

Jahresbericht 2023

Das Jahr 2023 in Zahlen:

Insgesamt riefen 302 (Vorjahr: 187) Kunden die Schlichtungsstelle im Jahr 2023 an. Sämtliche Anfragen konnten noch vor Jahresende fertig bearbeitet werden; somit gab es in dem Berichtsjahr 302 (Vorjahr: 187) abgeschlossene Vorgänge.

Für fast die Hälfte davon (147 Anträge; 49%) war die SNUB jedoch gar nicht die zuständige Adresse (beide Vorjahre 48 %), weil sie Unternehmen betrafen, die keine Schlichtung zulassen oder mit anderen Schlichtungsstellen kooperieren; weitere 19 % (58 Anträge, Vorjahr 13 %) waren nicht zulässig, da das betreffende Verkehrsunternehmen vorab nicht kontaktiert worden war.

Von der Gesamtzahl der eingegangenen Anliegen waren somit 32 % (97) zulässige Schlichtungsanträge (Vorjahr 39 %).

Bearbeitungszeit:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug **13 Tage** zwischen dem Eingang eines zulässigen Antrags und der abschließenden Antwort seitens der SNUB.

Gerechnet ab dem Zeitpunkt, an dem alle notwendigen Informationen zur Beurteilung vorlagen, waren es durchschnittlich **3 Tage**.

Aufgliederung nach Themen:

Bei den 97 zulässigen Schlichtungsanträgen sah die Aufteilung im Jahr 2023 wie folgt aus:

Topthema war die Pünktlichkeit, um die 31 % der Anträge sich drehten (Vorjahr 26 %). 24 % der Kunden bemängelten den Service (Vorjahr: 26 %) und 15 % (8 %) die Technik, 13 % (11 %) waren mit Tarifbedingungen nicht einverstanden und 7 % (10 %) schilderten hauptsächlich eigene Fehler. 3 % (4 %) der Antragstellenden haderten mit falschen oder falsch verstandenen Informationen, während 4 % (15 %) der Anträge sonstige Themen zum Inhalt hatten.

Insgesamt wollten (überschneidend zu obigen Themen) 27 % (36 %) der Kunden gegen ein Erhöhtes Beförderungsentgelt vorgehen. Ebenfalls überschneidend mit der Aufzählung oben befassten sich 11% der Anträge mit dem Deutschlandticket (gemessen an der Gesamtzahl aller Eingaben im Jahr waren dies sogar 16 %).

Schlichtungsergebnisse:

Von den 97 zulässigen Anträgen beruhten 17 auf Fehleinschätzungen der Rechtslage durch die Kunden. In diesen Fällen wurden die Rechtsirrtümer aufgeklärt, ohne dass ein Schlichtungsvorschlag formuliert worden wäre.

Es starteten im Jahr 2023 also 80 Schlichtungsverfahren (Vorjahr: 52).

70 Verfahren führten zu einer Einigung:

32 (17) der Kunden erreichten ihr ersehntes Ziel ohne Einschränkungen, 12 (11) Kompromisse wurden vermittelt, in 26 (15) Fällen konnten gewünschte Erklärungen oder Informationen beschafft werden.

In 10 (2) Verfahren konnte keine Einigung erzielt werden – je ein Mal lehnten ein Kunde und ein Unternehmen einen Schlichtungsvorschlag ab. 8 (3) Verfahren wurden durch Kunden abgebrochen (durch unterlassene Antwort auf Rückfragen).

Damit blieben insgesamt 10 der 80 Verfahren ohne Ergebnis, was einer Quote von 13 % entspricht.

Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:

Im Jahr 2023 wurden der SNUB wiederum keine grenzübergreifenden Streitigkeiten vorgetragen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fielen; es erfolgte entsprechend auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung gab es nicht.

Top-Problem:

Ein Themenkomplex trat dieses Jahr geballt auf: dieser drehte sich um das Deutschlandticket. Das neue Produkt schaffte verschiedene Probleme und Streitigkeiten, die mehrfach Anlass für Schlichtungsanträge teilweise völlig verzweifelter Kunden waren.

Durch den allgegenwärtigen Vergleich des Deutschland-Tickets mit dem 9-Euro-Ticket aus dem Vorjahr war nicht allen Kunden bewusst, dass sie hier ein Abonnement abschlossen. Sie wunderten sich entweder, dass in den Folgemonaten weiter Geld abgebucht wurde – oder schlossen diverse Verträge ab und konnten die daraus resultierenden Mehrfach-Abbuchungen nicht nachvollziehen – und nur schwer beenden.

Besonders problematisch war, dass zur Einführung des Tickets die Technik oft anders arbeitete als die Kunden es erwarteten, insbesondere erschien nach erfolgreicher Buchung nicht immer eine entsprechende Notiz auf dem Bildschirm – und auch Bestätigungsmails waren wohl oft mehrere Tage lang unterwegs. Viele Kunden gingen daher davon aus, dass der Bestellvorgang unterbrochen worden sei und starteten direkt einen neuen Versuch.

Zahlreiche Kunden haben dadurch im Ergebnis zwei Deutschlandtickets gebucht; manche noch ein drittes bei einem anderen Anbieter. Besonders beachtlich war der Kunde, der auf diese Weise 5 Deutschlandtickets parallel besaß, für welche die Kosten über Monate von seinem Konto abgebucht wurden, ohne dass er je jemanden vom Kundendienst erreichen konnte, der diesen Zustand auch nur für die Zukunft beendet hätte. Da das betreffende Unternehmen nicht zu den Mitgliedern der SNUB gehörte, konnte der Kunde nur an die zuständige Schlichtungsstelle verwiesen werden – der Ausgang und die Dauer des Verfahrens sind daher leider unbekannt.

Sonstige typische Konstellationen:

Zwei Kunden aus Süddeutschland buchten ein Niedersachsenticket und nutzten dieses vor 9 Uhr am Werktag – und führten als Begründung an, dass sie als Ortsfremde mit den Tarif-Bedingungen des regionalen Produktes nicht vertraut gewesen seien. Diese Begründung konnte nicht akzeptiert werden, da ja gerade solche Kunden, die ein Ticket zum ersten Mal nutzen, zumindest die offensichtlichen Informationen beachten müssen. Da im vorliegenden Fall aber neben der unglücklichen Formulierung in der Werbung („den ganzen Tag unterwegs“) auch noch eine missglückte Information durch einen Fahrgastbetreuer erfolgt war, konnte ein Entgegenkommen vermittelt werden, mit dem schließlich beide Parteien sehr zufrieden waren.

Sehr erfreulich ist aus Kundensicht, dass diese zeitliche Begrenzung, die schon so manchen überrascht hat, inzwischen komplett aufgehoben wurde.

Auch die Kommunikation dazu, welche Busse nicht von dem Ticket erfasst sind, wurde verbessert.

Die Suche nach Informationen, ob und wie das Ticket zur Mitnahme von Hunden berechtigt, blieb jedoch für einen Kunden trotz aller Mühe ergebnislos.

Weiterhin gibt es zudem Kunden, die die Produkte Niedersachsenticket und Niedersachsentarif verwechseln – in einem Fall passierte dies sogar einem Fahrgastbetreuer.

Eltern finden bei der schnellen Suche im Internet offenbar leicht Seiten, die den Eindruck erwecken, dass ÖPNV-Unternehmen gegen geltendes Recht verstoßen, wenn sie von minderjährigen Fahrgästen, die ohne Fahrschein angetroffen werden, ein Erhöhtes Beförderungsentgelt (EBE) verlangen. Diese Information ist schlicht falsch – und die Argumentation zudem ungeeignet, um bei Verkehrsunternehmen jegliche Bereitschaft für Kulanz zu entfalten, die bei jungen gutgläubigen Fahrgästen mit wenig Erfahrung generell durchaus besteht.

Auch 2023 gab es wieder Probleme, die daraus resultierten, dass Kunden die Anträge für Fahrgastrechte falsch ausfüllen. Da diese häufig automatisiert bearbeitet werden, fehlt immer mal wieder die menschliche Komponente, die konkret mitdenkt. Eine Vereinfachung der Sprache des Formulars zur Vermeidung von Fehlern wäre für die Kunden von Nutzen.

Dass Tickets im Nahverkehr vor Antritt der Fahrt gebucht und fertig heruntergeladen sein müssen, wird von einigen Kunden unterschätzt. Die Ticketprüfer reagieren in solchen Fällen oft mit Augenmaß – aber wenn der Eindruck entsteht, dass ein Kunde gerade mit Beginn der Kontrolle auch seine Buchung begonnen hat, kann regelmäßig auch ein Schlichtungsverfahren nicht mehr helfen.

Einzelfälle:

Der Kunde eines ÖPNV-Unternehmens nutzte eine Chipkarte, die mit dem Versprechen ausgegeben wird, dass jeweils am Tagesende die günstigste Ticketart für den jeweiligen Nutzer errechnet wird. Dass deren Abbuchungen nicht beim Preis eines Monatstickets gedeckelt wurden, konnte er nicht verstehen – und betrachtete alle Hinweise des Unternehmens, dass er mit einem Monatsabo günstiger fahren würde, als versuchte „Geldmacherei“. An der Tarifbedingung war nichts zu ändern, aber im Schlichtungsverfahren konnte aufgezeigt werden, an welchen Stellen der Kunde sein Ticket falsch, und damit kostensteigernd, eingesetzt hatte. Dies wurde durch die Schlichtung korrigiert.

Eine Kundin, die regelmäßig mit einer Gruppe von Kleinkindern eine Stadtbahn mit Fahrgastfernsehen nutzt, beschwerte sich, dass die dort gezeigten Inhalte die Kinder öfter verstörten. Insbesondere die Berichterstattung über eine Kindstötung empfand sie als unangemessen.

Ein Kunde konnte aufgrund eines Zugausfalles mit seiner Reisegruppe die gebuchte Führung in einem Museum nicht antreten. Er wünschte eine Erstattung der bereits geleiteten Bezahlung für diese Veranstaltung. Eine Übernahme von Folgekosten aufgrund von Verspätungen oder Ausfällen ist jedoch nicht vorgesehen; da ja auch Tickets nicht zu unterschiedlichen Preisen an Fahrgäste mit verschiedenen Plänen am Zielort ausgegeben werden. Das Risiko bleibt hier jeweils beim einzelnen Fahrgast und wird nicht auf die Allgemeinheit umgelegt.

Ein Kunde beschwerte sich darüber, dass bei verspäteten Nahverkehrszügen Kunden mit regulären Tickets auf Schnellzüge ausweichen dürfen, während Rollstuhlfahrer, die mit Ausweis und Wertmarke unterwegs sind, in derselben Situation immer auf Kulanz angewiesen sind.

Eine Kundin wünsche sich eine verlässliche Rechtslage, die dafür sorgt, dass Kunden bei kaltem Wetter in geschützten Räumen auf verspätete Züge warten können.

So unglücklich wie die Reise verlief auch das Schlichtungsverfahren eines Kunden, der eine online angekündigte Umstiegs-Verbindung nutzen wollte. Der erste Bus startete pünktlich, fuhr aber aufgrund von Bedarfshalten so viel Verspätung ein, dass der Anschluss nicht zu bekommen war. Das Unternehmen argumentierte, dass die Bedarfshalte planmäßig erfolgt seien, der Bus schon lange so fahre und die Umsteigeverbindung auch aufgrund anderer Faktoren hätte misslingen können. Den Schlichtungsvorschlag, der sich darauf stützte, dass die Fahrplanauskunft hier ohne Warnung eine Verbindung anzeigte, die quasi im Voraus zum Scheitern verurteilt war, folgte es nicht.

Einen großen Erfolg verbuchte die Schlichtungsstelle hingegen bei einem Kunden, der aufgrund verschiedener Busausfälle, über die er sich sehr geärgert hatte, einen Schadensersatz in Höhe von 162,28 € forderte. Hier stimmten letztlich beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag zu – wonach dem Kunden 2,28 € ausgezahlt wurden.

Insgesamt zeigt sich immer wieder aufs Neue, dass Schlichtung nicht nur erfolgreich ist, wenn der Kunde am Ende die begehrte Leistung erhält. Das Gefühl, gehört zu werden, die Erläuterung der Rechtslage und die Sicht durch die Brille des Antragsgegners sind wesentliche Elemente, um Streitigkeiten zu einem positiven Abschluss zu bringen.

Hannover, den 1. Februar 2024

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin