

Jahresbericht 2025

Das Jahr 2025 in Zahlen:

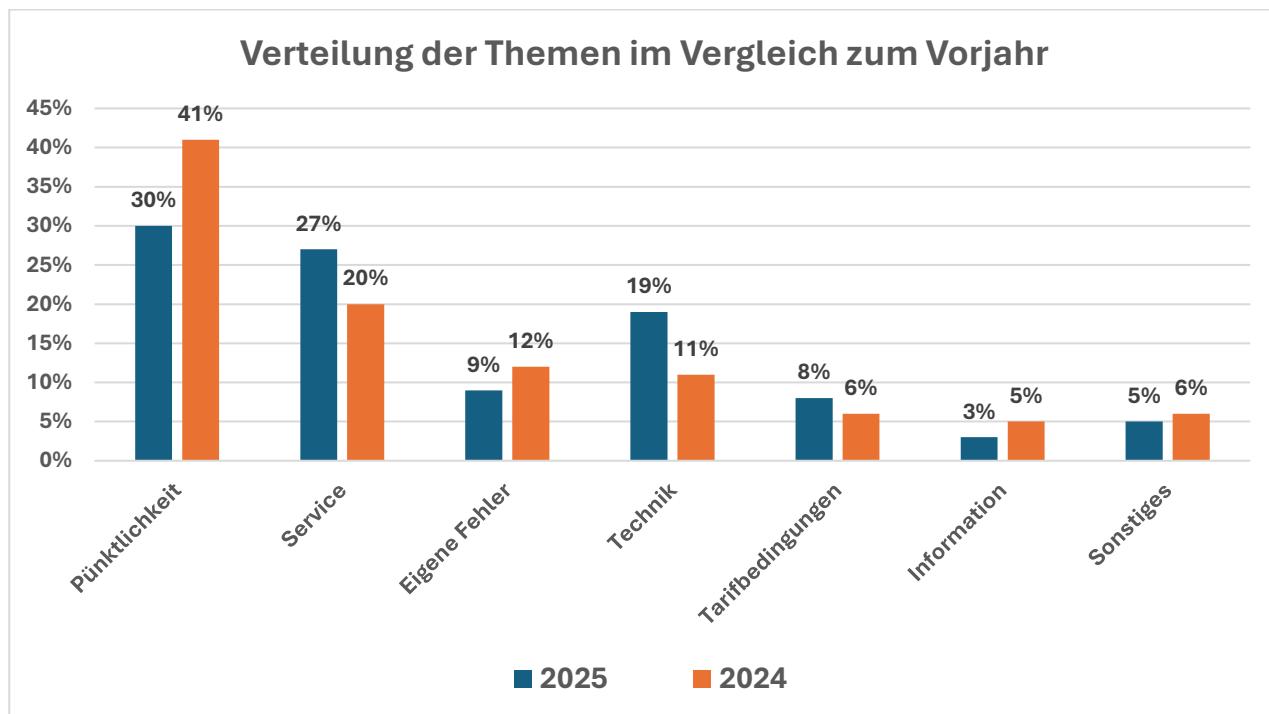
Im Jahr 2025 erreichten insgesamt 256 Anfragen (Vorjahr: 254) die Schlichtungsstelle. 4 Anliegen konnten nicht vor dem Jahresende zum Abschluss gebracht werden; dafür wurde der einzige Antrag abgeschlossen, der 2024 noch offengeblieben war. Damit gab es in dem Berichtsjahr, exakt wie im Vorjahr, 253 fertig bearbeitete Vorgänge.

Für mehr als die Hälfte davon davon (146 Anträge; 58 %) war die SNUB jedoch gar nicht die zuständige Adresse (Vorjahr 65 %), weil sie Unternehmen betrafen, die keine Schlichtung zulassen oder mit anderen Schlichtungsstellen kooperieren; weitere 17 % (43 Anträge, Vorjahr 9 %) waren nicht zulässig, da das betreffende Verkehrsunternehmen vorab nicht kontaktiert worden war.

Von der Gesamtzahl der eingegangenen Anfragen waren somit nur 25 % (64) formal zulässige Schlichtungsanträge (Vorjahr 26 %).

Aufgliederung nach Themen:

Die 64 formal zulässigen Schlichtungsanträge im Jahr 2025 werden in der Abbildung nach Themen sortiert und den Zahlen aus dem Vorjahr gegenübergestellt.



Die Topthemen waren erneut die Pünktlichkeit, der Service und technische Probleme.

Insgesamt wollten (überschneidend zu den im Schaubild aufgeführten Themenbereichen) 28 % der Kunden gegen ein Erhöhtes Beförderungsentgelt vorgehen. Ebenfalls überschneidend mit der obigen Darstellung befassten sich 6 % der Anträge mit dem Deutschlandticket (gemessen an der Gesamtzahl aller Eingaben im Jahr waren es ganze 20 %).

Bearbeitungszeit:

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug **13 Tage** zwischen dem Eingang eines zulässigen Antrags und der abschließenden Antwort seitens der SNUB.

Gerechnet ab dem Zeitpunkt, an dem alle notwendigen Informationen von beiden Seiten vorlagen, vergingen durchschnittlich **3 Tage** bis zum Abschluss des Vorgangs.

Schlichtungsergebnisse:

Von den 64 formal zulässigen Anfragen betrafen 7 reine Rechtsfragen. Diese konnten beantwortet werden, ohne dass dafür Schlichtungsverfahren eingeleitet werden mussten.

Es wurden im Jahr 2025 also 57 Schlichtungsverfahren begonnen (Vorjahr: 48). 6 (3) Verfahren wurden durch Kunden abgebrochen (durch unterbliebene Antwort auf Rückfragen), 1 Antrag wurde zurückgezogen, weil er sich mit einer positiven Antwort durch das Unternehmen überschnitten hatte.

So gab es 50 Verfahren, die im Interesse der Kunden zu Ende geführt wurden.

11 (13) Kunden erreichten ihr ersehntes Ziel ohne Einschränkungen, 7 (10) Kompromisse wurden vermittelt, in 29 (22) Fällen konnten gewünschte Erklärungen oder Informationen beschafft werden.

1 Verfahren wurde durch das Unternehmen beendet, da in der Sache ein Strafantrag gestellt wurde und somit der Zug für das Schlichtungsverfahren abgefahren war. In 1 weiteren Verfahren gab es eine komplett neue Situation für die SNUB: weder das Unternehmen noch die Kundin stimmten dem unterbreiteten Schlichtungsvorschlag zu. Schließlich ging 1 weiteres Verfahren ohne eine Lösung zu Ende.

Damit blieben insgesamt 3 der 50 Verfahren ohne Ergebnis, was einer Quote von 6 % entspricht.

Weder grenzüberschreitende Streitigkeiten noch strukturelle Probleme:

Im Jahr 2025 wurden der SNUB keine grenzübergreifenden Streitigkeiten vorgetragen, die in ihren Zuständigkeitsbereich fielen; es erfolgte entsprechend auch keine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.

Hinweise auf strukturelle Hindernisse der Streitbeilegung gab es nicht.

Auffällige Entwicklungen:

Die auffälligste Entwicklung im Jahr 2025 war der spürbare Einsatz von sogenannter künstlicher Intelligenz (KI) aufseiten der Schlichtungskunden. Sowohl bei der Suche nach einer Einrichtung, die den Kunden helfen kann, als auch bei den Anträgen selbst, kam diese zum Einsatz. Teilweise war dies offensichtlich – wenn etwa eckige Klammern im Text enthalten sind, die nach näheren Informationen fragen, anstatt diese zu liefern – teilweise liegt nur die Vermutung sehr nahe.

So ist es zum Beispiel in den Vorjahren niemals vorgekommen, dass die SNUB angeschrieben wurde, weil Kunden nach verlorenen Gegenständen suchten oder Busse für Schulklassen buchen wollten; im Jahr 2025 gab es beides gleich mehrfach. Zudem stiegen die Versuche von Bestellungen und Kündigungen von Tickets deutlich an.

Die Tatsache, dass drei Viertel aller eingehenden Anfragen bei der SNUB nicht an der richtigen Stelle sind, verstärkt den über die Jahre gewachsenen Eindruck weiter, dass zahlreiche Kunden, trotz aller Informationsmöglichkeiten, die das Internet bietet, nicht selbst versuchen, sich zu vergewissern, ob sie sich an die richtige Stelle wenden. Gesucht wird oft lediglich eine Adresse, die Anfragen entgegennimmt – in der stillen Hoffnung oder mit der lauten Forderung, dass der oder die Angeschriebene dann den wahren Adressaten des Anliegens findet. Für Menschen, denen eine solche Suche wirklich schwer fällt, wird diese immer gerne unterstützt. Eine allgemeine Auskunft für Suchfaule ist die Schlichtungsstelle hingegen nicht.

Besonders arbeitsintensiv sind oft die mit KI verfassten Anträge. Zwar sind sie orthografisch sowie grammatisch stets einwandfrei, jedoch fehlen ihnen, trotz ausführlicher Formulierungen, oft die tatsächlich relevanten Fakten. Dies war teilweise selbst durch mehrere Nachfragen nicht zu ändern, weil stets höfliche, weiterhin nichtssagende Antworten erfolgten.

Fatal wird es, wenn Kundinnen und Kunden sich bei der KI rechtlichen Rat für eine vorgefasste Meinung suchen. Ein Antrag zitierte ein höchststrichterliches Urteil samt Aktenzeichen, welches überhaupt nicht existiert. Die Überprüfung und Beantwortung derartiger Eingaben verbraucht besonders viel Zeit – und Nerven.

Typische Konstellationen:

Spezifische Themen, die auffällig häufig Gegenstand von Beschwerden gewesen wären, waren im Jahr 2025 nicht zu verzeichnen.

Einzelfälle:

Eine besondere Problematik der Tarifbedingungen wurde, unabhängig voneinander, gleich doppelt an die Schlichtungsstelle herangetragen. Beide Kunden waren sowohl Inhaber von Deutschlandtickets als auch Hundebesitzer. Sie waren in unterschiedlichen Regionen unterwegs. Beide fuhren wiederholt mit ihren Hunden von einem Verkehrsverbund in einen anderen hinein, jeweils über eine Grenzhaltestelle, die zu beiden Verbünden gehörte.

In allen betroffenen Verbünden ist die Mitnahme von Hunden kostenlos möglich, während der Niedersachsentarif für Hunde (außerhalb kleiner Transportkisten) eine Kinderfahrkarte verlangt.

Je nachdem, an welche Fahrgastbetreuer die Kunden dabei gerieten, wurde mal das Deutschlandticket klaglos akzeptiert, mal ein Erhöhtes Beförderungsentgelt wegen fehlender Fahrkarte für den Hund gefordert. Manche Mitarbeiter der Verkehrsbetriebe bestanden darauf, dass die Kunden an der Grenzhaltestelle aus- und wieder einstiegen, andere erlaubten den Wiedereinstieg ohne Hundeticket nicht, sondern verwiesen die Kunden auf den Folgezug.

Der juristische Kern des Problems lag in der Einordnung, mit welcher Art von Tarif die Kunden mit Deutschlandtickets die Verbünde durchqueren. Leider ließ sich hierzu bislang keine eindeutige Lösung finden. Da die SNUB jeweils nicht für die Unternehmen zuständig war, die die Erhöhten Beförderungsentgelte eingefordert haben, konnte weder eine saubere juristische Begründung für deren Auslegung eingefordert werden, noch, was wesentlicher gewesen wäre, eine pragmatische und kundenorientierte Lösung für den Umgang mit dieser Unklarheit gefunden werden.

Andere rechtliche Fragestellungen waren weniger kompliziert.

Ein Kunde war der Auffassung, dass das Unternehmen seine Krankenkassenkarte als Ausweis akzeptieren müsse. Dabei irrte er sich.

Eine Kundin wollte sich auf die Pünktlichkeitsgarantie eines Stadtbahnunternehmens berufen, nachdem die Bahn so viel Verspätung hatte, dass sie das Warten ganz aufgab. Die Zahlung wurde jedoch verweigert, weil diese Garantie nur darauf ausgelegt ist, Entschädigung für eine bestimmte Verspätung am Zielort zu bezahlen – wo die Kundin aber gar nicht angekommen war. Auch wenn dies aus Kundensicht eine schwer verständliche Regelung ist, handelte es sich hierbei um eine reguläre und allgemeine Einschränkung.

Ein Kunde war erschüttert darüber, dass er trotz des Fehlens jeglicher Verbotsschilder nachdrücklich und ohne die ihm angemessen erscheinende Höflichkeit daran gehindert wurde, am Bahnhof medizinisches Cannabis zu konsumieren.

Ein weiterer Kunde nahm sein Klapprad im auseinandergeklappten Zustand mit in den Zug, wo prompt ein Fahrradticket von ihm verlangt wurde. Dies erschien ihm ungerecht, da er gerade beabsichtigt habe, das Rad zusammenzufalten. Im Ergebnis wurde die Forderung des erhöhten Beförderungsentgelts zwar reduziert, aber dem Kunden auch vermittelt, dass nicht Klappräder an sich, sondern nur zusammengeklappte Fahrräder von der Ticketpflicht befreit sind.

Andere Kunden hatten weniger rechtsgrundsätzliche, eher praktische Probleme.

Ein Rollstuhlfahrer war in jede Richtung seiner Reise mehr als 3 Stunden(!) länger als veranschlagt unterwegs – weil es an einem wesentlichen Umsteigebahnhof einen defekten Fahrstuhl gab.

Eine Beschwerde erreichte die SNUB per Weiterleitung durch ein Bürgerbüro. Da sie anonym verfasst war, war eine Schlichtung zwischen den Streitparteien jedoch nicht möglich.

Die hier beschriebenen Einzelfälle sind zum großen Teil Extremfälle, bei denen entweder keine Lösung zu finden war oder die Kunden überzogene Vorstellungen ihrer Rechte hatten. Der Alltag der SNUB ist jedoch von Verfahren geprägt, die weniger interessant für anekdotische Berichte sind, aber bei denen es gelingt, die gemeinsamen Interessen von Unternehmen und Kunden festzustellen und von beiden Seiten akzeptierte Lösungen zu finden.

Hannover, den 30. Januar 2025

Claudia Errington
Geschäftsführende Schlichterin