

## Jahresbericht 2015

### Vorbemerkung:

Dieser Jahresbericht orientiert sich weitgehend an den Anforderungen, die das frisch verkündete VSBG (Verbraucherstreitbeilegungs-Gesetz) und die darauf basierende Informationsverordnung ab dem kommenden Jahr an die Tätigkeitsberichte einer Verbraucherschlichtungsstelle stellen.

Daher gibt es zweierlei Angaben von %-Werten: Die gesetzlich geforderten Angaben orientieren sich jeweils an der Gesamtzahl aller Schlichtungsanträge; die zusätzlichen Angaben über den Ausgang der Verfahren orientieren sich jedoch nur an dem Anteil, der tatsächlich zu einem Schlichtungsverfahren geführt hat.

### 244 Schlichtungsanträge:

Im Jahr 2015 ersuchten **244** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe. **36 %** dieser Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war. Für **18 %** der Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind.

Insgesamt führten **46 %** der Anfragen zu **Schlichtungsverfahren** (112, im Vorjahr 114).

### Anlässe für die Antragstellung:

In **40 %** der gesamten Anfragen wollten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (**EBE**) wehren, **3 %** erhofften die Rücknahme einer Zahlungsaufforderung wegen Verstoßes gegen ein Alkoholkonsumverbot (**AKV**). Die übrigen **57 %** der Kunden wünschten eine Vermittlung, ohne dass eine Strafzahlung von Ihnen gefordert worden wäre.

### Beschwerdeinhalte:

Die Ursachen, welchen den Beschwerden zugrunde lagen, lassen sich wie folgt aufteilen:

**30 %** der Kunden, die sich an die SNUB wandten, empfanden den **Service** der Verkehrsunternehmen als unzureichend oder unfair, **25 %** klagten über **Unpünktlichkeit** oder Ausfälle von Bussen und Bahnen, bzw. die darauf folgende (fehlende) Anerkennung von Fahrgastrechten. **14 %** der Antragsteller baten um Nachsicht gegenüber eigenen Fehlern (wie etwa vergessenen Tickets), **12 %** hatten sich über die **Tarifbedingungen** geirrt (z. B. über Zonengrenzen oder die Reichweite ihrer Semestertickets) oder waren mit ihnen nicht einverstanden. **7 %** der Beschwerden basierten auf **Technikproblemen**, **je 2 %** auf mangelnder oder falscher **Information** und Unzufriedenheit mit dem Bestehen oder der Durchsetzung des **Alkoholkonsumverbotes**. Die übrigen **8 %** der Beschwerden hatten **sonstige Gründe**.

### **Schlichtungsergebnisse:**

Von den **112** Schlichtungsverfahren endeten **60** für die Antragsteller erfolgreich: **17** Kompromisse wurden akzeptiert, **43** Mal wurde das jeweilige Ziel der Kunden komplett erfüllt.

Da **2** Verfahren mangels Rückmeldung der Kunden **abgebrochen** wurden, ist die Zahl der erfolgreichen Anträge damit exakt gleich hoch wie die der ergebnislos beendeten Verfahren: **60** Mal wurde der Antrag des Kunden abgelehnt oder kein Kompromiss gefunden. Dafür erfolgte in jedem Fall eine individuelle Erklärung der tatsächlichen oder rechtlichen Gründe, an denen das Anliegen gescheitert ist.

Die einmal vermittelten Kompromisse oder erteilten Zusagen wurden zu 100 % von den Verkehrsunternehmen eingehalten; Abweichungen der Kunden gab es lediglich in Einzelfällen.

### **Bearbeitungszeit:**

Weiterhin reagieren die Verkehrsunternehmen auf Anfragen der SNUB in den meisten Fällen äußerst schnell. Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **10 Tage**.

Der für das VSBG wesentliche Zeitraum zwischen dem vollständigen Vorliegen der Akten und der Beendigung der Verfahren ist naturgemäß noch wesentlich kürzer, wird aber erst ab Beginn des Jahres 2016 spezifisch erhoben.

### **VSBG-spezifische Angaben**

Grenzübergreifende Streitigkeiten wurden der SNUB im Jahr 2015 nicht vorgetragen; es erfolgte auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung gab es nicht.

### **Systematisch bedingte Probleme:**

Zwei Problemkreise aus Verkehrsverbünden kommen nicht häufig, aber regelmäßig bei der Schlichtung vor:

Im **VBN** ist dies die Tatsache, dass **ältere Bus- und Bahntickets ihre Gültigkeit verlieren**. Obwohl die gesetzlichen Vorgaben einer Umtauschfrist von einer Woche nach dem jeweiligen Tarifwechsel mit etwa einem Jahr weit überschritten werden, trifft es bei Kunden oft auf großes Unverständnis, dass sie ihre alten Tickets nach dieser Frist weder umtauschen noch weiter nutzen können. Da sie die Tickets beim Kauf bezahlt haben, fühlen sich die Kunden durch diese Regelung nicht selten geradezu betrogen.

Im **GVH** stifteten die Tarifzonen immer mal wieder Verwirrung. Hier bedeutet der Umstieg von Einzelfahrscheinen auf Zeitkarten auch, dass eine Zone mehr als bisher zu buchen ist – dies überrascht manchen Kunden.

Ein Problem, das im Begriff war, sich zahlreich zu wiederholen (wie 6 thematisch identische Beschwerden innerhalb eines Monats vermuten ließen) konnte die SNUB beenden. Die unternehmensorientierte Betrachtung der **GVH-Pünktlichkeits-Garantie** hatte dazu geführt, dass diese allen Kunden verwehrt wurde, deren Verspätung auf Problemen mit den Schienen oder Signalen, oder mit Fahrzeugen anderer GVH-Mitglieder beruhte.

Seit durch das Einwirken der SNUB nicht mehr die Verursachung durch ein einzelnes Unternehmen, sondern des GVH als Gesamtheit zum Maßstab genommen wird, ist im Zugverkehr nicht ein einziger weiterer Schlichtungsantrag zu diesem Thema eingegangen.

### **Nicht lösbarer Probleme:**

Wiederholt wünschten Kunden die Erstattung von Taxikosten, die Ihnen entstanden waren, weil Busse oder Straßenbahnen z.B. aufgrund winterlichen Wetters oder Staus sehr unpünktlich oder gar nicht fuhren. Hier konnte nur darauf verwiesen werden, dass Verkehrsunternehmer nicht dafür haften, dass ihre Kunden unter allen Umständen pünktlich ihr Ziel erreichen.

Hannover, 10. März 2016

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin