

## Jahresbericht 2013

Die Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) hat im Jahr 2013 weiterhin in Konflikten zwischen Nahverkehrsunternehmen und deren Kunden vermittelt.

### Zahlen:

Im Jahr 2013 baten **376** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Vermittlung (über hundert mehr als im Vorjahr). **133** dieser Anfragen waren nicht zulässig - meist weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war - und für **67** Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind.

Insgesamt gab es also **176 Schlichtungsverfahren** (im Vorjahr 144).

### Themen:

Als mit Abstand häufigster Anlass für das Einschalten der Schlichtungsstelle (in mehr als der Hälfte aller Verfahren) dienten weiterhin **Erhöhte Beförderungsentgelte**, wobei die Ursachen für deren Forderung keineswegs einheitlich sind.

Immer wieder wurden diverse technische Probleme mit Fahrscheinautomaten angeführt, ebenso wie lange Schlangen, wobei ein fließender Übergang zum schlichten Zeitmangel auf Seiten des Kunden besteht. Auch gibt es noch immer Eisenbahnkunden, die sich darauf verlassen, dass ein Ticketkauf an Bord möglich sei. Erstaunlich viele Studenten starten ihre Reisen, ohne sich ausreichend über die Reichweite ihrer Semestertickets informiert zu haben. Manche reagierten sehr empört, wenn die Auskünte, die ein Sitznachbar im Zug oder ein Mitarbeiter eines anderen Unternehmens ihnen gab, sich als falsch herausstellten. Hier kann auch die Schlichtungsstelle regelmäßig nur darauf verweisen, dass die Informationen vor der Fahrt und bei den zuständigen Stellen einzuholen sind.

Die genauen Bedingungen des NiedersachsenTickets waren ebenfalls nicht allen Nutzern bekannt, so wie auch der von der BSAG erhobene Nachzuschlag gelegentlich Kunden überrascht.

Wiederholt traten auch Probleme mit dem Alkoholkonsumverbot auf, die jedoch teilweise ins Absurde abrutschten, wenn Kunden anführten, keinen Verstoß zu erkennen, da sie nur das „Zweit-Bier“ ihrer jeweiligen Begleitung in Händen gehalten hätten. Da beim Thema Alkoholkonsumverbot die Situationsbeschreibungen der Kunden regelmäßig deutlich von der Darstellung der jeweiligen Mitarbeiter abweichen, ist hier in aller Regel kein Kompromiss zu finden.

Die übrigen Schlichtungsverfahren drehten sich um Einzelfälle, bei denen u. a. Verspätungen, Verschmutzungen, nicht erkennbare 1.-Klasse-Markierungen, Busausfälle oder an der Station vorbei fahrende Busse, missverständliche Informationen bzw. Werbung, beschädigte Kleidungsstücke, ausgefallene Heizungen oder Klimaanlagen und unprofessionelle Fahrer gerügt wurden.

### **Ergebnisse:**

Von den **176** Schlichtungsverfahren endeten **42** mit einem Kompromiss. **5** Kunden bekamen die jeweils erwünschte Erklärung, und **34** Mal wurde das jeweilige Ziel der Kunden komplett erfüllt.

**95** Schlichtungsanträge wurden im Ergebnis abgelehnt, jedoch erfolgte immer eine konkrete Erklärung der Gründe dafür, so dass vielen Kunden auch die Ablehnungen helfen konnten.

**4** Kunden gaben unzufriedene Rückmeldungen über die von der SNUB erzielten Ergebnisse ab.

### **Bearbeitungszeit:**

Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **9 Tage**. Diese Zahl zeigt eindrücklich, dass die Verkehrsunternehmen auf Anfragen der SNUB regelmäßig äußerst schnell reagieren.

### **Positive Entwicklungen:**

Die Schlichtungsstelle bietet manchmal auch den Verkehrsunternehmen die Chance, sich kritisch mit alltäglichen Problemen auseinander zu setzen, die ohne einen Anstoß von außen gar nicht wahrgenommen werden.

So wurde die Website von metronom um eine durchaus wesentliche Auskunft ergänzt, nachdem ein Kunde angeführt hatte, dass die dort aufgeführten Informationen für Fahrradfahrer nicht erwähnten, dass das Fahrrad ein eigenes Ticket benötigt.

Ebenfalls bei metronom wurde die Praxis abgeschafft, von solchen Kunden eine Bearbeitungsgebühr zu verlangen, deren Online-Tickets – obwohl sauber ausgedruckt – vom Lesegerät im Zug nicht erkannt wurden. Da diese Vorgänge dem Unternehmen den gleichen Aufwand bescherten wie diejenigen Kunden, die ihr selbst ausgedrucktes Ticket vergessen hatten, wurde hier zuvor dieselbe Gebühr erhoben.

### **Kundenwünsche und aktuelle Probleme:**

Die offizielle Unternehmenssicht (bzw. die Sicht der Landesnahverkehrsgesellschaft) auf **ohne Ticket zugestiegene Eisenbahnkunden** ist weiterhin wenig differenziert:

Wo immer ein Kunde an einem Automaten ein Ticket hätte bekommen können, liegt ein Timing-Problem des Kunden vor; ganz gleich, wie lange vor der Abfahrt er dafür am Bahnhof hätte erscheinen müssen. Ebenso gilt die Verpflichtung, diverse Zahlungsmittel bei sich zu tragen, falls der Automat gerade volle Münz- oder Scheinfächer hat, einzelne Münzen oder Scheine nicht (an)erkennt, oder die Kartenlesefunktion nicht funktioniert. Es gibt weder eine Zeitspanne noch eine Geldmenge, die als offiziell für einen Automatenkauf ausreichend gelten.

Diese Sichtweise mag bei Massenveranstaltungen, bei denen jeder Einzelne mit einem extrem hohen Andrang an den Automaten rechnen muss, praktikabel sein – ansonsten wird dieser Ansatz von der SNUB als einseitige Verantwortungsabschiebung kritisch betrachtet.

Allerdings darf dabei nicht vergessen werden, dass es sich bei den Beschwerden zu diesem Thema letztlich um Einzelfälle handelt; gerade im Verhältnis zu der großen Zahl der Nahverkehrsutzer, die alltäglich durch Niedersachsen und Bremen reisen. Die Probleme werden also keineswegs ständig bemängelt und die Zugbegleiter sind offensichtlich in der Regel durchaus mit Fingerspitzengefühl unterwegs.

Gerade deshalb sollte aber auch eine Lösung dieses Problems möglich sein – denn wenn es nur wenige Fahrgäste gibt, denen ein rechtzeitiger Ticketkauf nicht gelingen kann, so sollte es doch möglich sein, diesen weiter zu helfen.

Noch viel unverständlicher ist das Problem mancher Fahrgäste, die ihr gültiges Ticket nicht rechtzeitig entwerten können, da das entsprechende **Stempelgerät nicht funktioniert**. Hier sollte jeder Fahrgast, der sich unmittelbar an das Zugpersonal wendet, eine Lösung angeboten bekommen, ohne dass die „Überprüfung der technischen Funktionalität des Entwerters“ abgewartet - oder gar gleich ein Erhöhtes Beförderungsentgelt gefordert - wird.

Ein regelmäßig wiederkehrendes Problem im städtischen ÖPNV ist die **Rücknahme abgelaufener Bus- und Bahntickets**. Obwohl die gesetzlichen Vorgaben einer Umtauschfrist von einer Woche nach dem jeweiligen Tarifwechsel generell weit überschritten werden, trifft es bei Kunden immer wieder auf großes Unverständnis, dass sie ihre alten Tickets entweder gar nicht oder nur gegen eine im Verhältnis zum Ticketpreis immense Gebühr umtauschen können. Da sie das Geld für die Tickets bezahlt haben, fühlen sich die Kunden durch diese Regelung geradezu betrogen.

Hier gehen die **GVH-Unternehmen mit exzellentem Beispiel** voran! Dort werden bis heute alle Tickets akzeptiert, die nach dem 1. Januar 2002 gekauft wurden. Diese Regelung ist sowohl extrem kundenfreundlich, als auch eine klassische Win-Win-Situation. Der Aufwand, den die Verkehrsunternehmen sparen, indem sie sich nicht mehr mit dem Umtausch alter Tickets befassen müssen, sowie die damit einhergehenden Beschwerden beantworten, sollte mögliche Verluste leicht ausgleichen; zumal bei entsprechender Kommunikation ein erheblicher Imagegewinn zu erwarten steht.

### **Deutsches Notifizierungsverfahren:**

Neben der allgemeinen Notifizierung der Europäischen Kommission für außergerichtliche Schlichtungsstellen, welche die SNUB am 06.06.2012 erhalten hat, gibt es aufgrund eines am 26. Juli 2013 verkündeten deutschen Gesetzes über Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr nun erstmals eine deutsche Notifizierung speziell für Schlichtungsstellen des öffentlichen Personenverkehrs. Dadurch können Schlichtungsstellen offiziell anerkannt werden.

Obwohl inhaltlich an die Kriterien der Europäischen Kommission angelehnt, erscheint das deutsche Verfahren komplexer und langwieriger. Zu erfolgen hat eine Anerkennung durch 3 Bundesministerien (Verkehr, Bau und Stadtentwicklung; Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz sowie Justiz) mit anschließender Bekanntmachung im Bundesanzeiger.

Eine Vorgabe konkret zu beantwortender Fragen gibt es nicht.

Die SNUB beantragte die Notifizierung am 22.05 2013, im August und Dezember wurden Rückfragen beantwortet.

Hannover, 16. März 2014

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin