

Jahresbericht 2012

Im Jahr 2012 hat die Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) ihre Anstrengungen fortgesetzt, verfahrene Streitigkeiten zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen zu einem für beide Seiten akzeptablen Abschluss zu bringen.

Zahlen:

Im Jahr 2012 baten **269** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Vermittlung. **78** dieser Anfragen waren nicht zulässig - meist weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war - und für **37** Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind.

Insgesamt gab es also **144 Schlichtungsverfahren** (nach 115 im - kurzen - Vorjahr).

Themen:

Das Hautthema des Vorjahres, der Streik, spielte 2012 (mit **3** Verfahren) nur noch eine minimale Rolle. Der mit Abstand häufigste Anlass für das Einschalten der Schlichtungsstelle waren daher in knapp der Hälfte aller Verfahren **66** Streitigkeiten über Rechtmäßigkeit und Verhältnismäßigkeit von Erhöhten Beförderungsentgelten, bzw. Fahrpreisnacherhebungen.

Die Hintergründe waren jedoch sehr unterschiedlich: zum Teil hatten Kunden das Abstempeln schlicht vergessen, andere waren auf dem Weg zum Ticketkauf kontrolliert worden oder wurden von der Tatsache überrascht, dass sie im Zug kein Ticket kaufen konnten, selbst wenn sie den Wunsch schon am Bahnhof erklärten, einige waren sich der korrekten Reichweite ihrer Tickets nicht bewusst, während wieder andere beim Kauf schlicht falsch beraten worden waren.

Gelegentlich wiederholten sich als Schlichtungsthemen das Alkoholkonsumverbot (**14**), den Kunden nicht bewusste Nutzungsbedingungen von Länder- und Semestertickets (**9**), Fahrgastrechte (**8**), Verspätungen/Ausfälle, und Automatenstörungen (**je 7**).

Die übrigen Schlichtungsverfahren betrafen individuelle, wenn auch meist ÖPNV-alltägliche Konstellationen, wie etwa: mangelnde oder falsche Informationen, verlorene Zeitkarten, Türstörungen, sonstige technische Probleme, fehlende Barrierefreiheit, verpasste Anschlüsse, Kostenpflicht der Fahrradmitnahme, plötzliche Gleisänderungen, einschüchternde Kontrolleure, besonders unglückliche Pannenserien und nicht ermöglichte Zustiege für wartende Kunden.

Besonders war eine Beschwerde gegen die Weigerung eines Unternehmens, das Friedenslicht der Pfadfinder in der Adventszeit zu transportieren. Hier war das Anliegen des Kunden völlig verständlich – aber Abwägungen zur Sicherheit des Betriebes (in prall gefüllten Zügen am Adventswochenende) sind einem Kompromiss im Wege der Schlichtung nicht zugänglich. Vielleicht kann hier im nächsten Jahr eine frühzeitige Abstimmung und Vermeidung der Stoßzeiten bei der Reise des Friedenslichtes helfen.

Ergebnisse:

Von den **144** Schlichtungsverfahren endete nur **1** mit einem Schlichterspruch, bei dem einem Kunden die Erstattung seiner Taxikosten aufgrund der vom Unternehmen aufgestellten Pünktlichkeitsgarantie zugesprochen wurde. **1** weiteres Verfahren wurde abgebrochen, da der Kunde parallel das Eisenbahnbundesamt einschaltete.

Etwa die Hälfte der Schlichtungsanträge wurde im Ergebnis abgelehnt, wobei jedoch immer eine konkrete Erklärung über die Gründe erfolgte, was von Kundenseite wiederholt ausdrücklich gelobt wurde.

Die übrigen Verfahren endeten zum Großteil mit Kompromisslösungen, ca. 10 % der Anträge wurden komplett erfüllt.

Manche Kunden erbaten sich hauptsächlich eine Entschuldigung – und bekamen diese auch.

Insgesamt äußerten sich **6** Kunden unzufrieden über die von der SNUB erzielten Ergebnisse.

Positive Entwicklungen:

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 können und sollten jedoch gelöst werden. Wir freuen uns, wenn das dann auch passiert!

Im Jahresbericht 2011 wurde kritisch auf die damals neuen **Bedingungen des Niedersachsentickets**, speziell zur Kindermitnahme, hingewiesen.

Diese sind inzwischen deutlich, wenn auch noch nicht bis zur Perfektion, **nachgebessert** worden. Zwar dürfen noch immer nur zwei Erwachsene mit einem Ticket reisen, wenn auch Schulkinder kostenlos mitfahren sollen - aber die Voraussetzung, dass alle Reisenden mit allen mitreisenden Kindern verwandt sein müssen, wurde immerhin fallen gelassen. Insbesondere wurde aber die Kommunikation der Regelung deutlich verbessert, so dass die Kunden sie nun tatsächlich wahrnehmen können, ohne die Beförderungsbedingungen selbst durchforsten zu müssen.

Bei der Veranstaltungswerbung gilt dieses Lob jedoch nicht. Ein Kunde zeigte auf, dass die Angaben in einem Weihnachtsmarktflyer – vielleicht durch Verwendung alter Vorlagen – nicht nur missverständlich, sondern tatsächlich falsch waren.

Manche Mitgliedsunternehmen nutzen die SNUB bereits konkret als Informationsquelle für Kundenwünsche und -probleme. So wurden aufgrund unserer Arbeit bereits Schulungen des Kontrollpersonals geändert und Werbemittel informativer gestaltet.

Kundenwünsche:

Während beim größten Teil der Schlichtungsverfahren die Lösung konkreter Konflikte im Vordergrund steht, gibt es ein Problem, welches regelmäßig auftaucht und immer wieder auf größtes Unverständnis stößt.

Betroffen sind (in einigen Gebieten) **Eisenbahn-Kunden, die die Absicht hatten, vor Fahrtantritt am Automaten ein Ticket zu erwerben, und** durch diverse widrige Umstände – lange Schlangen, langsame Nutzer, nicht akzeptierte Geldscheine oder Münzen – **nicht dazu kamen**, bevor der Zug in die Station einfuhr.

Wenn sie sich dann mit diesem Problem, meist schon am Bahnsteig, zum Schaffner begeben, bekommen sie die Auskunft, dass ein Verkauf an Bord nicht möglich ist – und **das Mitfahren daher mindestens 40,- € kosten** wird.

Obwohl die meisten durchaus bereit sind, an Bord einen Aufschlag auf ihren Fahrkartenpreis zu entrichten, ist diese strenge Regelung immer wieder ein Anlass für große Verärgerung.

Es bleibt zu hoffen, dass die Einführung des Niedersachsentarifs dieses Problem entschärfen möge.

Hannover, 6. März 2013

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin