



An den Grossen Rat

13.5056.02

FD/P135056

Basel, 24. April 2013

Regierungsratsbeschluss vom 23. April 2013

Schriftliche Anfrage Patrick Hafner betreffend „Kundenfreundlichkeit Parkhaus City“

Das Büro des Grossen Rates hat die nachstehende Schriftliche Anfrage Patrick Hafner dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen:

Nach einigen früheren Diskussionen mit den Verantwortlichen, die leider nichts gefruchtet haben, stellt der Unterzeichnete der Regierung folgende Fragen zur Kundenfreundlichkeit des Parkhauses City:

1. Die Preisbekanntgabeverordnung schreibt in Art. 10 vor, dass für das "Parkieren und Einstellen von Autos" "die tatsächlich zu bezahlenden Preise in Schweizerfranken" anzugeben sind, und zwar gem. Art. 11 "leicht zugänglich und gut lesbar". Wie beurteilt es die Regierung vor diesem Hintergrund, dass die Preise für das Parkhaus City - Irrtum vorbehalten - nur an einer Stelle und verhältnismässig klein und schlecht lesbar angeschrieben sind?
2. Wie beurteilt es die Regierung insbesondere, dass beim Benützen eines Seitenausganges der Kunde die Preisliste gar nicht zu Gesicht bekommt?
3. Wie beurteilt es die Regierung, dass - ebenfalls trotz entsprechender Hinweise - ein Kunde die Preise nicht VOR Benützen des Parkhauses sieht und dass trotzdem keinerlei Hinweise auf die kostenfreie Ausfahrt innert einer gewissen Karenzzeit gegeben werden?
4. Gemäss Homepage der Parkhäuser Basel-Stadt hat das Parkhaus City im Sommer 2008 den European Standard Parking Award (ESP-Award) erhalten. Wie erklärt es sich die Regierung, dass trotzdem ausgerechnet die für Fussgänger vorgesehenen Bereiche mit einer bei Nässe speziell rutschigen gelben Farbe markiert sind?
5. Warum sind Hinweise, dass auch mit Euro bezahlt werden kann, nicht konsequent bei allen entsprechenden Angaben zu finden?
6. Wie ist es zu verstehen, dass die auf der vorerwähnten Homepage für Fragen betreffend Werbeflächen angegebene "Clear Channel Plakanda GmbH" im Handelsregister nicht zu finden ist? Wenn es sich aktuell um die "Clear Channel Schweiz AG" handeln sollte, dürften auch die angegebenen Telefonnummern falsch sein.
7. Ist die Regierung bereit, Kundenfreundlichkeit und Gesetzeskonformität (PBV) bei den vom Kanton selbst verwalteten Parkhäusern zu prüfen und gegebenenfalls zu verbessern?

Patrick Hafner

Wir beantworten diese Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Allgemeines

Der European Standard Parking Award ESPA wurde von der European Parking Association eingerichtet, um die Servicequalität der Parkraumbetreiber für ihre Kunden zu verbessern. Parkbau-

ten, die dem Standard entsprechen, laden ihre Besucher ein, ihr Fahrzeug in einer vertrauenswürdigen Umgebung abzustellen. Der European Standard Parking Award wird an öffentliche Parkbauten vergeben, die baulich und betrieblich einen anspruchsvollen Katalog von qualitativ hochwertigen Anforderungen erfüllen und ihren Kunden sichere und komfortable Parkdienstleistungen anbieten. Das Reglement zur Verleihung dieser Auszeichnung verlangt, dass regelmässig Nachkontrollen erfolgen müssen, um sicherzustellen, dass das Parkhaus nach wie vor alle für den Award nötigen Bedingungen erfüllt. Dem Parkhaus City des Kantons Basel-Stadt wurde der ESPA im Jahr 2008 verliehen und Ende 2012 wieder bestätigt. Er kommuniziert die hohe Qualität in Fragen der Sicherheit und Kundenfreundlichkeit an die Kundinnen und Kunden des Parkings.

2. Zu den einzelnen Fragen

2.1 Bekanntgabe der Preise im Parkhaus City bei den Haupt- und Seitenausgängen (Fragen 1 und 2)

In der Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (942.211) ist die Pflicht zur richtigen Art und Weise der Bekanntgabe der Preise festgehalten: „Preisanschläge, Preislisten, Kataloge usw. müssen leicht zugänglich und gut lesbar sein“ (Art. 11 Ziff. 1). Im Parkhaus City verfügen alle Ausgänge über eine Kasse und an allen Kassen sind die Preise angeschrieben. Die Preislisten im Format A4 sind so angebracht, dass sie von einer Person, die auf die Kasse zugeht, leicht wahrgenommen werden können. Beim Ausgang Petersgraben mit der höchsten Frequenz ist die Preisliste im Format A3 ausgehängt.

Das Parkhaus City verfügt über ein dichtes Beschriftungssystem. Eine Vielzahl von Informationen muss so übersichtlich wie möglich den Kundinnen und Kunden kenntlich gemacht werden, ohne zu verwirren. In diesem Sinne erfolgt bei jeder neuen Beschriftung ein sorgfältiges Abwägen. Die Beschriftung wird laufend überprüft und bei Bedarf angepasst.

2.2 Beschriftung der Preise bei der Einfahrt und Karenzfrist

Bei der Einfahrt ins City Parking sind die Preise nicht angeschrieben. Die Situation ist bewusst so gewählt. Die 1973 gebaute Einfahrt zum Parkhaus City lässt ein Rückwärtsfahren aus Sicherheitsgründen nicht zu. Das Fahrzeug würde rückwärts auf die Fahrbahn gelangen, was sehr gefährlich wäre und den Verkehr blockieren würde. Ausserdem besteht bei einem Studium der Preise bei der Einfahrt erhöhte Rückstaugefahr durch nachfolgend einfahrende Autos auf die Fahrbahn. Aus diesen beiden Gründen wurde auf das Beschriften der Preise vor der Einfahrt verzichtet.

Parkiert jedoch ein Kunde im Parkhaus City kann er sich bei den Kassen an den Ausgängen über die Preise informieren. Sind Kunden mit den Preisen nicht einverstanden, können sie innert 20 Minuten das Parkhaus kostenlos verlassen. Die Karenzfrist von 20 Minuten ist an der Einfahrtssäule angeschrieben. Vorübergehend war die Karenzfrist nicht angeschrieben, da die Einfahrtssäulen für das Parkhaus City vor Kurzem ausgewechselt wurden. Diese Arbeiten sowie die Beschriftung sind nun abgeschlossen.

2.3 Gelbe Farbe

Die Parkhaus Bewirtschaftung ist sich dessen bewusst, dass die gelbe Farbe auf der Fahrbahn leicht rutschiger ist als die Fahrbahn selbst. Sie wurde nach sorgfältigem Abwägen der unterschiedlichen Ansprüche einerseits an die Rutschfestigkeit und andererseits an eine gut sichtbare Abgrenzung des Fussgängerbereichs gewählt. Eine farbliche Abgrenzung des Fussgängerbereichs im Parkhaus ist von grosser Wichtigkeit zur Aufrechterhaltung der Sicherheit für die Fussgänger. Die Farbe wurde von den ausführenden Fachspezialisten sorgfältig gewählt, um einen möglichst wenig rutschigen Farbanstrich anbringen zu können. Bei der Verleihung des ESPA wurde diese farbliche Gestaltung mit Hinsicht auf die Fussgängersicherheit denn auch speziell gelobt und als wünschenswert bezeichnet.

2.4 Hinweise, dass auch mit Euro bezahlt werden kann

An den Kassen des City Parkings kann seit Einführung des Euro mit dieser Währung bezahlt werden. Seit mehreren Jahren wird mit Euro-Klebern an der Kasse auf diese Möglichkeit hingewiesen, ebenfalls wird seit Neustem über das Display der Kasse angezeigt, dass mit Euro bezahlt werden kann. Dies allerdings erst nach Einschub des Parktickets.

Es hat sich gezeigt, dass die Euro-Kleber speziell anfällig für Vandalismus sind. Sie werden abgerissen oder übersprayed. Die Parkhaus Bewirtschaftung muss die Euro-Kleber regelmässig erneuern und austauschen. Es ist deshalb möglich, dass der Euro-Kleber zeitweise an einzelnen Kassen fehlt.

Der Parkhaus Bewirtschaftung sind keine Unklarheiten oder Probleme der Kundinnen und Kunden in Bezug auf die Bezahlung mit Euro bekannt.

2.5 Clear Channel Schweiz AG

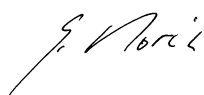
Die ehemalige Clear Channel Plakanda GmbH und heutige Clear Channel Schweiz AG hat der Parkhaus Bewirtschaftung die Änderung ihrer Kontaktdaten nicht mitgeteilt. Diese wurden nun nach Rücksprache mit Clear Channel auf der Website der Parkhäuser Basel-Stadt aktualisiert.

2.6 Kundenfreundlichkeit

Im Dezember 2012 wurde der ESPA für das Parkhaus City aufgrund einer Kontrolle durch Mitglieder des Vorstands von ParkingSwiss erneut bestätigt. Die Prüfer haben auch die Beschriftung der Preise geprüft und für gut befunden.

Der Regierungsrat ist davon überzeugt, dass die Kundenfreundlichkeit im Parkhaus City praktikabel und informativ umgesetzt ist. Ebenfalls ist er von der korrekten Umsetzung der Gesetzeskonformität überzeugt. Fehlende Kritik der vielen Kundinnen und Kunden sowie eine positive Resonanz auf das Parkhaus City bestätigen dies.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Guy Morin
Präsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl
Staatsschreiberin