

## Jahresbericht 2024

### Das Jahr 2024 in Zahlen:

Im Jahr 2024 erreichten insgesamt 254 Anfragen (Vorjahr: 302) die Schlichtungsstelle. Ein Anliegen konnte nicht vor dem Jahresende fertig bearbeitet werden; somit gab es in dem Berichtsjahr 253 (Vorjahr: 302) abgeschlossene Vorgänge.

Für fast zwei Drittel davon (165 Anträge; 65 %) war die SNUB jedoch gar nicht die zuständige Adresse (Vorjahr 49 %), weil sie Unternehmen betrafen, die keine Schlichtung zulassen oder mit anderen Schlichtungsstellen kooperieren; weitere 9 % (22 Anträge, Vorjahr 19 %) waren nicht zulässig, da das betreffende Verkehrsunternehmen vorab nicht kontaktiert worden war.

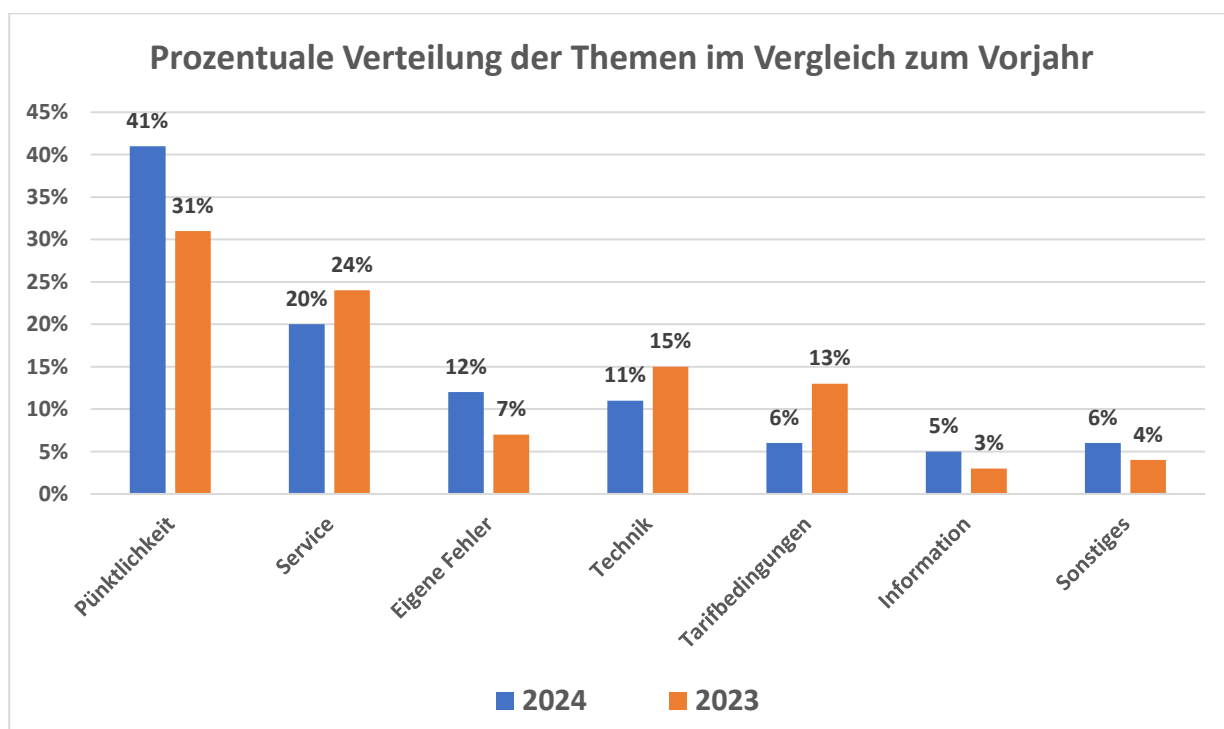
Von der Gesamtzahl der eingegangenen Anfragen waren somit nur 26 % (66) formal zulässige Schlichtungsanträge (Vorjahr 32 %).

### 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 von beiden Seiten vorlagen, vergingen durchschnittlich **4 Tage** bis zum Abschluss des Vorgangs.

### Aufgliederung nach Themen:



Die 66 formal zulässigen Schlichtungsanträge im Jahr 2024 befassten sich mit den in der Abbildung zusammengefassten Themen:

Topthema war die Pünktlichkeit, um die 41 % der Anträge sich drehten.

Insgesamt wollten (überschneidend zu den aufgeführten Themenbereichen) wie im Vorjahr 27 % der Kunden gegen ein Erhöhtes Beförderungsentgelt vorgehen. Ebenfalls überschneidend mit der obigen Darstellung befassten sich 12 % der Anträge mit dem Deutschlandticket (gemessen an der Gesamtzahl aller Eingaben im Jahr waren es sogar 24 %).

### **Schlichtungsergebnisse:**

Von den 66 formal zulässigen Anfragen betrafen 18 reine Rechtsfragen. Diese konnten beantwortet werden, ohne dass dafür Schlichtungsverfahren eingeleitet werden mussten.

Es wurden im Jahr 2024 also 48 Schlichtungsverfahren absolviert (Vorjahr: 80), 44 davon führten zu einer Einigung:

13 (32) Kunden erreichten ihr ersehntes Ziel ohne Einschränkungen, 10 (12) Kompromisse wurden vermittelt, in 22 (26) Fällen konnten gewünschte Erklärungen oder Informationen beschafft werden.

In 1 (10) Verfahren konnte keine Einigung erzielt werden, da das Unternehmen einen Schlichtungsvorschlag ablehnte (Im Vorjahr hatten dies je ein Unternehmen und ein Antragsteller getan).

3 (8) Verfahren wurden durch Kunden abgebrochen (durch unterbliebene Antwort auf Rückfragen).

Damit blieben insgesamt 4 der 48 Verfahren ohne Ergebnis, was einer Quote von 6 % entspricht.

### **Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:**

Im Jahr 2024 wurden der SNUB 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.

### **Auffällige Entwicklungen:**

Im Jahr 2024 wurde der Anstieg derjenigen Anfragen besonders augenfällig, die an die SNUB gerichtet wurden, obwohl diese nicht die zuständige Stelle war.

Dies mag zum Teil daran liegen, dass Verbraucher Suchmaschinen im Internet nutzen und dann ohne jegliche weitere Recherche irgendein Ergebnis anwählen.

Gleichzeitig ist offensichtlich, dass alle diese Verbraucherinnen und Verbraucher eben nicht wussten, wer für sie tatsächlich zuständig war.

Im normalen Gang eines Schlichtungsverfahrens wendet sich ein Fahrgast mit seiner Beschwerde an das Unternehmen und erhält von diesem, zusammen mit der inhaltlichen Antwort, einen Hinweis darauf, ob und wo ein Schlichtungsverfahren möglich ist.

Wann immer sich jemand an eine falsche Stelle richtet, hat dieses System nicht funktioniert. Der Verbraucher oder die Verbraucherin hat also entweder das Unternehmen gar nicht zu kontaktieren versucht, oder:

- nicht die richtige Kontaktadresse gefunden,
- keine Antwort bekommen (oder zumindest nicht so schnell wie erwartet),
- eine Antwort ohne Hinweis auf Schlichtung erhalten,
- den Hinweis auf die zuständige Schlichtungsstelle nicht wahrgenommen.

Spezifisch bei den Deutschlandtickets zeigte sich die Verzweiflung der Kunden gerade bei der Suche nach dem richtigen Ansprechpartner. Fast ein Viertel aller Anfragen des Jahres drehte sich um das Deutschlandticket, wobei die SNUB für den Großteil nicht zuständig war. Aus vielen dieser Anfragen ging klar hervor, dass die SNUB keineswegs als erstbeste Gelegenheit, sondern eher als letzte Hoffnung angeschrieben wurde.

Der Zugang zu Hilfe bei Problemen mit dem Deutschlandticket ist also für zahlreiche Kunden derzeit nicht in ausreichendem Maße gegeben.

### **Typische Konstellationen:**

Wachsende Themen sind unternehmensübergreifend Unpünktlichkeit und insbesondere Ausfälle von Fahrten.

Während manche Kunden ein Bild von Ersatzfahrern vor Augen haben, die in der Zentrale so lange Karten spielen, bis einer gebraucht wird, und deshalb über Ausfälle ganz verwundert sind, zeigen andere Verständnis dafür, dass in Zeiten allgemeinen Personalmangels spontan ausfallende Fahrerinnen und Fahrer nicht jederzeit ersetzbar sind.

*Das Verständnis sämtlicher Kunden endet aber einvernehmlich dort, wo Ausfälle nicht in den entsprechenden Apps und sonstigen Informationsmedien zu finden sind!*

Die Kundschaft erwartet einhellig, dass dort, wo Daten zu aktuellen Fahrten bereitgestellt werden, diese Daten auch aktuell gehalten werden und stimmen – sei es direkt am Bahnsteig oder der Haltestelle, oder in den Fahrplanungs-Apps der Unternehmen und Verbände.

In den entsprechenden Schlichtungsverfahren verweisen die Unternehmen auf diverse Hindernisse, die eben jener durchaus angestrebten Aktualität im Wege stehen.

Aus den Erfahrungen der Schlichtungsstelle ergibt sich der Wunsch, dass diese Probleme sämtlich und entschlossen angegangen werden: neben technischen Lösungen scheint es hier insbesondere notwendig, quer durch das gesamte Personal das Bewusstsein dafür zu stärken oder überhaupt erst zu schaffen, dass die direkte Datenweitergabe zu Fahrtausfällen bis in die Informationssysteme aus Kundensicht eine ähnlich große Priorität hat wie die Organisation einer Ersatzfahrt.

### **Einzelfälle:**

Eine Kundin rutschte bei rasanter Fahrt mit ihrer Hand vom Haltegriff ab und stieß in der Bewegung so unglücklich mit dem Handgelenk an eine Kante, dass das Glas ihrer Armbanduhr riss. Die Streitigkeit, die sich um ihre Ersatzforderung entspann, wurde von beiden Seiten ganz unterschiedlich wahrgenommen. Das Verkehrsunternehmen pochte - zu Recht - darauf, dass die Kundin den Schaden direkt beim Fahrer hätte melden müssen, statt erst am nächsten Tag auf einer anderen Fahrt davon zu berichten. Die Kundin war - ebenfalls zu Recht - unglücklich mit der Art und Weise, wie die Bearbeitung erfolgte. Die Schlichtung konnte einen Kompromiss vermitteln.

Ein Kunde kaufte sich ein zuggebundenes Ticket zum Sparpreis – und wollte dann die Kosten erstattet bekommen, da er das Interesse an der Reise verloren hatte. Er erhielt nur die Information, warum dies nicht möglich war.

Auf das Unverständnis eines Kunden traf auch die Regelung eines Verkehrsverbundes, dass deren freiwillige Kundengarantien nur für solche Deutschlandtickets gelten, die bei diesem Verbund gekauft wurden. Da den Kunden in aller Regel nicht bewusst ist, dass es aus Sicht der Unternehmen durchaus einen Unterschied mit sich bringt, wo genau ein Ticket gekauft wird, kann diese Regelung willkürlich erscheinen. Rechtmäßig ist sie in jedem Fall.

Ein anderer Kunde beschwerte sich, dass das Servicecenter Fahrgastrechte 34 Anträge von ihm unbearbeitet gelassen habe. Die Recherche im Schlichtungsverfahren ergab, dass einige dieser Anträge durchaus, auch mit positivem Ausgang, abgeschlossen bearbeitet waren, während bei anderen Rückfragen unbeantwortet geblieben waren.

In einem einzelnen Antrag begehrte hingegen eine Kundin beim Servicecenter die Zahlung von 500 €, da sie sich in Folge eines Zugausfalls von ihren Eltern hatte abholen lassen. Sie berechnete dabei die Stundensätze beider Eltern in ihrer jeweiligen beruflichen Tätigkeit sowie Fahrtkosten. Da nach dem ausgefallenen Zug noch eine weitere Verbindung bestand, war eine Aufschlüsselung der einzelnen Posten nicht notwendig; eine Erstattung stand ihr in der Situation nicht zu.

Eine weitere Kundin begehrte die komplette Erstattung des Preises ihrer Monatskarte, da die Busse in dem Monat an 4 Tagen bestreikt wurden und dadurch für Sie Kosten entstanden waren, die den Preis der Monatskarte überstiegen. Diese Leistung konnte nicht vermittelt werden – aber

die Erkenntnis, in wie kurzer Zeit sich das Abo generell für diese Kundin lohnt, war in jedem Fall ein sehr positiver Aspekt.

Der, teilweise sehr langfristige, Ausfall von Fahrstühlen, war gleich mehrfach Thema von Schlichtungsanträgen. Diese Fehler sind durch Schlichtungsverfahren selbstredend nicht zu beheben, aber oft konnten nähere Informationen die jeweilige Situation verständlicher machen. Für Menschen, für die der Ausfall von Aufzügen die Nutzbarkeit der gesamten Station ausschließt, ist dies jedoch ein schwacher Trost. Wenn in einer solchen Situation tatsächlich Sicherheitspersonal vor Ort ist, aber Hilfe beim Tragen eines Kinderwagens unter Hinweis auf andere Fahrgäste verweigert („Sprechen Sie andere Kunden an, die helfen meistens“), hinterlässt dies natürlich keinen guten Eindruck.

Weitere Verfahren befassten sich mit einem Kleinbus, der als Linienbus eingesetzt wurde, aber dabei so schlecht markiert war, dass Kunden ihn als solchen nicht erkannten; mit einer Schleife im Linienplan, die planmäßig nur wenige Male am Tag gefahren werden sollte, aber durch diese Unregelmäßigkeit regelmäßig versehentlich ausgelassen wurde und mit einer Fahrplanänderung, welche die Umstellung einer herkömmlichen Linie auf Schülerverkehr mit sich brachte, wodurch eine Einrichtung des betreuten Wohnens für jegliche Schulferien komplett vom ÖPNV abgehängt wurde.

Insgesamt zeichnen selbst die vergleichsweise wenigen Anträge, die bei der SNUB eingehen, ein anschauliches Bild der teilweise sehr individuellen, teilweise aber auch sehr häufigen Probleme, mit denen Kundinnen und Kunden des ÖPNV zu kämpfen haben. Dass im Extremfall die SNUB als neutrale Stelle dabei helfen kann, wird von beiden Seiten wertgeschätzt.

Hannover, den 31. Januar 2025

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin