

Jahresbericht 2022

Das Jahr 2022 in Zahlen:

Insgesamt riefen 187 (Vorjahr: 180) Kunden die Schlichtungsstelle im Jahr 2022 an. Sämtliche Anfragen konnten noch vor Jahresende fertig bearbeitet werden; somit gab es in dem Berichtsjahr 187 (Vorjahr: 181) abgeschlossene Vorgänge.

Für fast die Hälfte davon (89 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 13 % (25 Anträge, Vorjahr 17 %) waren nicht zulässig, da das betreffende Verkehrsunternehmen vorab nicht kontaktiert worden war.

Von der Gesamtzahl der eingegangenen Anliegen waren somit 39 % (73) zulässige Schlichtungsanträge (Vorjahr 35 %).

Bearbeitungszeit:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug **18 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 **5 Tage**.

Aufgliederung nach Themen:

Für unterschiedliche statistische Betrachtungen werden nun einerseits die Gesamtzahl der 2022 vorgebrachten (und 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 187 bearbeiteten Anfragen befassten sich 55 mit dem Thema Pünktlichkeit und 43 mit dem Service (wobei zumeist Kunden unzufrieden mit dem Verlauf einer Fahrkartenkontrolle waren). In 21 Fällen lag dem Anliegen allein ein Fehler des Kunden zugrunde (zum Beispiel ein aus Eile nicht gekauftes Ticket oder vergessenes Entwerten), 19 Anfragen drehten sich um Tarifbedingungen, 18 um Probleme mit Technik und 7 um falsche oder mangelhafte Informationen. 24 Anliegen befassten sich mit sonstigen Themen.

Überschneidend mit den oben aufgeführten Anlässen bezogen sich 54 Anträge inhaltlich auf Erhöhte Beförderungsentgelte (EBE), und 14 speziell auf das 9-€-Ticket. Nur 3 Anliegen hatten Bezug zur Corona-Situation.

Bei den 73 zulässigen Schlichtungsanträgen sah die Aufteilung im Jahr 2022 wie folgt aus:

Je 26 % bemängelten den Service (Vorjahr: 36 %) und die Pünktlichkeit (Vorjahr 19 %), 11 % (14 %) die Tarifbedingungen und 10 % (11 %) schilderten hauptsächlich eigene Fehler. 8 % (11 %) haderten mit der Technik, und 4 % mit falschen Informationen (3 %). 15 % (6%) der Anträge hatten sonstige Themen zum Inhalt.

Hier wollten (überschneidend zu obigen Themen) 36 % (42 %) der Kunden gegen ein EBE vorgehen. Wie schon im Vorjahr hatte kein einziges der zulässigen Anliegen einen Bezug zur Corona-Pandemie, aber das 9-€-Ticket spielte bei 10 % der Verfahren eine Rolle.

Schlichtungsergebnisse:

Von den 73 zulässigen Anträgen beruhten 21 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 2022 also 52 Schlichtungsverfahren statt (Vorjahr: 48).

44 Verfahren führten zu einer Einigung:

17 (11) der Kunden erreichten ihr ersehntes Ziel ohne Einschränkungen, 7 (11) Kompromisse wurden vermittelt, in 17 (15) Fällen konnten gewünschte Erklärungen oder Informationen beschafft werden. 3 Verbraucher erhielten endlich die Bitte um Entschuldigung, auf die sie zuvor vergeblich gewartet hatten.

In 2 (6) Verfahren konnte keine Einigung erzielt werden – je ein Mal lehnten ein Kunde und ein Unternehmen einen Schlichtungsvorschlag ab. 5 (3) Verfahren wurden durch Kunden abgebrochen (durch unterlassene Antwort auf Rückfragen), und 1 durch ein Unternehmen.

Damit blieben insgesamt 8 der 52 Verfahren ohne Ergebnis, was einer Quote von 15 % entspricht.

Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:

Im Jahr 2022 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:

Schlichtungsverfahren bei der SNUB befassen sich grundsätzlich mit Einzelfällen, für die unter Beachtung der jeweiligen besonderen Gesamtumstände nach einer freundlich-fairen Lösung gesucht wird.

Manche dieser Konstellationen sind, jedenfalls für diese Schlichtungsstelle, wirklich einmalig – wie etwa der Kunde, der bei der Fahrkartenkontrolle eine Unschuldsvermutung forderte, weil das 9-Euro-Ticket schließlich so günstig sei; er selbst könne seines nur eben nicht finden.

Sobald es aber um das Thema Information geht, betreffen die Probleme, denen die Beschwerden gelten, nicht nur meist gleichzeitig mehrere Kunden, sondern sie bleiben oft entweder direkt bestehen oder wiederholen sich. Daher lohnt es sich hier besonders, genauer hinzuschauen.

Ein Kunde wollte in aller Frühe mit dem Bus zum Bahnhof fahren, um dort den ersten Zug zu nehmen. Weil die App, über welche er sich extra vergewisserte, den Bus als pünktlich auswies, der tatsächlich komplett ausfiel, hatte der Kunde keine Möglichkeit mehr, auf anderem Wege pünktlich zum Bahnhof zu kommen. Seine Beschwerde galt daher gar nicht dem ausgefallenen Bus an sich, sondern der falschen Information, die ihm die pünktliche Abfahrt des Busses noch in dem Moment ankündigte, als längst feststand, dass dieser seine Fahrt gar nicht angetreten war.

Ähnliches passierte einem älteren Kunden, der mit einer Verbindung von Bus, Zug und einem weiteren Bus zum Arzt in der Nachbarstadt fuhr. Er erlebte dort ein Debakel aufgrund von Baustellen, verlegten Busrouten und entfallenen Haltestellen, welches seinen Höhepunkt in einem hitzigen Telefonat mit dem Verkehrsunternehmen fand, in welchem ihm gesagt wurde, wenn er sich in dem Ort nicht auskenne, solle er eben auch nicht dort hinfahren. Auch dieser Kunde hatte sich im Vorfeld über die Verbindung genau informiert. Um den Hinweis zu erhalten, dass aufgrund von Baustellen kurzfristige Änderungen zu erwarten sind, hätte er in einer mehrseitigen Ansicht seiner Verbindung im Fahrplaner des Verkehrsverbundes auf „Zwischenhalte anzeigen“ klicken müssen.

Es gibt also auch bei der Kundeninformation Baustellen, an denen hoffentlich intensiv gearbeitet wird.

Andere Informationen sind zwar abrufbar – aber die Kommunikation stolpert über den Faktor, dass man das Internet nicht von vorne nach hinten liest.

So beschwerten sich gleich mehrere Kunden, die ein Niedersachsenticket gekauft hatten, dass sie an keiner Stelle über die Einschränkung informiert worden seien, dass dieses werktags erst ab 9:00 Uhr gültig ist. Diese Einschränkung ist objektiv sehr präsent; wer sich über das Niedersachsenticket gezielt informiert, kommt an ihr nicht vorbei. Aber tatsächlich gibt es Werbung, in welcher nur von „den ganzen Tag unterwegs“ die Rede ist – und einen bestimmten Weg in der DB Navigator-App, auf dem man direkt an das Ticket kommt, ohne automatisch von der Einschränkung zu lesen. Zwar ist es beachtlich, dass Kunden diesen Sonderweg kennen, um ein Länderticket zu erwerben, ohne mit dessen Gültigkeitsvoraussetzungen im Mindesten vertraut zu sein – aber dennoch wäre es besser, wenn auch dort an irgendeiner Stelle der Hinweis zwangsläufig erschiene, dass „ganztags“ hier ab 9:00 Uhr bedeutet.

Zu Zeiten des 9-Euro-Tickets schränkten einige Regionalzüge die Mitnahmemöglichkeiten für Fahrräder ein. Ein Unternehmen nahm z. B. auf manchen Strecken an den Wochenenden gar keine Fahrräder mehr mit. Wer dieses Unternehmen zusammen mit dem Stichwort „Fahrradmitnahme“ googelte, wurde an die allgemeine Seite verwiesen, auf welcher stand „Fahrräder können bei uns immer mitgenommen werden, wenn die Kapazität es zulässt – Ihr Rad braucht nur ein eigenes Ticket“. Als der Kunde sich darüber beschwerte, stieß er auf Unverständnis: Schließlich sei die Änderung im Internet extra angekündigt worden. Unter dem Punkt: „Aktuelle Besonderheiten aufgrund des 9-Euro-Tickets“.

Auch wenn es oft eine Kunst ist, Informationen im Internet so zu verankern, dass möglichst jeder suchende Kunde sie findet, haben die Kunden doch auch oft das Gefühl, dass dies gar nicht ehrlich versucht wird.

So auch der Kunde, der sich speziell über den Suchfilter eine Verbindung mit Fahrradmitnahmemöglichkeit suchte und dann das angebotene Ticket kaufte. An keiner Stelle wurde ihm angezeigt, dass er für das Fahrrad (anders als er es von zu Hause gewöhnt war) ein eigenes Ticket brauchte. Als dann im Zug ein Erhöhtes Beförderungsentgelt von ihm verlangt wurde, verstand er die Welt nicht mehr.

Bemerkenswert waren zudem insbesondere zwei Beschwerden:

Eine Kundin beklagte sich, dass sich durch den Umbau der Abteile, die für die Nutzung mit Rollstühlen vorgesehen ist, neben anderen neuen Problemen insbesondere die Zahl der Menschen mit Rollstühlen, die gleichzeitig befördert werden können, verringert habe. Dies schien ihr (verständlicherweise) ein Rückschritt in Sachen Barrierefreiheit. Das Schlichtungsverfahren konnte leider nur bestätigen, dass eben diese Änderungen im Namen der Teilhabe von Menschen mit Behinderungen vorgenommen wurden. Eine EU-Verordnung mit dem Ziel der verbesserten Integration schreibt neue Standards für Rollstuhlplätze vor – u. a. mit Begleitersitzen an jedem Platz. Durch deren Umsetzung nimmt der einzelne Rollstuhlplatz mehr Raum ein – und da der Platz im Abteil an sich gleich bleibt, führt dies zwangsläufig entweder zu weniger Rangierraum zwischen den Abstell-Plätzen, oder dazu, dass die Anzahl der Plätze reduziert wird.

Zum Nachdenken regte die folgende Konstellation an:

Eine ältere Abo-Kundin des städtischen Nahverkehrs hatte sich das Pech, sich während der Reha nach einem Unfall die Hüfte zu brechen, so dass die Behandlung wieder von vorne losging – und danach noch ein Pflegedienst helfen musste, damit sie zu Hause zumindest minimal versorgt war. So dauerte es lange, bis die Kundin in der Lage war, sich mit ihrem Abo zu befassen. Da Sie nachweislich lange Zeit im Krankenbett verbracht hatte, erbat sie telefonisch die Erstattung der Abokosten. Zu diesem Zeitpunkt war für den ersten betroffenen Monat die 3-Monats-Frist für derartige Anträge abgelaufen – und es näherte sich bereits das Ende eines weiteren Monats, so dass der Kundin ans Herz gelegt wurde, zumindest den nächsten Antrag zur Fristwahrung schnell per Einschreiben auf den Weg zu bringen. Ihrem Einwand, sie könne sich so eben durch ihre Wohnung bewegen, aber gewiss nicht bis zur Post, und habe auch niemanden, der das für sie erledigen könne, wurde quasi mit der Aussage begegnet, dass das nicht sein könne, weil sich doch irgendwer kümmern müsse. Dass gerade dies aber nicht der Fall war, wurde im Schlichtungsverfahren mit der zu ihrem Glück geistig völlig beweglichen Kundin offenbar. Sie schätzte an dem Verfahren in erster Linie das Gefühl, gehört und gesehen zu werden.

Für die SNUB war der Vorgang eine gute Gelegenheit, sich mit einer Regelung auseinander zu setzen, die mit der Erstattung nicht nutzbarer Abo-Tickets speziell solchen Menschen helfen soll, welche aufgrund von Krankheit über Wochen und Monate nicht mobil sind. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist dies eine Gruppe, bei der es nahe liegt, in besonderem Maße Kulanz zu zeigen. An dieser Stelle können vorhandenes oder eben fehlendes Mitgefühl für das Gegenüber einen Unterschied bedeuten, der in Geld nicht zu messen ist.

Hannover, den 31. Januar 2023

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin