

## Jahresbericht 2020

Die Corona-Pandemie, welche die Welt im Jahr 2020 erschüttert, geprägt und verändert hat, hat unsere Schlichtungsstelle auf zwei Arten betroffen.

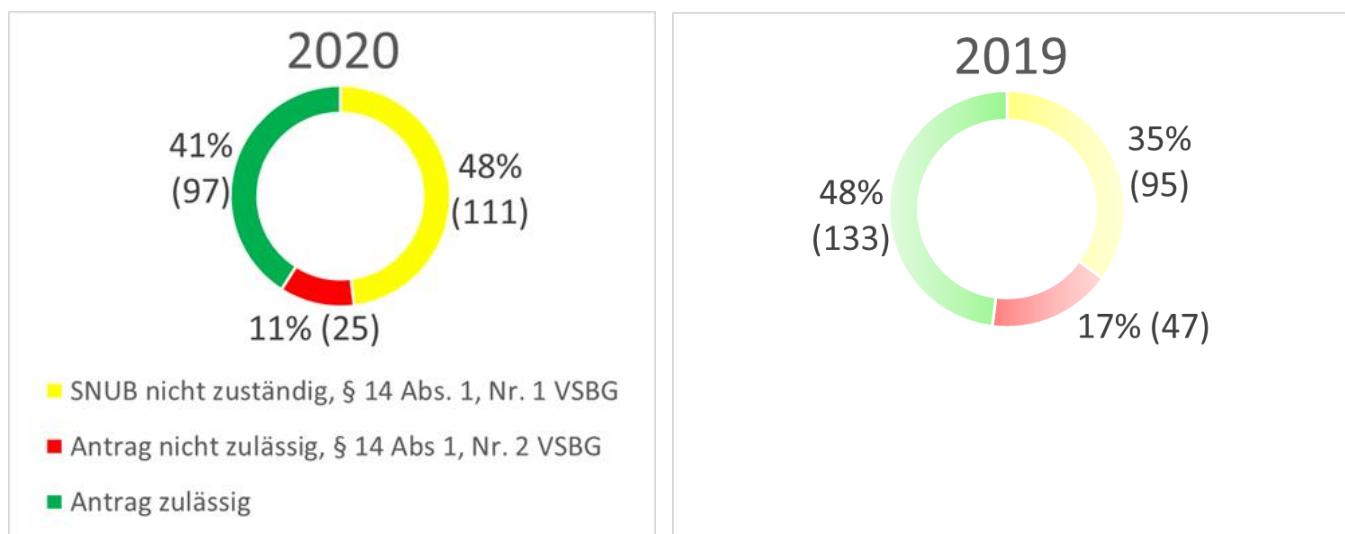
Zunächst ist die Zahl der Schlichtungsanträge, die in den ersten beiden Monaten des Jahres noch außergewöhnlich hoch war, mit dem ersten Lockdown im März für einige Monate extrem zurück gegangen. Später wurden dann die Anlässe für Schlichtungsbegehren um neue Themen erweitert – insbesondere die Maskenpflicht in öffentlichen Verkehrsmitteln hat die Gemüter auf unterschiedlichste Weise erhitzt. Es dominierten jedoch andere, bereits aus der Vergangenheit bekannte Themen.

Von den bei der SNUB zulässigen Verfahren befassten sich letztlich nur 8 % (!) mit Corona-basierten Anträgen. Eine thematische Umwälzung des Schlichtungsalltags ist also nicht erfolgt.

### **Das Jahr 2020 in Zahlen:**

Insgesamt riefen 228 (Vorjahr: 278) Kunden die Schlichtungsstelle im Jahr 2020 an. Eine dieser Anfragen konnte nicht mehr im selben Jahr abgeschlossen werden, dafür aber die 6 Verfahren, die im Vorjahr offen geblieben waren; somit gab es in dem Berichtsjahr 233 (Vorjahr: 275) abgeschlossene Vorgänge.

Wie die Grafiken zeigen, waren von der im Vergleich zum Vorjahr kleinen Zahl an Anfragen deutlich weniger als die Hälfte zulässige Schlichtungsanträge.



(Abb. 1: Insgesamt bearbeitete Anfragen in den Jahren 2020 und 2019)

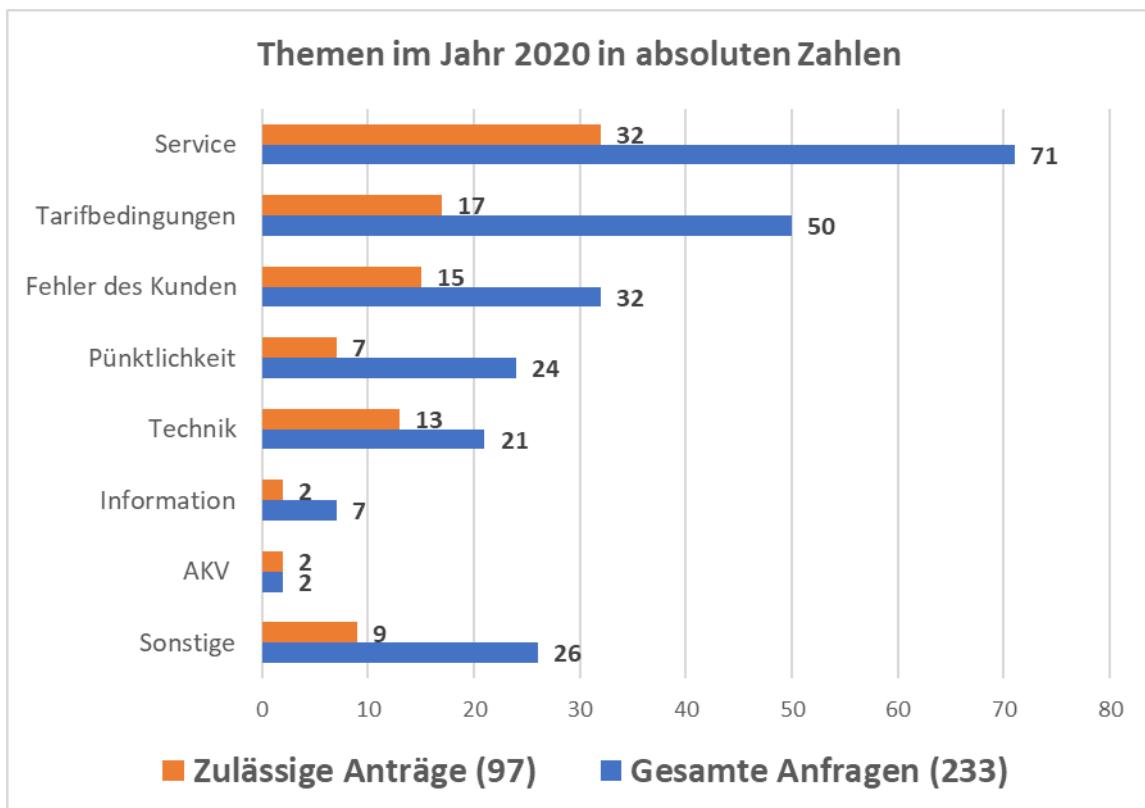
### Bearbeitungszeit:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die im Vorjahr aufgrund der zahlreichen Verfahren auf 15 Tage gestiegen war, ist wieder auf den Wert der Jahre davor zurückgegangen: Durchschnittlich lagen **11 Tage** zwischen dem Eingang eines zulässigen Antrags und der abschließenden Antwort seitens der SNUB.

Gerechnet ab dem Zeitpunkt, an dem alle notwendigen Informationen zur Beurteilung vorlagen, vergingen durchschnittlich **3 Tage**.

### Aufgliederung nach Themen:

Die Schlichtungsanträge, die 2020 abschließend bearbeitet wurden, befassten sich mit Streitigkeiten aus folgenden Bereichen:

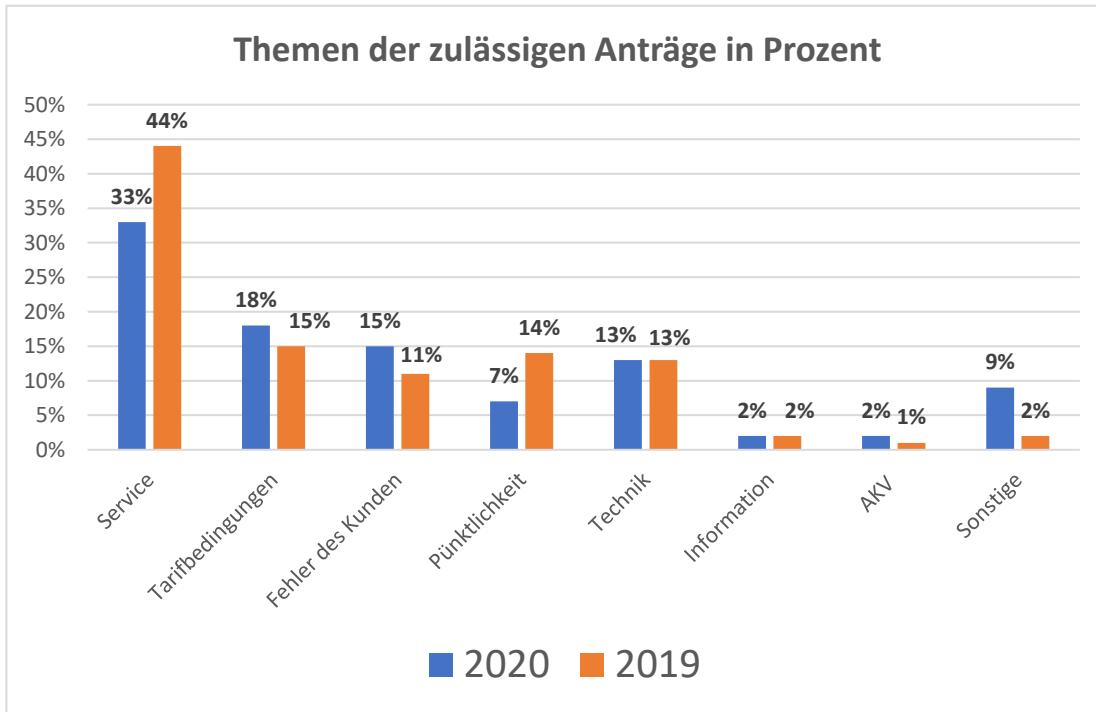


(Abb. 2: Zulässige Anträge versus insgesamt bearbeitete Anfragen im Jahr 2020)

Anliegen, die das Thema Service betreffen, beziehen sich oft darauf, dass Kunden den Verlauf einer Fahrkartenkontrolle monieren. Die Kategorie „Fehler des Kunden“ umfasst diejenigen Streitigkeiten, die *allein* auf dem Fehler eines Kunden beruhen, etwa wenn eine Fahrkarte verloren ging oder aus (selbst verschuldetem) Zeitmangel gar keine gekauft wurde. AKV bezeichnet das Alkohol-Konsum-Verbot.

Überschneidend mit den oben aufgeführten Themen wandten sich insgesamt 95 Anträge gegen ein erhöhtes *Beförderungsentgelt* (EBE), 52 davon waren zulässig. Die *Corona-Situation* war bei 37 Anliegen (16 %) Auslöser der Probleme, wovon lediglich 8 Verkehrsunternehmen betrafen, die der SNUB angeschlossen sind.

Die prozentuale Aufteilung der Beschwerdethemen der 97 zulässigen Schlichtungsanträge des Jahres 2020 sah im Vergleich zu den 133 aus dem Vorjahr wie folgt aus:



(Abb. 3: Prozentuale Aufteilung der zulässigen Schlichtungsanträge aus 2020 und 2019)

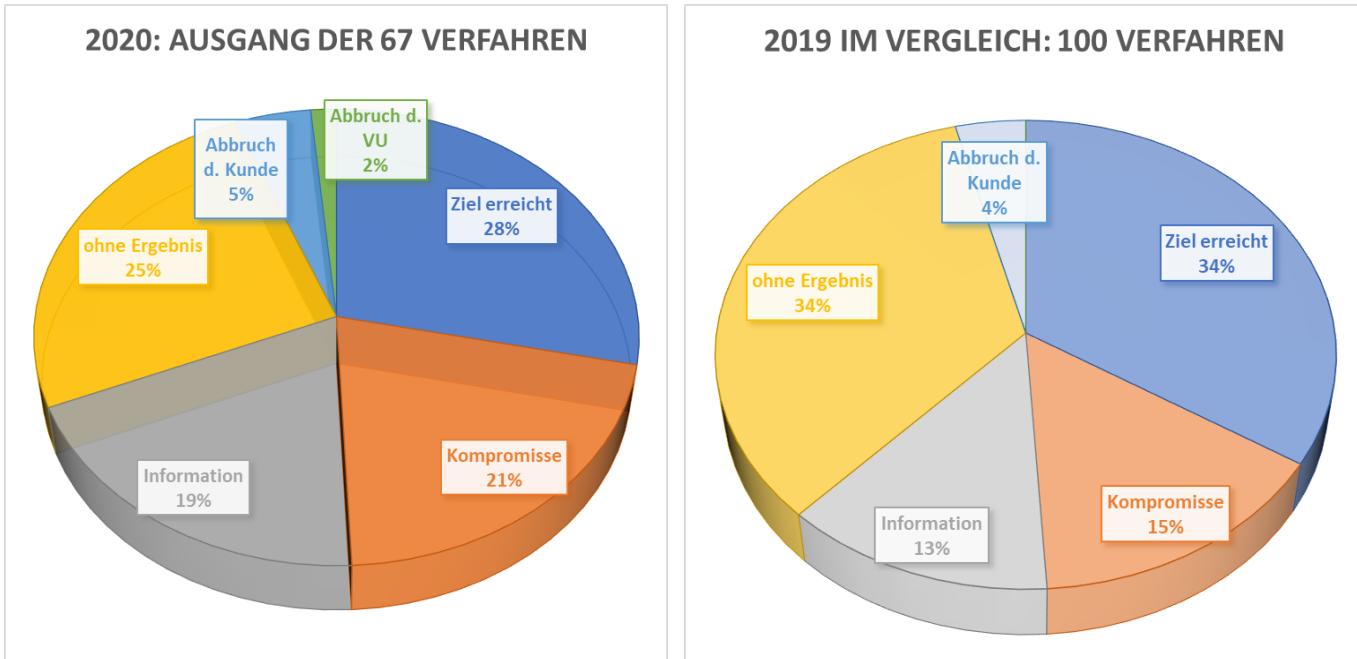
### Schlichtungsergebnisse:

Von den 97 Anträgen wurden genau wie im Vorjahr 30 als offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg abgelehnt. Die Beispiele, die § 14 Absatz 1 Nr. 4 VSBG für eine solche Ablehnung vorsieht, sind extrem restriktiv. Von den hier abgelehnten Anträgen war keiner verjährt, kein Streit bereits beigelegt und auch kein Prozesskostenhilfeantrag dazu vorab abgelehnt worden. Aber wenn ein Student ohne gültiges Ticket reist, weil er keine Zeit hatte, sein Semesterticket zu validieren, wenn ein Schüler mit einer gefälschten Monatskarte fahren möchte (und dann die Schlichtungsstelle anruft, weil ihm das nicht gestattet wird!) oder ein junger Mann morgens um 8:00 Uhr zu viel Restalkohol im Blut hat, um das Ticket zu vorweisen zu können, das er erst nach der Fahrt wieder findet – dann haben deren Schlichtungsanträge ebenfalls offensichtlich keine Aussicht auf Erfolg. Vielleicht können die Beispiele im Gesetz hier noch entsprechend erweitert werden.

Die Auswertung der 67 Schlichtungsverfahren, die letztlich vorgenommen wurden, zeigt ein vertrautes Bild. Etwa die Hälfte der Kunden konnten ihr angestrebtes Ziel komplett erreichen oder stimmte einem Kompromiss zu, weitere 20 % erhielten die Information, die ihnen fehlte.

Ein einziges Verfahren wurde gemäß § 15 Abs. 2 VSBG vom Unternehmen abgebrochen, als der Kunde parallel zum Schlichtungsverfahren eine Strafanzeige stellte.

Die genaue Aufteilung der Schlichtungsergebnisse zeigt die Grafik:



(Abb. 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2020 und 2019)

#### **Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:**

Im Jahr 2020 wurden der SNUB wiederum keine grenzübergreifenden Streitigkeiten vorgetragen; es erfolgte entsprechend auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung oder systematisch bedingte Probleme gab es nicht.

#### **Stimmungsbild Corona:**

Auch wenn die SNUB eine kleine Einrichtung ist, deren Vorgangszahlen nur Bruchteile vom Arbeitsaufkommen anderer Schlichtungsstellen darstellen, ist das Themengebiet doch weit gesteckt. Die Anträge im Zusammenhang mit den Veränderungen durch die Corona-Situation sind dafür ein gutes Beispiel:

Diejenigen Anträge, für die die SNUB gar nicht zuständig war, hatten fast durchweg mit Erstattungen von Einzeltickets oder gewünschten Preisnachlässen für Abo-Karten zu tun. In einem Fall ging es gar um das Porto, das der Kunde zahlen musste, um seinen Erstattungsantrag abzuschicken.

Ein interessantes Detail bot die Konstellation, in der ein Kunde einen Gutschein für sein Ticket zur späteren Verwendung erhielt, aber diesen nicht für die gleiche Fahrt nutzen konnte, da seine BahnCard unterdessen abrief.

Die wenigen Anträge, welche die SNUB als zuständige Stelle erreichten, waren inhaltlich bunt gemischt:

Die „Maskenpflicht“ im ÖPNV lieferte gleich drei unterschiedliche Anlässe für Verärgerung: ein Kunde wollte keine textile Mund-Nasen-Bedeckung tragen, andere forderten, dass diese Pflicht von den Unternehmen rigoroser durchgesetzt werde. Und schließlich meldete sich eine Kundin zu Wort, die gesundheitlich nicht in der Lage ist, eine solche Maske zu tragen, und dies auch per Attest nachweisen kann, aber von anderen Fahrgästen so zahlreiche böse Blicke zu sehen und Kommentare zu hören bekommt, dass sie nur noch bei dringender Notwendigkeit und mit mulmigem Gefühl den ÖPNV nutzt.

Ein Kunde war der Ansicht, mit seinem Abo nicht ausreichend an der Mehrwertsteuersenkung des zweiten Halbjahres zu partizipieren. Diese kundenfreundlich, sinnvoll und organisatorisch leistbar umzusetzen, war für die Verkehrsunternehmen eine große Herausforderung, die auf unterschiedliche Weise gelöst wurde. Im hier vorliegenden Fall war ein wesentlicher Teil der Beschwerde schon mit der Information erledigt, dass dort die Senkung bei dem konkreten Ticket nur um zwei Prozentpunkte erfolgte (7 % auf 5 %) – und nicht, wie der Kunde angenommen hatte, um drei.

Weitere Kunden forderten Kostensenkungen bei ihren Abonnements. Während in einem Fall bei der Bearbeitung der vom Unternehmen angebotenen Teilerstattung einfach ein Fehler unterlaufen war, wollte ein anderer Kunde gar nichts bezahlen, solange die Kundenzentren im Lockdown geschlossen waren (weil andere Nutzer so lange keine Tickets kaufen konnten). Und eine Kundin wollte das ihr angebotene Sonderkündigungsrecht nicht wahrnehmen, weil sie das Abo ja brauchte, aber weniger dafür bezahlen, weil sie nun weniger häufig fuhr.

Es waren traurige Streitigkeiten: Auf der einen Seite Verkehrsunternehmen, die trotz des Wegbrechens beachtlicher Kundenteile ihre Leistungen größtenteils auch in Lockdown-Zeiten weiter erbrachten, und ihre Abopreise nicht einfach so senken können, wie sich Abonnenten das wünschen, und auf der anderen Seite Kunden, deren persönliche Finanzlage durch die Pandemie in Schieflage geraten ist, und die ihre ÖPNV-Ausgaben viel schmerzlicher spüren, wenn sie gerade am wenigsten fahren.

### **Sonstige Einzelfälle:**

Die Schlichtungsanträge, die bei der SNUB erfolgreich enden, sind einerseits natürlich diejenigen, bei denen den Unternehmen ein Fehler unterlaufen ist, und andererseits solche, bei denen der Fehler zwar auf der Seite des Kunden lag, aber spezielle Umstände vorliegen, die eine besondere Behandlung nahelegen. Die häufige Annahme von Kunden, dass die Eile, in der sie sich befanden, ein solcher besonderer Umstand sein müsste, ist allerdings falsch.

Ein Kunde wollte nicht hinnehmen, dass die Fahrpläne seines Verkehrsverbundes nicht mehr als Buch herausgebracht werden. Abgesehen davon, dass es für diesen Umstand zahlreiche überzeugende Gründe (und für das Buch Alternativen) gab, war dies kein geeignetes Anliegen

für ein Schlichtungsverfahren, weil die Streitigkeit inhaltlich weit über das Verhältnis zwischen Kunde und Unternehmen hinaus ging.

Ebenfalls erfolglos blieben der Kunde, dessen Ticket nur für einen Teil der genutzten Strecke gültig war – obwohl er nach der Fahrt die von ihm selbst bei der Kontrolle angegebene Einstiegshaltestelle „widerrufen“ hatte; und der Vater, der sehr empört war, dass das Verkehrsunternehmen seinen Erziehungsauftrag schlecht erfülle, wenn es Kinder direkt bestrafte, die bei ihrer ersten Fahrt mit falschen Tickets reisen.

**Allgemeines:**

Zum Beginn des Jahres 2020 wurde im GVH die Änderung des Zonen- und Tarifsystems aktiv (das in der Vergangenheit immer wieder zu Unzufriedenheit bei verständnislosen Kunden geführt hatte). Im Zuge dessen erhielten die Tickets aus früheren Jahren, die nun nicht mehr zum neuen Tarifsystem passen, ein Ablaufdatum – zum ersten Mal seit der Einführung des Euro. Dies löste zwar Beschwerden aus, zeigte den Kunden dabei aber doch auch, wie gut sie es vorher hatten und nun wieder haben werden, weil auch für die neuen Tickets wieder eine langjährige Gültigkeit vorgesehen ist.

Hannover, den 28. Januar 2021

Claudia Errington  
Geschäftsführende Schlichterin