

## Jahresbericht 2011

Am 1. März 2011 startete die Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) ihre Tätigkeit. Daher umfasste das Arbeitsjahr 2011 für die Schlichtungsstelle 10 Monate.

### Zahlen:

In dieser Zeit baten **189** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Vermittlung bei Auseinandersetzungen mit Nahverkehrsunternehmen. Davon waren 29 Anliegen nicht zulässig, zumeist da das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war.

Für 45 Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind.

Insgesamt gab es also **115 Schlichtungsverfahren**.

### Themen:

Das vorherrschende Thema für die Schlichtungsstelle im Jahr 2011 war der Eisenbahnstreik. Dazu allein gab es **60** Beschwerden.

**26** Kunden fühlten sich zu Unrecht mit einem EBE belegt und 5 waren mit der Ablehnung ihrer Erstattungsanträge aufgrund von Fahrgastrechten nicht einverstanden.

Die übrigen Schlichtungsverfahren lesen sich zwar wie ein Who-Is-Who der ÖPNV-Probleme, waren aber jeweils Einzelfälle. Dabei gab es folgende Themen: Verspätung, Chaotische Zustände am Bahnhof, Tariff Fragen, technische Probleme (Automaten, BahnTix, HandyTicket), Falschberatung, Alkoholverbot, Pünktlichkeitsgarantie, unfreundliches Personal, Bus öffnet Tür nicht, Zug schließt Tür zu schnell, Zug überfüllt, Gepäckverlust, Behindertenfeindlichkeit.

### Ergebnisse:

Von den **115** Schlichtungsverfahren endete nur **1** mit einem Schlichterspruch. **1** weiteres wurde nicht zu Ende geführt, da die Kundin das Interesse verlor, in wiederum **1** weiteren Fall zog die Kundin vor Gericht, weil sie mit der Auskunft der Schlichtungsstelle nicht zufrieden war. Das Gericht bestätigte diese Auskunft jedoch. **2** Kunden lehnten die Kompromissvorschläge der Schlichtungsstelle ab.

Die restlichen **110** Fälle kamen zu folgenden, von den Kunden nicht weiter angefochtenen, Ergebnissen:

**9** Kunden bekamen ihr Anliegen komplett erfüllt.

**20** Kunden bekamen aus Kulanz eine Teilleistung oder eine Teilreduktion der umstrittenen Forderungen.

Gegenüber **4** Kunden wurden ausdrückliche Entschuldigungen ausgesprochen.

In **46** Fällen wurde ausführlich und individuell erläutert, warum ein Anspruch seitens der Kunden nicht besteht.

**31** Kunden, in deren Schlichtungsverfahren jeweils mehrere Verkehrsunternehmen verwickelt waren, wurden an andere Unternehmen verwiesen, die nicht Mitglied der SNUB sind.

### **Schlichtungsfälle im Verhältnis zu Fahrgastzahlen**

Von den in der SNUB zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen hatte der Großteil nur vereinzelte, teilweise gar kein Schlichtungsverfahren zu bestreiten. Die drei größten Mitglieder hatten erwartungsgemäß die meisten Schlichtungsverfahren, wobei die Beschwerdequote von 1 Verfahren pro 13 Mio. Fahrgäste bis zu 1 Schlichtung je 360.000 Fahrgäste reichte.

Diese Zahlen sind allerdings nicht ohne weiteres vergleichbar, da z. B. der Mindeststreitwert für ein Schlichtungsverfahren (4,- €) im Eisenbahnbetrieb viel regelmäßiger erreicht wird als bei Bus- und Bahnfahrten, weshalb Eisenbahnunternehmen bei vergleichbaren Leistungen mehr Schlichtungsanträge erwarten müssen.

### **Erkenntnisse**

Die Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle ist die Beilegung von Streitigkeiten in Einzelfällen. Entsprechend drehen sich die meisten Verfahren, wie oben geschildert, um Auseinandersetzungen, die aus einzelnen eskalierten Situationen erwachsen sind.

Gleichzeitig tauchen bei der Arbeit aber automatisch auch Probleme auf, die regelmäßig für viele Kunden unverständlich und ärgerlich sind. Manche davon werden aufgrund kollidierender Interessen bewusst hingegenommen, wie etwa die fehlende Möglichkeit, innerhalb eines Verkehrsverbundes Tickets im Zug erwerben zu können.

**Andere Probleme könnten jedoch gelöst werden. Bei der Arbeit der SNUB sind zwei Tarifbedingungen aufgefallen, die aus Kundensicht momentan völlig unerwartet und daher äußerst unglücklich sind:**

1. Niemand weiß oder kann verstehen, warum **Kinder ab 6 Jahren beim Fahrkartenkauf im Zug eigene Tickets** brauchen.
2. Die Neugestaltung der **Niedersachsentickets** sieht vor, dass nur 2 Personen kostenlos Kinder mitnehmen dürfen. Die Tatsache, dass **beide Erwachsenen mit allen Kindern verwandt sein müssen**, und dass auch weitere Erwachsene ohne Kinder das Ticket nicht mitnutzen können, sind per se schwer verständlich, vor allem aber aus den üblichen Informationen (Werbung, Flyer, DB-Website) nicht zu entnehmen. Die verklausulierte Darstellung allein in den Beförderungsbedingungen reicht als Kundeninformation nicht aus.

Hannover, 6. März 2012

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin