

## Jahresbericht 2019

### 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.

### 275 abgeschlossene Schlichtungsanträge:

Im Jahr 2019 baten **278** Nahverkehrs-Kunden die SNUB um Hilfe (Vorjahr: 273).

6 dieser Verfahren dauerten über den Jahreswechsel an, dafür wurden die 3 übrigen aus 2018 beendet, so dass insgesamt 275 Verfahren abgeschlossen wurden.

Gut die Hälfte dieser Anträge waren wie im Vorjahr bei der SNUB fehl am Platz: **17 %** der Anfragen waren nicht zulässig, weil das entsprechende Verkehrsunternehmen nicht vorher kontaktiert worden war (§ 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG). Für **35 %** 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 (§ 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG).

Insgesamt waren somit **48 %** (133) der Anfragen **zulässige Schlichtungsanträge**, jedoch wurden **11%** (30 § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG) mit einer individuellen Erläuterung abgewiesen, da diese Anträge rechtlich betrachtet offensichtlich unbegründet waren.

Letztlich wurde für **37 %** der Anliegen in (103) Schlichtungsverfahren nach einer Einigung gesucht.

### Anlässe für die Antragstellung:

In **44 %** der 2019 abgeschlossenen Anfragen wollten sich die Kunden gegen die Forderung eines Erhöhten Beförderungsentgeltes (**EBE**) wehren. (Bei den tatsächlichen Schlichtungsverfahren liegt der Anteil mit 63 % noch deutlich höher.)

Die übrigen **56 %** 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* (zulässigen) 133 Beschwerden zugrunde lagen, lassen sich wie folgt aufteilen:

**44 %** der Kunden beklagten sich über den Service – worunter auch Streitigkeiten mit (gefühlt) zu wenig nachsichtigem Prüfpersonal zu rechnen sind. **15 %** hatten Probleme mit den Tarifbedingungen, **14 %** klagten über Unpünktlichkeit, und **13%** über Mängel an technischen Geräten. **2%** führten an, falsch beraten worden zu sein, **1 %** haderte mit einem Alkoholkonsumverbot. Neben **2 %** sonstiger Beschwerden gab es schließlich noch **11 %**, die sich wegen eigener Irrtümer oder Versehen an die SNUB wandten.

### **Schlichtungsergebnisse (133 Verfahren):**

**34** Verfahren blieben ohne Ergebnis, weil die Kunden eine besondere Kulanz der Verkehrsunternehmen wünschten, für die bei Betrachtung beider Seiten kein objektiver Anlass vorlag.

Von den übrigen Schlichtungsverfahren endeten **49** mit einer Anerkennung der Forderung durch die Verkehrsunternehmen oder einem von beiden Seiten akzeptierten Kompromiss. In **13** Fällen konnte eine begehrte Auskunft erlangt werden, **2** Mal wurde eine ersehnte Entschuldigung formuliert. Je **1** Schlichtungsvorschlag wurde von dem beteiligten Verkehrsunternehmen und einem Kunden abgelehnt und **4** Verfahren wurden mangels Rückmeldung der Kunden abgebrochen.

Zu einer Ablehnung von Schlichtungsvorschlägen kam es also in nur 2 % der Verfahren, aber insgesamt endeten 30 % (40 Verfahren) ergebnislos.

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 schnell. Vom Eingang eines Schlichtungsantrags bis zum Abschluss des Verfahrens vergingen durchschnittlich **15 Tage**.

Zwischen dem Zeitpunkt, zu dem die jeweilige Akte vollständig vorlag, und der Beendigung eines Verfahrens lagen durchschnittlich **3 Tage**.

## **VSBG-spezifische Angaben**

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

Von den insgesamt eingegangenen (und abgeschlossenen) 275 Schlichtungsanträgen befassten sich 93 mit Beschwerden über den Service, 57 mit mangelnder Pünktlichkeit, und 26 (allein) mit Irrtümern oder Versehen von Kunden. 39 Anträge hatten Tarifbedingungen zum Thema, 30 technische Probleme und 3 ein Alkoholkonsumverbot. 13 Anträge bezogen sich auf mangelhafte oder falsche Informationen. Die übrigen 14 Anliegen drehten sich um mit sonstige – oder nicht erkennbare – Probleme.

Grenzübergreifende Streitigkeiten wurden der SNUB im Jahr 2019 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:**

Zum Jahreswechsel 2019/2020 wurde im GVH die Änderung des Zonensystems aktiv, das in der Vergangenheit immer wieder zu Unzufriedenheit beiverständnislosen Kunden geführt hatte. Obwohl der Wechsel von dem langvertrauten System für viele Kunden eine Umstellung bedeutet, ist die Zahl der Beschwerden, die dazu den Weg zur SNUB gefunden haben, bisher minimal.

Hannover, den 31. Januar 2020

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin