

Jahresbericht 2017

Vorbemerkung:

Eines der Hauptprinzipien unserer Arbeit ist die Formulierung klarer Aussagen in allgemein leicht verständlicher Weise. Die Verweise auf konkrete Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), die in diesem Bericht auftauchen, sind gesetzlich vorgeschrieben. Der Text wird daher etwas holperig und erscheint juristentypischer als beabsichtigt. Dem bitten wir mit Nachsicht zu begegnen.

357 Schlichtungsanträge:

Im Jahr 2017 baten **357** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe (Vorjahr: 285).

Exakt zwei Drittel dieser Anträge waren bei der SNUB fehl am Platz: **38 %** der Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher kontaktiert worden war (Vorjahr: 47 %, § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Für **29 %** der Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind oder sonst mit ihr kooperieren (Vorjahr: 15 %, § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).

Insgesamt waren **32 %** (117) der Anfragen zulässige **Schlichtungsanträge**, wovon, wie im Vorjahr, etwa die Hälfte (17 %, § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG) mit einer individuellen Erläuterung abgewiesen wurde, da diese Anträge rechtlich betrachtet offensichtlich unbegründet waren.

Da **1%** der Vorgänge abgebrochen wurde, weil die Kunden auf Rückfragen nicht antworteten, führten letztlich nur **14 %** der Anträge zu regulären Schlichtungsverfahren.

Anlässe für die Antragstellung:

In **20 %** der gesamten Anfragen wollten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (**EBE**) wehren. (Bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren liegt der Anteil mit 68 % weit höher!)

Die übrigen **80 %** der Kunden wünschten eine Vermittlung, die meist eine eigene Forderung gegen das jeweilige Unternehmen betraf – oder wollten einfach eine Beschwerde loswerden.

Beschwerdeinhalte im Einzelnen:

Die Ursachen, welchen den *bearbeiteten* 117 Beschwerden zugrunde lagen, lassen sich wie folgt aufteilen:

38 % der Kunden beklagten sich über den Service, **15 %** über Probleme mit den Tarifbedingungen, und **jeweils 9 %** über Unpünktlichkeit und technische Probleme. **3 %** haderten mit dem Alkoholkonsumverbot, **1 %** führte an, falsch beraten worden zu sein. Neben **3 %** sonstiger Beschwerden gab es schließlich noch **21 %**, die sich wegen eigener Irrtümer oder Versehen an die SNUB wandten.

Schlichtungsergebnisse:

Von den **49** Schlichtungsverfahren endeten **43** mit einer Anerkennung der Forderung durch die Verkehrsunternehmen oder einem von beiden Seiten akzeptierten Schlichtungsvorschlag. In **3** Fällen konnte eine begehrte Auskunft erlangt werden. **1** Schlichtungsvorschlag wurde von dem beteiligten Verkehrsunternehmen abgelehnt und **2** Verfahren wurden auf Wunsch von Unternehmen abgebrochen. Folglich endeten **3** Schlichtungsverfahren (6 %) ergebnislos.

Die vermittelten Kompromisse oder erteilten Zusagen wurden zu 100 % von den Verkehrsunternehmen eingehalten; Abweichungen auf Seiten der Kunden wurden nicht bekannt.

Bearbeitungszeit:

Weiterhin reagieren die Verkehrsunternehmen auf Anfragen der SNUB in der Regel äußerst schnell. Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **11 Tage** (bezogen auf die 117 zulässigen Anträge).

Zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die jeweilige Akte vollständig vorlag, und der Beendigung eines Verfahrens lagen durchschnittlich **2 Tage** (sowohl bei der Gesamtheit aller Eingaben, als auch bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren).

VSBG-spezifische Angaben

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verlangt zum Zwecke der Vergleichbarkeit verschiedener Schlichtungsstellen folgende spezifische Angaben:

Von den insgesamt eingegangenen 357 Schlichtungsanträgen befassten sich 124 mit Beschwerden über den Service, 73 mit mangelnder Pünktlichkeit, und 54 (allein) mit Irrtümern oder Versehen von Kunden. 45 Anträge hatten Tarifbedingungen zum Thema, 25 technische Problemen, 5 ein Alkoholkonsumverbot, und 2 mangelhafte oder falsche Informationen. Die übrigen und 29 Anliegen drehten sich um mit sonstige – oder nicht erkennbare – Probleme.

Grenzübergreifende Streitigkeiten wurden der SNUB im Jahr 2017 nicht vorgetragen; es erfolgte auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung gab es nicht.

Systematisch bedingte Probleme:

Im Berichtsjahr sind keine neuen systembedingten Probleme aufgetaucht.

Weiterhin ist es der SNUB ein Anliegen, dass Tarifzonen so übersichtlich wie möglich gestaltet sein sollten. Als kundenfreundlich wird es auch begrüßt, wenn Tickets aus alten Tarifen – auch ohne gesetzliche Notwendigkeit - langfristig eingesetzt oder umgetauscht werden können.

Nicht lösbare Probleme:

Zwei Problemgruppen präsentieren sich als nicht lösbar.

Zum einen sind dies Konstellationen, in denen die Partei-Schilderungen der streitigen Situation quasi keine Übereinstimmung bieten. Berichtet beispielsweise ein Kunde, dem ein Verstoß gegen das Alkoholkonsumverbot vorgeworfen wird, er habe nur eine Wasserflasche dabei gehabt, wird keine Lösung zu finden sein, da die Unternehmen ihren Mitarbeitern grundsätzlich zutrauen, Wasser- von Bierflaschen zuverlässig unterscheiden zu können.

Die andere Gruppe unlösbarer Probleme liegt im Auseinanderklaffen von Rechtslage und Rechtsempfinden. Nicht wenige Kunden sehen die Verkehrsunternehmen in der Pflicht, Folgeschäden zu ersetzen. Wenn zum Beispiel ein Konzert wegen Zugausfällen nicht besucht werden konnte, fordern sie die Erstattung des Eintrittspreises – selbst wenn ein angekündigter Sturm den gesamten Verkehr lahmgelegt hat. Nur gelegentlich hilft hier der Hinweis, dass eine derartige Forderung vergleichbar an Tankstellen herangetragen werden könnte, wenn aufgrund von Stau trotz des dort gekauften Benzins keine rechtzeitige Zielerreichung möglich war.

Hannover, den 26. Januar 2018

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin