

Jahresbericht 2021

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeit der SNUB bestanden im Jahr 2021 im Wesentlichen darin, dass sich weniger unzufriedene Kunden meldeten als in früheren Jahren. Von den wenigen Eingaben, die sich überhaupt mit der Pandemie oder den dagegen ergriffenen Maßnahmen befassten, gehörte letztlich nicht eine zu einem zulässigen Schlichtungsantrag.

Das Jahr 2021 in Zahlen:

Insgesamt riefen 180 (Vorjahr: 228) Kunden die Schlichtungsstelle im Jahr 2021 an. Eine Anfrage, die im Vorjahr offen geblieben war, wurde zusätzlich bearbeitet; somit gab es in dem Berichtsjahr 181 (Vorjahr: 233) abgeschlossene Vorgänge.

Für fast die Hälfte davon (86, Anträge; 48%) war die SNUB jedoch gar nicht die zuständige Adresse (Vorjahr ebenfalls 48 %), weil sie Unternehmen betrafen, die keine Schlichtung zulassen oder mit anderen Schlichtungsstellen kooperieren; weitere 17 % (31 Anträge, Vorjahr 11 %) waren nicht zulässig, da das betreffende Verkehrsunternehmen vorab nicht kontaktiert worden war.

Von der Gesamtzahl der eingegangenen Anliegen waren somit 35 % (64) zulässige Schlichtungsanträge (Vorjahr 41 %).

Bearbeitungszeit:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug **20 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:

Für unterschiedliche statistische Betrachtungen werden nun einerseits die Gesamtzahl der vorgebrachten (und 2021 abschließend beantworteten) Anliegen nach Themen aufgeteilt, andererseits die tatsächlich zulässigen Anträge. Aufgrund gesetzlicher Vorgaben erfolgt die erste Aufteilung in absoluten Zahlen. Bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren sind hingegen - für den schlüssigeren Abgleich mit den in Klammern gesetzten Vorjahreswerten - Prozentwerte angegeben.

Von den insgesamt 181 bearbeiteten Anfragen befassten sich 54 mit dem Service (oft waren Kunden unzufrieden mit dem Verlauf einer Fahrkartenkontrolle) und 20 mit den Tarifbedingungen. In 21 Fällen lag dem Anliegen allein ein Fehler des Kunden zugrunde (zum Beispiel ein aus Eile nicht gekauftes Ticket oder vergessenes Entwerten), 37 klagten über mangelnde Pünktlichkeit, 18 über fehlerhafte Technik und 10 über falsche oder mangelhafte Informationen. 21 Anliegen befassten sich mit sonstigen Themen.

Überschneidend mit den oben aufgeführten Anlässen befassten sich 70 Anträge inhaltlich mit erhöhten Beförderungsentgelten (EBE), und 6 (3 %) mit der Corona-Situation.

Bei den 64 zulässigen Schlichtungsanträgen sah die Aufteilung im Jahr 2021 wie folgt aus:

36 % (Vorjahr: 33 %) bemängelten den Service, 19 % (7 %) die Pünktlichkeit, 14 % (18 %) die Tarifbedingungen und 11 % (15 %) schilderten hauptsächlich eigene Fehler. 11 % (13 %) haderten mit der Technik, und 3 % mit falschen Informationen (2 %).
6 % (9%) der Anträge hatten sonstige Themen zum Inhalt.

Hier wollten (überschneidend zu obigen Themen) 42 % (54 %) der Kunden gegen ein EBE vorgehen. Wie eingangs beschrieben hatte kein einziges (7 %) der Anliegen einen Bezug zur Corona-Pandemie.

Schlichtungsergebnisse:

Von den 64 zulässigen Anträgen beruhten 16 auf Fehleinschätzungen der Rechtslage durch die Kunden. In diesen Fällen wurden die Rechtsirrtümer aufgeklärt, ohne dass ein Schlichtungsvorschlag formuliert worden wäre.

Es fanden im Jahr 2021 also 48 Schlichtungsverfahren statt (Vorjahr: 67).

11 (19) der Kunden erreichten ihr ersehntes Ziel ohne Einschränkungen, 11 (14) Kompromisse wurden vermittelt, in 15 (13) Fällen konnten gewünschte Erklärungen oder Informationen beschafft werden. In 6 (17) Verfahren konnte keine Einigung erzielt werden. 3 (3) Verfahren wurden durch Kunden abgebrochen (durch unterlassene Antwort auf Rückfragen), ein Kunde nahm seinen Schlichtungsantrag zurück.

Damit blieben insgesamt 10 der 48 Verfahren ohne Ergebnis, was einer Quote von 21% entspricht.

Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:

Im Jahr 2021 wurden der SNUB wiederum keine grenzübergreifenden Streitigkeiten vorgetragen; es erfolgte entsprechend auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung oder systematisch bedingte Probleme gab es nicht.

Besondere Einzelfälle:

Die Schlichtungsanträge, die erfolgreich enden, sind einerseits natürlich diejenigen, bei denen den Unternehmen ein Fehler unterlaufen ist, und andererseits solche, bei denen der Fehler zwar auf der Seite des Kunden lag, aber spezielle Umstände vorliegen, die eine besondere Behandlung nahelegen. Die häufige Annahme von Kunden, dass die Eile, in der sie sich befanden, ein solcher besonderer Umstand sein müsste, ist allerdings falsch.

Eine Kundin führte an, sie habe 2 Tickets nacheinander kaufen müssen, weil nach dem ersten Kaufvorgang kein Ausdruck erfolgt sei. Ihr Kontoauszug jedoch bestätigte die Meldung des Ticketautomaten, dass von vornherein 2 Tickets gebucht und gleichzeitig bezahlt wurden. Dadurch entfiel die Glaubwürdigkeit der Schilderung für das Unternehmen, so dass eine Einigung nicht möglich war.

In Hildesheim kaufte eine Kundin im Bus ein neues 10er-Ticket auf Vorrat, nachdem sie in der Zeitung gelesen hatte, dass diese nun besonders günstig angeboten werden. Was sie dabei nicht bemerkt hatte, war der Grund für den besonders günstigen Preis; diese Mehrfahrtenkarten fungieren quasi als Mini-Abos und gelten nur im Kaufmonat. Es entspann sich ein emotionaler Streit darum, wer für diesen Informationsmangel verantwortlich war. Die SNUB konnte einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten, dem beide Parteien zustimmten.

Eine typische Problemstellung bei Schlichtungsanträgen ergibt sich immer dann, wenn ein Kunde die von ihm verlangte Fahrpreisnacherhebung in der Bahn direkt bar bezahlt. Bei diesem Vorgang wird auf die Aufnahme der Daten des Kunden verzichtet. Dies ist vielen Kunden lieb – aber nicht jedem ist bewusst, dass ein nachträglicher Widerspruch gegen die Forderung dadurch unmöglich wird, weil der Vorgang eben keiner Person mehr zugeordnet werden kann.

Ein Kunde hatte eine Servicenummer der Deutschen Bahn unter der Berliner Vorwahl 030 angerufen – und war sehr erstaunt, als ihm für dieses Telefonat über 30,- € Telefonkosten berechnet wurden. Die SNUB konnte ihn, trotz großen Verständnisses für seine Verärgerung, nur an die zuständige Schlichtungsstelle weitervermitteln.

Hannover, den 31. Januar 2022

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin