

Jahresbericht 2014

Die Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) hat im Jahr 2014 unter vielen anderen auch für ihren 1000. Kunden in Konflikten mit Nahverkehrsunternehmen vermittelt.

Zahlen:

Im Jahr 2014 baten **264** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe. **98** dieser Anfragen waren nicht zulässig - meist weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war - und für **52** Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind.

Insgesamt gab es also **114 Schlichtungsverfahren** (im Vorjahr 176).

Themen:

In 60 % aller Schlichtungsverfahren wehrten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (EBE). Über die Hälfte dieser Kunden beschwerte sich dabei über mangelnden Service – wobei allerdings Nachsicht beim Fehlen korrekter Tickets sehr oft als korrekter Service betrachtet wurde; ein Viertel führte technische Probleme als Begründung an. Je 10 % der EBE-Verfahren beruhten auf Problemen mit dem Tarif (insbesondere der Unkenntnis, dass ein Nachlösen an Bord von Nahverkehrszügen nicht möglich ist) und mit falschen oder falsch verstandenen Informationen.

Etwa 20 % der Verfahren beruhten auf Unpünktlichkeit; hier wünschten die Kunden pauschale Zahlungen gemäß der Fahrgastrechte, die Erstattung von Taxikosten, oder beklagten regelmäßig verpasste Anschlüsse. Auch die Organisation und Information über Schienenersatzverkehre wurde mehrfach gerügt.

Der mit insgesamt 6 % dritthäufigste Anlass, aus dem sich Kunden im Jahr 2014 an die SNUB wandten, war das Alkoholkonsumverbot. Wie schon im Vorjahr konnte das Schlichtungsverfahren hier aber nur in Ausnahmefällen helfen, da die gegensätzlichen Aussagen über die Ausgangssituation (alkoholisches Getränk ja oder nein) kaum zu einem Kompromiss geführt werden können.

Die übrigen Schlichtungsverfahren drehten sich um Einzelfälle. Es gab Defekte an Türen und Automaten, nicht haltende Busse, nicht gefundene Züge, nicht anerkannte Sondertickets, Beschwerden über Streiks, Verfrühung und Beleidigungen. Ein Kunde wollte durchsetzen, sein Abo ohne die vorausgesetzte Einzugsermächtigung zu erhalten. Dabei konnte die Schlichtungsstelle allerdings nicht helfen.

Die besonderen Tarifbedingungen des Niedersachsentickets, also die Gültigkeit werktags erst ab 9:00 Uhr und die Notwendigkeit, dass der eingetragene Inhaber jederzeit mitfahren muss, waren manchen Reisenden nicht bewusst.

Ergebnisse:

Von den **114** Schlichtungsverfahren endeten **53** erfolgreich: **25** Kompromisse wurden akzeptiert, **28** Mal wurde das jeweilige Ziel der Kunden komplett erfüllt.

In ebenfalls **53** Verfahren wurde der Antrag des Kunden abgelehnt oder kein Kompromiss gefunden. Jeder der hier betroffenen Kunden erhielt jedoch eine individuelle Erklärung der tatsächlichen oder rechtlichen Gründe, an denen sein Anliegen gescheitert ist.

7 Kunden bekamen die jeweils erwünschte Erklärung, und **1** Verfahren wurde abgebrochen, weil der Kunde auf eine Rückfrage nicht antwortete.

Insgesamt **4** Kunden gaben unzufriedene Rückmeldungen über die von der SNUB erzielten Ergebnisse ab.

Bearbeitungszeit:

Weiterhin reagieren die Verkehrsunternehmen auf Anfragen der SNUB in den meisten Fällen äußerst schnell. Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **9 Tage**.

Positive Entwicklungen:

Zwei Schlichtungsverfahren hatten Wirkungen, die über die verhandelten Einzelfälle deutlich hinausgingen.

Bei einem Ruf-Taxi, welches nachts im ländlichen Gebiet anstelle von Bussen eingesetzt wird, brachte erst das Nachfragen der SNUB eine verblüffende Erkenntnis: Wenn dort ein Kunde bei der zentralen Rufnummer telefonisch ein Taxi mit Kindersitz bestellte, gab die Software, welche zur Weiterleitung der Bestellung an die jeweils zuständigen Taxiunternehmen genutzt wurde, dem Anwender gar keine Möglichkeit, diesen Kindersitzwunsch zu übermitteln. Dieses Manko wurde daraufhin abgestellt.

Das generelle Thema „Kindersitze im Taxi“ wurde durch das Schlichtungsverfahren zudem neu in den Fokus gerückt – was der Sicherheit im Straßenverkehr nur zuträglich sein kann.

Ein treuer Buskunde hat durch die Schlichtungsstelle einen Erfolg erzielen können, den er allein, trotz vielfacher Beschwerden, nicht erreicht hatte. Das Problem bestand darin, dass die Busse der Linie, die er nutzen wollte, an seiner Station immer wieder ohne Anzuhaltens vorbeifuhren. Da die Buslinie von 3 Unternehmen gemeinsam bedient wird, fielen seine Meldungen darüber bei den einzelnen Unternehmen nicht besonders auf.

Zusammengenommen war aber offensichtlich, dass hier ein strukturelles Problem vorlag. Die Suche nach dessen Ursprung dauerte eine Weile, führte aber letztlich zu der Annahme, dass sich unternehmensübergreifend bei den Fahrern die Gewohnheit eingeschlichen hatte, Verspätungen durch das Auslassen gerade dieser, auch von anderen Bussen häufig bedienten, Station entgegenzuwirken.

Diese Gewohnheit wurde abgestellt, indem den Fahren aller Unternehmen verdeutlicht wurde, dass die Pünktlichkeit, wenn sie auch ein wichtiges Ziel des Öffentlichen Nahverkehrs ist, auf jeden Fall hinter der Pflicht, aller fahrlangemäßen Stationen zu bedienen, zurückstehen muss.

Kundenwünsche und aktuelle Probleme:

Im Vergleich zum Vorjahr gab es **weniger Probleme mit Ticketautomaten** wegen technischer Störungen oder langer Schlangen. Noch immer reagieren aber häufig Kunden **enttäuscht**, dass auch dann, wenn sie bereits auf dem Bahnsteig oder direkt nach Abfahrt beim Zugpersonal bekannt geben, kein Ticket zu haben, **kein Notverkauf** im Zug möglich ist.

Nicht gelöst werden konnte im Jahr 2014 das im VBN wiederkehrende Problem der **Rücknahme abgelaufener Bus- und Bahntickets**. Obwohl die gesetzlichen Vorgaben einer Umtauschfrist von einer Woche nach dem jeweiligen Tarifwechsel generell weit überschritten werden, trifft es bei Kunden weiterhin auf großes Unverständnis, dass sie ihre alten Tickets entweder gar nicht oder nur gegen eine im Verhältnis zum Ticketpreis immense Gebühr umtauschen können. Da sie das Geld für die Tickets bezahlt haben, fühlen sich die Kunden durch diese Regelung immer wieder geradezu betrogen.

Ein von anderer Stelle eingereichter Antrag, diese Praxis zu ändern und auch alte Tickets weiterhin zu akzeptieren (wie es bei vielen Verbänden und Unternehmen schon lange Praxis ist), wurde seitens des VBN insbesondere mit der Begründung abgelehnt, dass so die Käufer von Einzeltickets gegenüber Abonnenten bevorzugt würden, da letztere immer den aktuellen Preis für ihre Tickets bezahlen müssten.

Diese Argumentation vermochte die Schlichterin nicht zu überzeugen, da das Problem ablaufender Tickets bei Abonnenten niemals auftreten kann und der Vergleich schon deshalb wenig Schlagkraft hat.

Auch weitere angeführte Argumente konnten den erwarteten Vorteil für Kunden, Unternehmen und Kundenbindung nicht aufwiegen, so dass die SNUB weiterhin für die fortlaufende Anerkennung alter ÖPNV-Tickets im VBN steht.

Im **GVH** sind zwei Kunden über eine **Ungenauigkeit in der Kommunikation** gestolpert. Sie hatten sich auf die allgemeine Erklärung verlassen, dass das Tarifgebiet Hannover dem Stadtgebiet entspreche. Dies ist jedoch bei den zwei Busstationen gerade nicht der Fall, da sie sich im Stadtgebiet, aber gerade außerhalb der GVH-Zone Hannover befinden. (Altwarmbüchen/Varrelheide und Altwarmbüchen/Varrelheidering). Dies fanden die Kunden, unabhängig von ihrem Einzelfall, unverständlich. Eine Verlegung der Tarifzonengrenze auf diese beiden Stationen könnte diesen Widerspruch beseitigen.

Einzelfälle aus unterschiedlichen Bereichen ließen 2014 einen **Trend** erahnen, der sich nicht ausweiten sollte: **Eisenbahnkunden geraten zunehmend zwischen die Fronten unterschiedlicher Unternehmen** – und werden dort allein gelassen.

Ein Kunde war von einem Unternehmen falsch beraten worden und bekam daraufhin beim anderen eine Fahrpreisnacherhebung. Bevor er zur SNUB kam, wurde er mehrfach hin- und her verwiesen.

Ein anderer hatte ein Handyticket erworben, welches auf der Fahrt nicht maschinell lesbar war. Auch er bekam von beiden Seiten die Antwort, man könne ihm nicht helfen.

Diverse Notifizierungsverfahren:

Seit dem 06.06.2012 ist die SNUB von der Europäischen Kommission als außergerichtliche Schlichtungsstelle notifiziert.

Am 19. Juni 2014 kam, 13 Monate nach der Beantragung, die deutsche Notifizierung speziell für Schlichtungsstellen des öffentlichen Personenverkehrs gemäß dem am 26. Juli 2013 verkündeten Gesetz über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr hinzu. Diese wird vermutlich nicht viel länger Bestand haben als ihre Verkündung gedauert hat, da bereits in Umsetzung einer Europäischen Richtlinie ein allgemeines deutsches Gesetz über Verbraucherschlichtungsstellen auf den Weg gebracht wird, welches eine neuerliche Notifizierung vorsieht.

Hannover, 26. Februar 2015

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin