Funktionstüchtigkeit ihres eigenen Systems (z. B. Akku des Mobiltelefons, Internetverbindung) sowie die Gefahr, ansonsten als „Schwarzfahrer“ qualifiziert und bestraft zu werden, ist sehr groß. Der Geschäftsführer des VVV hat hierzu auf Anfrage der Volkshilfe Vorarlberg im Februar 2026 zwar mitgeteilt, dass eine 15-minütige Unterbrechung der Internetverbindung des VVV-Nutzers keine Auswirkungen habe, doch ist dies nicht gesichert. Es bestehen im Netz aller Internetanbieter Bereiche, in denen eine Verbindung nicht garantiert werden kann. So etwa fehlt jegliche Netzverbindung während der Fahrt vom Gütle (Dornbirn) nach Ebnit über einen Zeitraum von rund 15 Minuten (drei Haltestellen), je nach Fahrgeschwindigkeit im Abschnitt um die Schaufelschlucht.

Nach Erhebungen der Volkshilfe Vorarlberg besteht im Management des Verkehrsverbunds Vorarlberg ein tiefer Glaube an den Vorteil der Nutzung elektronischer Systeme. Auf Menschen, die diese elektronischen Systeme nicht nutzen wollen (Recht auf ein analoges Leben), wird keine ausreichende Rücksicht genommen. Im Hinblick auf ein Blackout des Systems ist keine erkennbare Vorsorge getroffen. In skandinavischen Ländern wird bereits umgedacht und den Bürgern empfohlen, wieder mehr Bargeld zu verwenden. Im Krisenfall bzw. bei Stromausfall oder nach potenziell durchaus drohender Beeinflussung durch Drittstaaten arbeiten solche elektronischen Systeme nicht oder nur noch eingeschränkt.
Auch wird vom VVV nicht problematisiert, wie Menschen mit Beeinträchtigung, auch solche mit temporärer Beeinträchtigung (etwa einer gebrochenen Hand), diese Systeme nutzen sollen.

Auch das VVV-Angebot Rufbus YOYO wurde am 14.12.2025 so umgestellt, dass dieser nur noch per App buchbar ist (https://www.vmobil.at/de/ueber-vmobil/wir-sind-vmobil-mobilitaetspartner/landbus-oberes-rheintal/pico-der-tagesrufbus). Dieser Busservice ist nicht

mehr über Telefon erreichbar. Angeblich spare die Umstellung Ressourcen und reduziere Emissionen. Nutzerfreundlich ist dies jedenfalls nicht.

Dazu ist festzuhalten, dass – sämtliche – elektronischen Systeme dem Nutzer zu dienen haben und nicht dem Unternehmen/dem Unternehmer oder sich selbst. Wenn solche Systeme nur dazu eingesetzt werden, um für das Unternehmen die Buchungen kostengünstiger zu machen und dadurch Menschen ausgeschlossen werden, die diese App nicht installieren können oder wollen, so hat das System seinen Zweck verfehlt. Die Gemeinden, die sich an diesem nutzerunfreundlichen System beteiligen, sind sich vermutlich gar nicht bewusst, dass und wie gegen die Interessen der Bürger gehandelt wird.
Es stellt sich in diesem Zusammenhang auch die Frage, warum andere Betreiber, auch in anderen Bundesländern, es schaffen, ein nutzerfreundliches System z. B. mit Telefonbuchung beizubehalten.

In einem gebirgigen Land wie Vorarlberg, kommen Wanderer bzw. Tagestouristen vielfach in die Situation, das Tickets nicht anders als beim Busfahrer kaufen zu können. Wanderer bzw. Tagestouristen wissen ja mitunter nicht, wo sie „herauskommen“ und wann sie mit welchem Omnibus fahren werden. Dies mit einer Strafgebühr von 50 Cent zu belegen, ist unverständlich und kundenfeindlich. Auch die Möglichkeit des Fahrscheinkaufs in Trafiken hilft hier nicht weiter, weil solche selten an Wanderrouten gelegen sind. Ebenso sind Omnibusse in den wichtigen Wanderregionen im Klostertal und Montafon mit keinen Fahrkartenautomaten ausgestattet. Auch die Fairtiq-App ist vielen Menschen entweder nicht bekannt; andere wollen ihre persönlichen Daten nicht an ein solches elektronisches System preisgeben.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Recht auf ein analoges Leben

Wenn die Präsidentinnen des überparteilichen Seniorenrats, Ingrid Korosec (ÖVP) und Birgit Gerstorfer (SPÖ) 2026 ein Recht auf analoges Leben fordern, dann wäre es auch für den VVV wohl an der Zeit zuzuhören. Höchste Zeit, denn Volkshilfe und Pensionistenverband Vorarlberg haben das schon 2025 an ihn herangetragen.

Die Nutzung bestimmter VVV-Apps ist ohne Bankkonto nicht möglich. Insbesondere Klienten der Wohlfahrtsorganisationen haben aber entweder gar kein Bankkonto oder aber keine ausreichende Kontodeckung, so dass sie von der Nutzung bestimmter VVV-Apps ausgeschlossen sind.

Ein Vorschlag, der an die Volkshilfe Vorarlberg herangetragen wurde, um beide Systeme, analog und digital, zu verbinden, ohne die Datensicherheit außer Acht zu lassen, ist die „Kilometerbank“, bei der man Geld z. B. auf eine Karte auflädt. Diese Karte wird im Bus gesteckt und der entsprechende Betrag abgezogen: anonym und sicher und dennoch digital.

Siehe dazu auch den Vorschlag der Volkshilfe Vorarlberg aus 2025 für ein „Landesgesetz für ein Recht auf analoge Teilhabe“, das leider bislang von den Regierungsparteien nicht näher in Erwägung gezogen bzw. ignoriert wurde.

Gemäß Mitteilung des VVV an eine Beschwerdeführerin vom Oktober 2026 wolle der VVV die Ticketautomaten in den Omnibussen nach und nach bis 2030 abbauen. Es komme ein anderes System.
Welches System das sein wird und ob barrierefrei, bislang unbekannt. Offen ist auch, ob es das Recht auf ein analoges Leben schützen wird. Nach den bisherigen Erfahrungen wird es wohl sehr wahrscheinlich sein, dass versucht werden wird, noch mehr elektronische Systeme zu verwenden und die Menschen damit in Abhängigkeit von diesen zu bringen und ihnen das Recht auf analoge Selbstbestimmung zu nehmen.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Schutz des Bargelds

Die Regelung des VVV, nachdem beim Fahrkartenkauf in Omnibussen, in denen keine Ticketautomaten installiert bzw. wo diese defekt sind, ebenfalls eine 50-Cent-Strafgebühr eingehoben wird, widerspricht dem von der FPÖ immer wieder lauthals geforderten Schutz des Bargelds. Denn es wird für die Bargeldzahlung eine Strafgebühr eingehoben, selbst dann, wenn ein Automat defekt im Omnibus ist und vom VVV nicht repariert wird.

Beispiel: der VVV-Fahrkartenautomat am Bahnhof Schruns war 2025 mehrere Monate ohne Funktion und wurde erst auf Drängen eines VVV-Nutzers repariert.

Wie erklärt der Landesstatthalter und FPÖ-Parteiobmann Christof Bitschi, zudem VVV-Aufsichtsrat und Verkehrslandesrat in der Vorarlberger Landesregierung, dies seinen Parteikollegen? Wir wissen, dass die FPÖ in ganz Österreich einen Schutz des Bargelds fordern. Dass Bitschi als Verantwortlicher in Vorarlberg das Gegenteil tut bzw. zulässt, ist doch recht befremdlich.

Siehe dazu auch den SPÖ-Antrag „Digital oder analog? Für echte Wahlfreiheit sorgen“ vom 5.11.2024
https://suche.vorarlberg.at/VLR/vlr_gov.nsf/0/A10C9E6E418D01A5C1258B2C003E9716?OpenDocument),
der von der FPÖ interessanterweise abgelehnt wurde.

Aktuelles Beispiel:
3.11.2026, Buslinie 535 (Kennzeichen BD-15079), Einstieg Frastanz Bahnhof, Richtung Feldkirch: Ticketautomat ist vorhanden, funktioniert jedoch nicht: Eine Strafgebühr wegen Bezahlung des Fahrscheins beim Busfahrer war fällig.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Bewegungsprofile der Nutzer

Es ist in vielen Bereichen an der Zeit, Verträge mit den Anbietern elektronischer Lösungen zu prüfen. Nämlich inwieweit in diesen die Übersendung von Daten in die USA oder andere Drittstaaten außerhalb der Europäischen Union vorgesehen ist und ob da irgendein Unternehmen in dieser Kette sich am Verkauf dieser Daten eine „goldene Nase" verdient. Es ist bekannt, dass insbesondere mit Gesundheitsdaten (z. B. aus „Lauf-Apps") und sonstigen Daten über die Bewegung von Personen sehr gut zu verdienen ist, da diese Daten stark nachgefragt sind. Viele Datenschützer warnen vor der Verwendung solcher Apps.

In ganz Europa sind inzwischen auch die Regierungen aufgewacht und forcieren von US-amerikanischen Unternehmen unabhängige Lösungen. Es geht insbesondere darum, den hohen Datenschutzstandards der EU zu genügen und nicht in eine vermeidbare Abhängigkeit zu geraten. Darüber hinaus sollten Netze bzw. elektronische Systeme auch nicht einfach auf Wunsch eines Präsidenten abgeschaltet werden können.

Bei Gesundheitsdaten von „Lauf-Apps", Bewegungsprofilen von Fahrgästen etc. handelt es sich um personenbezogene Daten. Deren Verarbeitung ist nur unter den Voraussetzungen der Datenschutz-Grundverordnung zulässig (Artikel 6 DSGVO). Auch bei einer Einwilligung ist das Erstellen von Gesundheits- bzw. Bewegungsprofilen grundsätzlich verboten (Artikel 22 Abs. 1 DSGVO). Zudem ist dabei der EU-Data-Act (Verordnung EU 2023/2854) zu beachten, wenn die Nutzung von Daten durch vernetzte Produkte erfolgt.

Die Volkshilfe Vorarlberg hat versucht, von Spezialisten ergründen zu lassen, welche Daten von VVV-Nutzern tatsächlich für Bewegungsprofile verwendet werden können und inwieweit diese Daten auch für das Erstellen von Bewegungsprofilen herangezogen werden (können). Bislang konnte dazu kein Bericht vorgelegt werden. Die Überprüfung würde eine Zusammenarbeit mit dem VVV und der von diesem beauftragten Unternehmen erfordern bzw. die Prüfung sehr erleichtern. Da der VVV jedoch im Februar 2025 eine Zusammenarbeit mit der Volkshilfe Vorarlberg abgelehnt hat, wäre ein Vorschlag der Volkshilfe Vorarlberg, dass externe und unabhängige Sachverständige beigezogen werden, die überprüfen:

- Was mit den Daten von Nutzern im System des VVV aktuell passiert.
- Wie lange diese Daten gespeichert werden.
- Wie groß die Gefahr ist, dass daraus Bewegungsprofile der VVV-Nutzer erstellt werden.
- Ob unter Umständen eine entgeltliche oder unentgeltliche Weitergabe dieser Daten erfolgen kann oder bereits erfolgt ist.
- Wie eine Haftung des VVV für Verstöße nach der DSGVO vermieden werden kann.

Neues Tarifsystem

Das neue Tarifsystem hat zu Beschwerden geführt und wird weiterhin zu Beschwerden führen – auch bei der Volkshilfe Vorarlberg. Wir haben uns bewusst nicht in die Diskussion eingeschaltet, sondern nur dokumentiert.

Grundsätzlich ist eine der wichtigsten Stimmen, die des ehemaligen Verkehrsplaners des Landes, Franz Schwerzler, einfach ignoriert worden. Franz Schwerzler ist einer der „Väter“ des modernen öffentlichen Personennahverkehrs in Vorarlberg und dessen Fachmeinung sollte sehr viel Gewicht haben, da er über viele Jahre das System mit aufgebaut hat.

Beobachtungen von VVV-Nutzern zum neuen Tarifsystem:

1.
Gemäß einer Nutzerin werde für die App Fairtiq mit dem Argument geworben, dass die Anwendung stets den besten Preis zu berechnet. Dies sei jedoch nicht korrekt. Bei ihrer Fahrt mit dem VVV am 6.10.2026 war dies jedenfalls nicht der Fall.

Fahrtstrecke:

Fahrt von Götzis nach Hohenems – Unterbrechung – Fahrt von Hohenems nach Lustenau – Unterbrechung – Fahrt von Lustenau nach Dornbirn – Unterbrechung – Fahrt von Dornbirn nach Lustenau. Beendigung der Fahrt in Lustenau.

Fairtiq-Abrechnung für diese Fahrtstrecke für zwei Personen € 18,40.

Beim Lösen aller Tickets im Bus am Automaten wären für zwei Personen folgende Kosten entstanden:

Götzis–Hohenems – lokal 60 min. je € 2,40

Hohenems–Lustenau–Dornbirn–Lustenau – 24 Stunden je € 4,60,-

Kosten der Fahrten für zwei Personen: € 14,00

Die Reklamation der Nutzerin wurde mit der Begründung abgelehnt, es wäre unzulässig, die „Zonen“ zu kombinieren. Nun fragt sich die Nutzerin zu Recht, was daran unzulässig sei, in Hohenems die Fahrt zu unterbrechen bzw. auch nicht mehr zum Ausgangspunkt der Fahrt nach Götzis zurückzukehren. Der Nutzerin wurden zwei Regio Tickets für 24 Stunden verkauft, obwohl dies ihrer Fahrtstrecke nicht entsprochen habe.

2.

Ein Nutzer ist mit Bus und Bahn von Lustenau nach Lindau gefahren. Für die Hinfahrt habe er Tickets bei der ÖBB über Scotty direkt gebucht. Die Seniorenermäßigung des Nutzers wurde berücksichtigt. Der Preis betrug von der Haltestelle Staldenstraße bis Bahnhof Lustenau €2,40 (VVV), vom Bahnhof Lustenau bis zum Bahnhof Lindau € 5,10 (ÖBB); gesamt € 7,50.

Bei der Rückfahrt hat der Nutzer die ÖBB-App Simply go benützt. Für das Ticket von Lindau nach Lustenau wurden € 9,60 (VVV) berechnet.

Diese unterschiedlichen Preise haben den Nutzer erstaunt. Darüber hinaus hat der Nutzer festgestellt, dass er bei direkter Buchung mit Berücksichtigung seiner Seniorenermäßigung bei der ÖBB-App für die Bahnfahrt vom Bahnhof Lustenau zum Bahnhof Bregenz € 1,30 , beim Lösen eines Seniorentickets am Automaten €1,90 bezahlt (d. h. ohne Ermäßigung wären es € 3,80). Für den Nutzer ist es völlig unverständlich, dass dieselbe Fahrtstrecke ohne Ermäßigung am Automaten € 4,80 kostet. Er fragt sich, ob der VVV jeweils einen Aufschlag von € 1,00 (+ 25 %) auf die Tarife der ÖBB berechnet.

3.
Eine Nutzerin berichtete: Wird im Omnibus die Fahrkarte von Lustenau nach Bregenz und retour gelöst, sind € 9,20 (Regio 24 h) zu bezahlen. Mit der Bahn (ÖBB) und Benutzung der Vorteilskarte für Senioren kostet dieselbe Strecke jedoch nur € 2,60.

4.
Gemäß einem weiteren VVV-Nutzer stimmen die Online-Angaben von ÖBB-Scotty und VMobil-Routenplaner immer wieder weder hinsichtlich der Fahrzeiten noch der Preisangaben überein.

Er nannte folgendes Beispiel:
ÖBB: ab 09:57 Uhr Bludesch Siedlung – an 11:19 Uhr Buchboden Kirche
Fahrzeit: 1:22 h
Preis: 9,20 EUR (Regio 24 h)

VVV: ab 10:08 Uhr Bludesch Siedlung – an 11:19 Uhr Buchboden Kirche
Fahrzeit: 1:11 h
Preis: € 4,80 (Regio 60 min)

Aufgrund der langen Umsteigezeiten von mehr als 20 Minuten, die dann auch in die Fahrzeit einfließen, sei es ihm unmöglich gemacht worden, einen Regio 60-Minuten-Fahrschein zu nutzen.

5.
Ein weiterer Nutzer bemerkt die unterschiedlichen Fahrpreise für die Hin- und Rückfahrt. Die Fahrt von Bludesch nach Frastanz umfasst eine Regionalzone und kostet € 4,80. Die Fahrt von Frastanz nach Bludesch hingegen führe durch eine Lokalzone und koste € 2,40. Er kann sich den Unterschied in den Preisen für dieselbe Strecke bzw. für Hin- und Rückfahrt nicht erklären.

Die Erklärung liege laut VVV darin, dass sich die „Tariflogik“ immer am Einstiegsort orientiere. Je nach Einstiegsort kann sich demnach die Zone verändern: Bludesch ist der Lokalzone Thüringen zugeordnet, die Thüringen, Thüringerberg, St. Gerold, Bludesch, Gais, Nenzing, Schlins, Raggal, Marul, Ludesch, Nüziders, Bludenz, Bürs, Stallehr beinhaltet. Frastanz bildet eine eigene Lokalzone, die Frastanz, Amerlügen, Satteins, Göfis, Feldkirch, Röns, Düns, Schnifis, Schlins, Nenzing, Gurtis, Gais beinhaltet.

Wie einem durchschnittlichen Nutzer diese „Tariflogik“ nähergebracht werden soll, ist schleierhaft. Während mit dem früheren Domino-System recht einfach jeder, selbst Ortsfremde, den Tarif selbst berechnen konnten, ist nun dazu eine App erforderlich und es sind spezielle Kenntnisse der Geografie in Vorarlberg nötig, die nicht jeder abrufbereit hat.

6.
Im Tariffinder wurde Bludesch fälschlicherweise der Lokalzone Frastanz zugerechnet. Dieser Fehler sollte inzwischen vom VVV korrigiert worden sein. Wie sich aber ein „normaler“ Nutzer mit der „Tariflogik“ auskennen soll, wenn nicht einmal der Spezialist die geografische Lage von Bludesch richtig in das Programm eintragen kann, bleibt offen. Abgesehen von den Mehrkosten, die manche Fahrgäste durch diesen Fehler zu tragen hatten.

7.
Ein Nutzer bemängelte, dass aus seiner Erfahrung die aktuelle Tarifstruktur den ländlichen Raum benachteilige. Er brachte als Beispiel:
Von Bludesch aus waren Bludenz und Feldkirch mit 3 Dominos für € 6,60 Hin- und Rückfahrt erreichbar. Mit dem neuen VVV-Tarifsystem und der Regionalzone müssen für Hin- und Rückfahrt € 9,20 (+ 39 %) bezahlt werden.

8.
Ein Nutzer wies darauf hin, dass die Hin- und Rückfahrt von Bludesch nach Rankweil in der neuen Tarifstruktur € 18,40 (24-Stunden-Ticket MAXIMO) kostet. Während man zuvor mit vier Dominos bzw. Tagesfahrkarte um € 8,40 unterwegs war(+ 119 %).

9.
Die Fahrt von Bahnhof Nenzing nach Bludesch (früher 1 Domino) kostet nun in der Lokalzone € 2,40 statt € 1,90 (+ 26 %).

10.
Eine Fahrt nach Buchs (SG) ist gemäß einem Nutzer seit der VVV-Tarifumstellung mit einem Maximo-Ticket nicht mehr möglich. Nun muss ein zusätzlicher Fahrschein bei der ÖBB, SBB oder LIEmobil gekauft werden. Der VVV verwies auf andere Vorteile, die durch die Tarifumstellung erreicht wurden, jedoch sind diese für den betreffenden Nutzer nicht relevant.

Einige Online-Meldungen dazu (auszugsweise):

- Katja Grundner: Schummelzettel im Bus: Neues VVV-System sorgt für Verwirrung“, Vorarlberger Nachrichten vom 14.8.2026 und vol.at.

- Katja Grundner: Kritik an Bitschis Zahlen – Die politische Opposition wirft dem Landeshauptmannstellvertreter, Verkehrslandesrat, Aufsichtsratsvorsitzender des Verkehrsverbunds Vorarlberg (VVV) sowie FPÖ-Parteivorsitzenden in Vorarlberg Schönrechnerei bei den Zahlen zu den VVV-Tarifen vor. Vorarlberger Nachrichten vom 12.8.2026, S. A4.

- „Tarifreform: „Es gibt immer Gewinner und Verlierer“ – Der Verkehrsverbund Vorarlberg will umgeachtet anhaltender Kritik an der neuen Tarifstruktur festhalten, Vorarlberg.ORF.at vom 10.8.2026.

- „“ – Ehemaliger Verkehrsplaner des Landes, Franz Schwerzler, zeigt auf, dass jene, die das Tarifsystem ehrlich nutzen, draufzahlen und jene, die das System durchschaut haben, das neue Tarifsystem austricksen können. vol.at vom 4.8.2026; Vorarlberger Nachrichten vom 5.8.2026, S. A3.

- vol.at: „‚Bitschi trägt die politische Verantwortung‘: SPÖ kritisiert VVV-Modell“";siehe auch: Vorarlberger Nachrichten vom 5.8.2026, S. A3: „SPÖ fordert Aus für Tarifmodell bei Öffis und attackiert Bitschi“; Vorarlberg Krone: „SPÖ fordert Aus für ‚gescheitertes Tarifmodell“)

- „‘Ich verstehe nicht, warum es eingeführt wurde‘" – Ehemaliger Verkehrsplaner des Landes kritisiert das neue VVV-Tarifsystem“ – Der am Aufbau des Vorarlberger Verkehrsverbundes wesentlich beteiligte Franz Schwerzler (Verkehrsplaner) versteht die durchgeführte Tarifänderung durch die Geschäftsführung des Verkehrsverbundes Vorarlberg nicht. vol.at vom 4.8.2026.

- Matthias Rauch: „Neue VVV-Tarife lassen Wogen hochgehen“ – Nachdem die Vorarlberger Nachrichten die Ticketpreise und die Angaben des Vorarlberger Verkehrsverbundes (VVV) über die nur geringe Preiserhöhung bei den Fahrpreisen mit dem neuen Tarifsystem überprüft hat und diese VVV-Angaben nicht stimmen, zeigt sich im Vorarlberg Online Forum der Unmut der Bevölkerung. Vorarlberger Nachrichten vom 23.7.2026, S. A6.

- vol.at: „‘Täuschung oder Zahlenchaos?‘ – Opposition nimmt Bitschi ins Visier“" – Christof Bitschi, Verkehrsreferent der Landesregierung und Aufsichtsratsmitglied des Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV), soll von der SPÖ und den Grünen zur Verantwortung für die Tarifreform gezogen werden. Christof Bitschi ist politisch für diese Erhöhungen der VVV-Tarife mitverantwortlich. Ssiehe auch: Vorarlberger Nachrichten vom 22.7.2026, S. A5.

- Katja Grundner: „Tarifrechnung geht nicht auf“ – Die Angaben des Vorarlberger Verkehrsverbundes (VVV) über die nur geringe Erhöhung der Fahrpreise mit dem neuen Tarifsystem stimmen so nicht. Vorarlberger Nachrichten vom 21.7.2026, S. A3.

- SPÖ Vorarlberg: „Bereits 1200 Unterschriften gegen VVV-Tarifsystem“" – Die SPÖ-Vorarlberg lanciert eine Unterschriftenaktion gegen die VVV-Tarifreform, Krone.at vom 20.7.2026.

- Johann Drexel: „Neue Vmobil-Tarife“ – Die Tarifreform kostet den Fahrgast mehr, als zuvor. Vorarlberger Nachrichten vom 17.2026, S. D7.

- Karl Ludwig Pfefferkorn: „VVV-Tarifwelt‘ – VVV-Tarifreform ist totaler Müll. Vorarlberger Nachrichten vom 1.7.2026, S. D7.

- Gerhard Huber: „ÖBB – VMOBIL“ – Die neuen Tarife des VVV sind teilweise erheblich gestiegen. Das sei ein falsches Signal. Vorarlberger Nachrichten vom 26.6.2026, S. B6.

- Dietmar Hasenburger: „Tarifgestaltung VMOBIL“ – Die Tarifgestaltung ist überteuert und nicht nach gefahrenen Kilometern berechnet. Vorarlberger Nachrichten vom 13./14.6.2026, S. B4.

- Katja Grundner: „Teures Ticket durch Tarif-Irrtum“ – Das neue Tarifsystem soll einfacher sein, sorgt in Vorarlberger Bussen aber für Verwirrung. Vorarlberger Nachrichten vom 15.6.2026, S. A5.

- Leserbrief in den Vorarlberger Nachrichten von Karl Ludig Pfefferkorn aus Hohenems: „VMOBIL + 163 Prozent“ – Erhebliche Verteuerung der Kosten für Fahrten im neuen Tarifsystem des VVV.

- Leserbrief in den Vorarlberger Nachrichten von Werner Leis aus Schwarzach: „Faire +104 Prozent“ – Erhebliche Verteuerung der Kosten für eine Fahrt von Schwarzach nach Lindau.

- vol.at: „Massive Verschlechterung“ – Pensionistinnen ärgern sich über neue Busfahrpläne. Durch ihren Einsatz wurden Teile des Angebots wiederhergestellt. Dennoch bleibt die Kritik an weiteren Einschränkungen im öffentlichen Verkehr bestehen.

- ORF Voralberg online: „Neue Öffi-Tarife ab Juni: Drei Zonen ersetzen Domino-System“ – Tarife werden um bis zu 140 % teurer (Stand: 20.3.2026).

Weitere Beschwerden

Immer wieder erreichten die Volkshilfe Vorarlberg auch Meldungen von VVV-Nutzern über mangelhafte VVV-Haltestellen und gefährliche Situierung von Haltestelle (z. B. in Kurven).

Auch der ORF Vorarlberg (online) berichtete bereits darüber: Viele Haltestellen mit Mängeln – Verkehrsclub Österreich (VCÖ) zeigt auf (Stand: 19.3.2026).



Haltestelle ohne Beschwerde im Herbst 2026 mit Überdachung und Sitzmöglichkeit, auf gerader übersichtlicher Strecke situiert, sauber mit nicht überfülltem Abfallkübel beim Salober, Hochtannberg

Bildquelle: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Warth-Hochtannberg-Hochtannbergstrasse_(L200)-bus_stopp_Salober_(bus_shelter)-01ASD.jpg, User: Asurnipal

Werbung auf Omnibussen

Werbung in und an Omnibussen ist ein seit vielen Jahrzehnten bekannte Einnahmequelle. Bereits in den 1950er-Jahren (und davor) wurde vor allem in den Omnibussen Werbung, damals noch von der Österreichischen Post- und Telegrafenverwaltung, genehmigt. Werbung außen an den Fahrzeugen sah man hingegen nicht bzw. selten.

Anders sodann die Österreichische Postbus AG (bis 2003), die massiv auf Werbung im Außenbereich der Omnibusse setzte. Sogar die Farbe der Busse von Postgelb auf Hellgrau wurde geändert, um Außenwerbung besser zur Geltung zu bringen .

Die Beklebung von Omnibussen in Liechtenstein (FL) ist vielen Menschen in Vorarlberg bekannt. Wie Michael Prock von den Vorarlberger Nachrichten recherchierte, war und ist dies jedoch kein großes Geschäft (Michael Prock: „Viel Folie, wenig Gewinn“ – die Beklebung von Bussen des Verkehrsverbundes mit Werbung bringt wenig Einnahmen, ist nicht nachhaltig und schadet dem einheitlichen Erscheinungsbild. Vorarlberger Nachrichten vom 24.6.2026, S. A3). Es stellt sich die Frage, warum das Management des VVV diese Informationen nicht selbst eingeholt hat und zur Erkenntnis kommen konnte, dass diese Außenwerbung an Omnibussen eine veraltete Werbeidee ist. Werbung solcherart würde zudem die Nutzungsfreundlichkeit des öffentlichen Personennahverkehrs in Vorarlberg beeinträchtigen.
Vielen Klienten der Volkshilfe Vorarlberg genauso wie auswärtigen Besuchern erschweren nämlich solche vollflächigen Beklebungen von Omnibussen, die Fahrzeuge als Öffis zu identifizieren.



Bildquelle:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:FL_39883_Liechtenstein_double-decker_bus.jpg, User: Walser123



Bildquelle:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:FL39863_Liechtenstein_Bus_in_Vaduz.jpg, User Walser 123



Bildquelle:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Bus_in_Liechtenstein.jpg, User: Walser123



Das ist das reguläre Erscheinungsbild in FL

Bildquelle:
https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Liechtenstein_Lie_Mobil_Volvo_7700_n%C2%B091_L12_Schaan_Bahnhof_(2).JPG, User: Occitandu34

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

European Accessibility Act

In Europa leben etwa 87 Millionen Menschen mit Beeinträchtigung. In Österreich sind gemäß Statistik Austria rund 25 % der in Privathaushalten lebenden Bevölkerung zwischen 15 und 89 Jahren bei Aktivitäten des Alltagslebens gesundheitsbedingt etwas oder stark eingeschränkt.

Mit dem European Accessibility Act (Richtlinie (EU) 2019/88) soll allen Menschen ein gleichberechtigter Zugang zu Leistungen von Unternehmen gesichert werden. In Österreich wurde diese Richtlinie durch das Bundesgesetz über Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (Barrierefreiheitsgesetz – BaFG) umgesetzt.

Die Regelung betrifft Unternehmen, die solche Produkte und Dienstleistungen anbieten und mehr als zehn Beschäftigte bzw. einen Jahresumsatz von mehr als zwei Millionen Euro haben. Das bedeutet, der VVV hätte bereits alle Leistungen – mit Ausnahmen – zum bis Juni 2025 umstellen müssen.

Nach der Beobachtung der Volkshilfe Vorarlberg entsprechen die Fahrkartenautomaten und die Webseiten etc. des VVV nicht ausreichend dem European Accessibility Act (EAA) bzw. dem Barrierefreiheitsgesetz. Seit dem 28.6.2025 müssen bestimmte Produkte und Dienstleistungen, wie Webseiten, Apps, E-Books oder Selbstbedienungs-Terminals für Menschen mit Behinderungen barrierefrei zugänglich sein. Inwieweit die Fahrkartenautomaten des VVV nach dem 28.6.2025 in Betrieb genommen wurden und dem Barrierefreiheitsgesetz entsprechen müssten, ist der Volkshilfe Vorarlberg bislang nicht bekannt.

Die Regelung, dass Personen mit Beeinträchtigung beim Busfahrer ein Ticket zum erhöhten Preis kaufen müssen, weil der VVV gegen geltendes Recht verstößt, ist aus Sicht der Volkshilfe Vorarlberg jedenfalls diskriminierend und verstößt sehr wahrscheinlich gegen den European Accessibility Act bzw. das Barrierefreiheitsgesetz.

Volkshilfe Vorarlberg
Anton-Schneider-Straße 19
6900 Bregenz
ZVR-Zahl: 211008695

Tel. und Fax 05574/48853
oder 0664/750 55 384
E volkshilfe-vlbg@aon.at
H www.volkshilfe-vlbg.at

HYPO Landesbank Vorarlberg
Kto.Nr. 10464797012, BLZ 58000
IBAN: AT025800010464797012
BIC: HYPVAT2B

Erklärung der VHV

Gemäß den übermittelten Daten von Dritten und eigenen Erhebungen wurden die hier wiedergegebenen Informationen und Feststellungen nach Einschätzung der Volkshilfe Vorarlberg getroffen zusammengestellt. Diese geben vor allem die Sichtweise von armutsbetroffenen Menschen wieder. Sie sind weder vollständig noch kann mit Sicherheit davon ausgegangen werden, dass diese Aussagen die gesamte reale Situation wiedergeben.

Diese Erhebungen, Feststellungen und Informationen betreffen nicht die Anbieter oder Auftragnehmer von Leistungen an den VVV/öffentlichen Personennahverkehr, soweit dies nicht ausdrücklich erwähnt ist.

Aus den in diesem Bericht genannten Beurteilungen, Feststellungen, gezogenen Schlüssen etc. ist keine Ableitung auf den gesamten Betrieb des VVV bzw. den öffentlichen Personennahverkehr in Vorarlberg möglich bzw. zulässig.

Dritte können grundsätzlich aus diesem Dokument keine rechtsgültigen Schlussfolgerungen ableiten oder es irgendeiner anderen unmittelbaren oder mittelbaren Verwendung zugrunde legen. Werden diese Feststellungen von Dritten zulässigerweise ganz oder teilweise verwendet, so sind sie verpflichtet, dieses Dokument vor der Verwendung oder Weitergabe oder sonstige Bearbeitung einer umfassenden und eigenen Beurteilung, Überprüfung, Plausibilitätskontrolle und Bewertung zu unterziehen und dem von ihnen zugrunde gelegten Verwendungszweck bzw. den Interessen selbst anzupassen.

Es wurden im Sinne der DSGVO keine persönliche Daten Dritter in den Bericht aufgenommen.

Jegliche Gewähr für den Inhalt wird ausdrücklich ausgeschlossen. Diese Feststellungen können unter keinen Umständen ohne ausdrückliche schriftliche Genehmigung und Freigabe durch den Fertigenden dritten Personen als Vertrauensgrundlage für ihre Dispositionen dienen.

Jeder Teil dieses Berichtes darf, soweit die urheberrechtlichen Rechte bei der Volkshilfe Vorarlberg liegen, unter der Lizenz Creative-Commons-Lizenz „Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 international“ (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de) verwendet werden und Bilder – soweit verwendet - von Wikipedia Commons stehen unter dieser oder ähnlicher freien Lizenz (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode).