

## Jahresbericht 2018

### Vorbemerkung:

Eines der Hauptprinzipien unserer Arbeit ist die Formulierung klarer Aussagen in allgemein leicht verständlicher Weise. Die Verweise auf konkrete Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG), die in diesem Bericht auftauchen, sind gesetzlich vorgeschrieben. Der Text wird daher etwas holperig und erscheint juristentypischer als beabsichtigt. Dem bitten wir mit Nachsicht zu begegnen.

### 273 Schlichtungsanträge:

Im Jahr 2018 baten **273** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe (Vorjahr: 357).

Gut die Hälfte dieser Anträge waren bei der SNUB fehl am Platz: **22 %** der Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher kontaktiert worden war (Vorjahr: 38 %, § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Für **33 %** 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: 29 %, § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).

Insgesamt waren somit **45 %** (123) der Anfragen zulässige **Schlichtungsanträge**, wovon gut die Hälfte (26 %, § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG) mit einer individuellen Erläuterung abgewiesen wurde, da diese Anträge rechtlich betrachtet offensichtlich unbegründet waren. Letztlich wurde für **19 %** der Anliegen in (53) Schlichtungsverfahren nach einer Einigung gesucht.

### Anlässe für die Antragstellung:

In **43 %** der gesamten Anfragen wollten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (**EBE**) wehren. (Bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren liegt der Anteil mit 56 % noch etwas höher.)

Die übrigen **57 %** der Kunden wünschten eine Vermittlung, die meist eine eigene Forderung gegen das jeweilige Unternehmen betraf – oder wollten einfach eine Beschwerde loswerden.

### Beschwerdeinhalte im Einzelnen:

Die Ursachen, welche den *bearbeiteten* 123 Beschwerden zugrunde lagen, lassen sich wie folgt aufteilen:

**42 %** der Kunden beklagten sich über den Service – worunter auch Streitigkeiten mit (gefühlt) zu wenig nachsichtigem Prüfpersonal zu rechnen sind. **16 %** klagten über Unpünktlichkeit, **11 %** hatten Probleme mit den Tarifbedingungen, und **8%** mit technischen Geräten. **2 %** haderten mit dem Alkoholkonsumverbot, **1%** führte an, falsch beraten worden zu sein. Neben **3 %** sonstiger Beschwerden gab es schließlich noch **17 %**, die sich wegen eigener Irrtümer oder Versehen an die SNUB wandten.

### **Schlichtungsergebnisse:**

Von den **53** Schlichtungsverfahren endeten **44** mit einer Anerkennung der Forderung durch die Verkehrsunternehmen oder einem von beiden Seiten akzeptierten Kompromiss. In **5** Fällen konnte eine begehrte Auskunft erlangt werden. **1** Schlichtungsvorschlag wurde von dem beteiligten Verkehrsunternehmen abgelehnt und **2** Verfahren wurden mangels Rückmeldung der Kunden abgebrochen. Folglich endeten **3** Schlichtungsverfahren (6 %) ergebnislos. Ein Verfahren war am Jahresende noch nicht abgeschlossen.

Die 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 der Regel äußerst schnell. Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **11 Tage** (bezogen auf die 123 zulässigen Anträge).

Zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die jeweilige Akte vollständig vorlag, und der Beendigung eines Verfahrens lagen durchschnittlich **3 Tage** (sowohl bei der Gesamtheit aller Eingaben, als auch bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren).

### **VSBG-spezifische Angaben**

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz verlangt zum Zwecke der Vergleichbarkeit verschiedener Schlichtungsstellen folgende spezifische Angaben:

Von den insgesamt eingegangenen 273 Schlichtungsanträgen befassten sich 90 mit Beschwerden über den Service, 66 mit mangelnder Pünktlichkeit, und 44 (allein) mit Irrtümern oder Versehen von Kunden. 27 Anträge hatten Tarifbedingungen zum Thema, 24 technische Probleme und 2 ein Alkoholkonsumverbot. Nur 1 Antrag bezog sich auf mangelhafte oder falsche Informationen. Die übrigen 19 Anliegen drehten sich um mit sonstige – oder nicht erkennbare – Probleme.

Grenzübergreifende Streitigkeiten wurden der SNUB im Jahr 2018 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:**

Im Berichtsjahr sind keine neuen systembedingten Probleme aufgetaucht.

Als kundenfreundlich wird begrüßt, wenn Tickets aus alten Tarifen – auch ohne gesetzliche Notwendigkeit - langfristig eingesetzt oder umgetauscht werden können. Dies wünschen sich insbesondere Kunden des VBN oft.

### **Positive Entwicklung:**

Die Korken knallten bei der Schlichtungsstelle, als bekannt wurde, dass der GVH (Verkehrsverbund Großraumverkehr Hannover) zum Ende des Jahres 2019 die Zoneneinteilung des Tarifgebietes ändern wird. Da bisher für Einzelfahrscheine und Zeitfahrkarten unterschiedlich viele Zonen für dieselbe Strecke benötigt wurden, konnte es recht leicht passieren, dass Kunden unbewusst Zeitkarten kauften, die nicht auf allen benötigten Strecken gültig waren. Dies führte immer wieder zu Schlichtungsanträgen, und fand daher auch regelmäßig Erwähnung im Jahresbericht. Dies ist ab nun hinfällig. Das ist großartig!

Hannover, den 30. Januar 2019

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin