

Jahresbericht 2016

Vorbemerkung:

Die Verweise auf konkrete Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), die in diesem Bericht auftauchen, sind für Jahresberichte von Verbraucherschlichtungsstellen vorgeschrieben. Diejenigen Leser, die sich eher für die SNUB im Besonderen als für Schlichtungsstellen im Allgemeinen interessieren, mögen sich bei der Lektüre des Berichts nicht davon aufhalten lassen.

285 Schlichtungsanträge:

Im Jahr 2016 baten **285** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe (Vorjahr: 244).

47 % dieser Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher angesprochen worden war (Vorjahr: 36 %, § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Für **15 %** der Beschwerden war die SNUB nicht zuständig, da sie sich gegen Unternehmen richteten, die nicht Mitglied im Trägerverein der Schlichtungsstelle sind oder sonst mit ihr kooperieren (Vorjahr: 18 %, § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG). **1 %** der Eingaben konnten durch reine Information erledigt werden.

Insgesamt waren **37 %** der Anfragen zulässige **Schlichtungsanträge**, wobei die Hälfte davon (19 %, § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG) mit einer individuellen Erläuterung abgewiesen wurden, da sie (rechtlich betrachtet) offensichtlich unbegründet waren.

18 % der Anträge führten somit zu Schlichtungsverfahren.

Anlässe für die Antragstellung:

In **37 %** der gesamten Anfragen wollten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (**EBE**) wehren, die übrigen **63 %** der Kunden wünschten eine Vermittlung, die meist eine eigene Forderung gegen das jeweilige Unternehmen betraf.

Beschwerdeinhalte im Einzelnen:

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

39 % der Kunden beklagten sich über den Service, **24 %** über Unpünktlichkeit und **11 %** über technische Probleme. Neben **6 %**, die Probleme mit den Tarifbedingungen hatten und **2 %** sonstiger Beschwerden gab es schließlich noch **18 %**, die sich wegen eigener Irrtümer oder Versehen an die SNUB wandten.

Schlichtungsergebnisse:

Von den **50** Schlichtungsverfahren endeten **45** mit einer Anerkennung der Forderung durch die Verkehrsunternehmen oder einem von beiden Seiten akzeptierten Schlichtungsvorschlag. Das übrige Zehntel der Verfahren blieb ergebnislos, was teilweise daran lag, dass die Kunden auf Rückfragen der Schlichtungsstelle nicht antworteten.

Die so vermittelten Kompromisse oder erteilten Zusagen wurden zu 100 % von den Verkehrsunternehmen eingehalten; Abweichungen auf Seiten der Kunden wurden nicht bekannt.

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 **11 Tage**.

Zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die jeweilige Akte vollständig vorliegt, und der Beendigung eines Verfahrens liegen durchschnittlich knapp **3 Tage**.

VSBG-spezifische Angaben

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verlangt über die bisher aufgeführten Fakten hinaus die Aufführung spezifischer Angaben, welche eher der statistischen Vergleichbarkeit unterschiedlicher Einrichtungen dienen mögen, als dass sie für sich gesehen auffällig interessant oder überraschend wären. Diese werden im Folgenden ergänzt:

Von den insgesamt eingegangenen 285 Schlichtungsanträgen befassten sich 97 mit Beschwerden über den Service, 76 mit mangelnder Pünktlichkeit, 40 (nur) mit Irrtümern oder Versehen von Kunden, 31 mit technischen Problemen, 15 mit Tarifbedingungen, 6 mit mangelhaften Informationen und 20 mit sonstigen – oder nicht erkennbaren – Problemen.

Grenzübergreifende Streitigkeiten wurden der SNUB im Jahr 2016 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 weiterhin 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.

Eine dauerhafte Akzeptanz älterer Tickets, wie sie in vielen Unternehmen und Verbünden bereits seit längerem üblich ist, könnte hier Abhilfe schaffen.

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

Dieses Problem wäre durch die Aufgabe des Konzeptes unterschiedlicher Zonentypen für die verschiedenen Tickets zu beenden.

Falls dies nicht angestrebt wird, könnte schon durch eine Umbenennung der Innenstadtzonen für Zeitkarten von 1 und 2 in 1A und 1B dazu führen, dass eine Verwechslung mit der mittleren Zone für Einzelfahrtscheine (im Volksmund: Zone 2) wesentlich seltener wäre.

Nicht lösbarer Probleme:

Weiterhin wünschen Kunden immer wieder die Erstattung von Taxikosten, die Ihnen entstehen, weil Busse oder Straßenbahnen z.B. aufgrund winterlichen Wetters oder Staus sehr unpünktlich oder gar nicht fahren. Hier kann nur darauf verwiesen werden, dass Verkehrsunternehmer nicht dafür haften, dass ihre Kunden unter allen Umständen pünktlich ihr Ziel erreichen – und dass eine besondere Dringlichkeit des angestrebten Termins für den Kunden diese Haftung des Unternehmens nicht verändert.

Zunehmend sind Beschwerden von Studenten zu registrieren, welche sich über die Reichweite ihres Semestertickets im Irrtum befanden und der Auffassung sind, dass ein solcher Irrtum der wirksamen Erhebung eines Erhöhten Beförderungsentgelts im Wege stehen müsste. Hier ist die einzige Hilfe, welche die SNUB zu leisten im Stande ist, eine Erläuterung der anders lautenden Rechtslage.

Hannover, den 23. Januar 2017

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin