

Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2022

Melanie Schliebener
Beatrix Kaschel
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809 747
beatrix.kaschel@verbraucherzentrale.nrw

Inhaltsübersicht

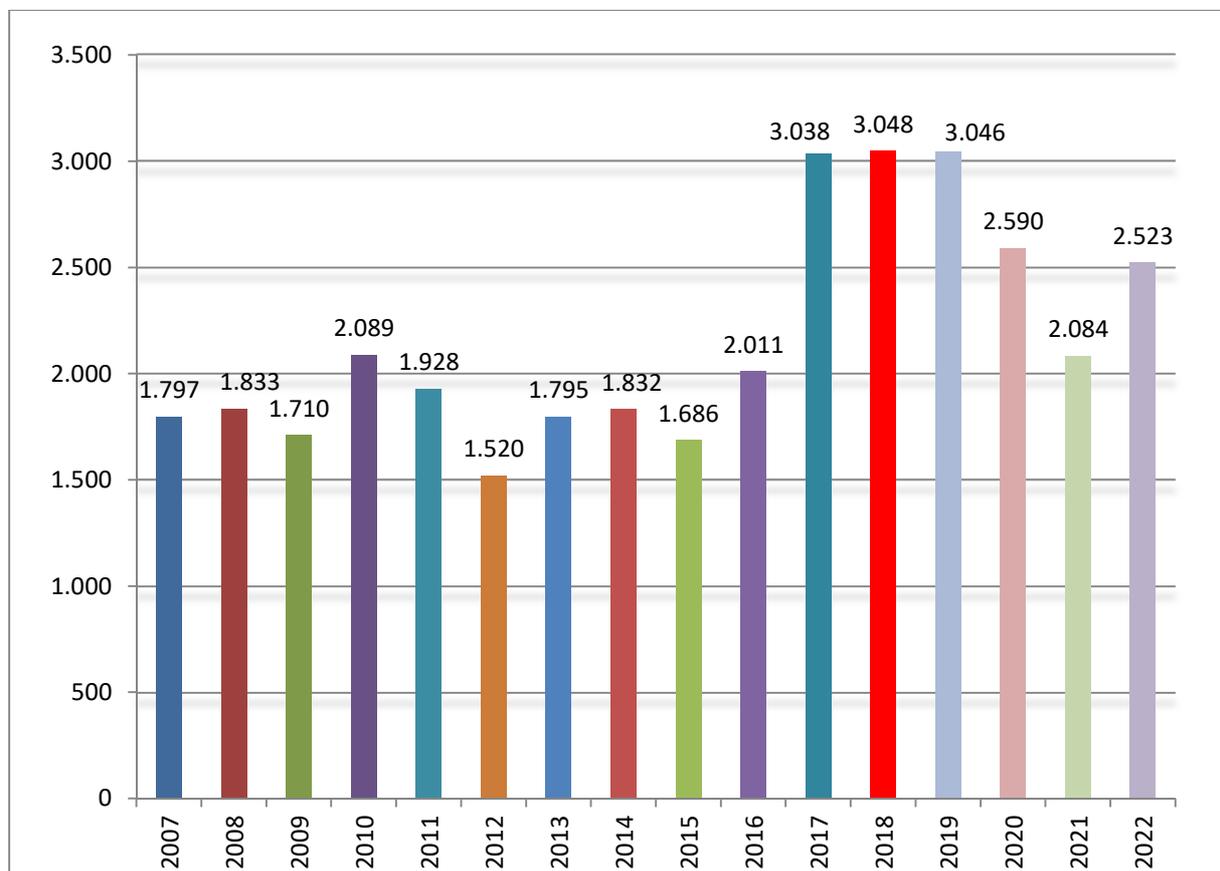
Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2022	3
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse.....	5
Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	9
Beispiele aus der Fallbearbeitung.....	11
Ergebnisse der Schlichtungsverfahren	13
Unpünktlichkeitsmeldungen.....	15
Informationsveranstaltungen	15
Umfrage zum 9 Euro Ticket.....	16
Netzwerk Travelnet	17
Öffentlichkeitsarbeit.....	18
Dankeschön und Ausblick auf das Jahr 2023	19
Befragungsdesign	23
Schlichtungsstelle Nahverkehr	24
Ergebnisse: Repräsentative Befragung der Bevölkerung.....	24
Kundenerwartungen an den ÖPNV	24
Künftige Mobilitätsplanung.....	27
Kenntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien	29
Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen	30
Befragung 9-Euro-Ticket-Nutzer	31
Anlass zur Beschwerde	31
Beschwerdegründe.....	32
Kritikpunkte am 9-Euro-Ticket.....	34
Fazit	35

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2022

In den 16 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr 34.530 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2158 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen deutlichen Anstieg der Eingaben gegenüber den Vorjahren. Während in den beiden Folgejahren der Eingang auf diesem Niveau blieb, reduzierte sich die Nachfrage im Corona Jahr 2021 auf 2.084 Fälle und fiel damit fast auf das Beschwerdeniveau des Jahres 2016 zurück. In 2022 stiegen die Beschwerden deutlich.

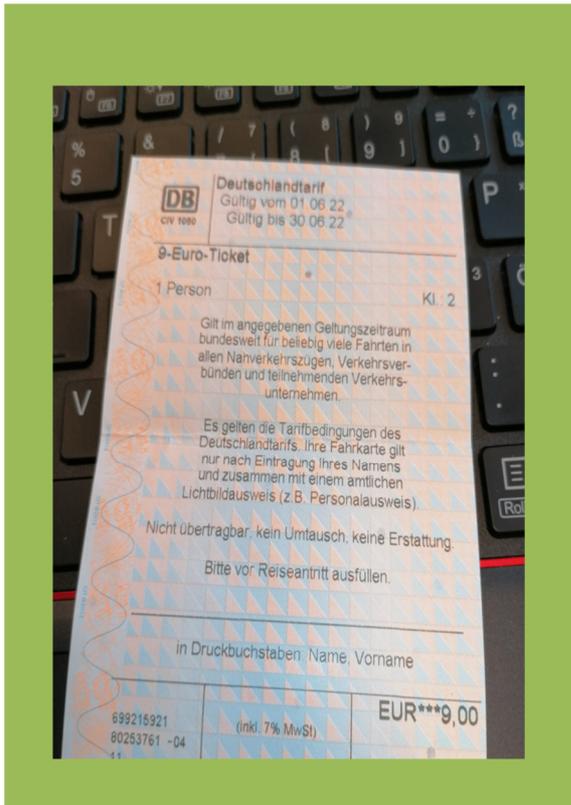
3

Entwicklung der Beschwerdeeingänge



Bereits im Jahr 2017 wurde die Schlichtungsstelle Nahverkehr nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) anerkannt. Dementsprechend bietet die Schlichtungsstelle den hilfesuchenden Parteien ein Verfahren an, das den gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen an Schlichtungsverfahren entspricht.

Nachdem zu Beginn des Jahres 2022 nach zwei Jahren Pandemie wieder Normalität in den öffentlichen Personenverkehr eintrat, überraschte die Bundesregierung zunächst mit dem Vorschlag, im Rahmen des Entlastungspakets ein erheblich vergünstigtes, deutschlandweit gültiges und zeitlich begrenztes Ticket im Nahverkehr einzuführen. Tatsächlich kam das angekündigte 9 Euro Ticket dann für die Sommermonate Juni, Juli und August 2022. Die vielen



Fragen der Fahrgäste und der Medien vorher, während und nach der 9 Euro-Ticket Phase beantwortete das Team der Schlichtungsstelle zeitnah und kompetent. Das 9 Euro Ticket begeisterte im Sommer 2022 auf ganzer Linie. Forciert durch die Medien wurde das Ticket für Fahrten durch ganz Deutschland genutzt. Besonders medienwirksam wurden die außergewöhnlich vielen Fahrten nach Sylt in Szene gesetzt. Witzelte die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei einem der ersten Interviews, kurz vor der Einführung des Tickets, als Gast des WDR Klassikers Lokalzeit noch über die möglichen Fahrten mit dem Nahverkehr von Köln nach Berlin in nur 9 Stunden, so wurden auch diese Reisen wenige Tage später Realität und wurden tatsächlich unternommen.

Um die Stimmung der Fahrgäste einzufangen startete die Schlichtungsstelle eine der ersten Umfragen zum 9 Euro Ticket mit überraschenden Ergebnissen, siehe Anlage. Vorweggenommen sei an dieser Stelle aber schon einmal, dass jeder 2. Befragte mit dem Angebot des 9 Euro Tickets zufrieden war.

Auch während des 9 Euro ÖPNV Ausnahmezustands auf Deutschlands Schienen und Straßen blieben die Anfragen an die Schlichtungsstelle Nahverkehr stabil. Zum ersten Mal seit Beginn der Darstellung der Beschwerdegründe fand ein Wechsel an der Spitze statt. Die Beschwerden über Pünktlichkeit und Ausfall eines Verkehrsmittels überholten mit 35% die Eingaben zu den Fahrpreiserhebungen mit 29%. Insgesamt 2523 Eingaben wurden per Anruf, Email, Brief oder online, an die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit der Bitte, ein Verfahren zur Streitschlichtung in einer den ÖPNV betreffenden Angelegenheit einzuleiten, gestellt.

Besonders erfreulich war aus Sicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr, dass die Verkehrsunternehmen in NRW für Fahrten in NRW mit dem 9 Euro Ticket an der bundesweit einzigartigen Mobilitätsgarantie NRW festhielten und damit für Abfahrtsverspätungen gerade standen. Damit sorgten die Verkehrsunternehmen in vielen Fällen dafür, dass ihre Fahrgäste mobil blieben und ihren Zielort nahezu planmäßig erreichen konnten. Seit Mai 2022 gibt es die Möglichkeit den Erstattungsantrag zur Mobilitätsgarantie auch digital einzureichen.

Der Schlichtungsstelle ist der Austausch mit Verkehrsunternehmen und Verantwortlichen für Organisation und Ablauf des kommunalen Verkehrs ein besonderes Anliegen. Kontakte zu den Unternehmen und Verbänden in NRW konnten in 2022 wieder persönlich stattfinden, nur gelegentlich wurde auf die Möglichkeit des digitalen Austausches zurückgegriffen. Der gute und offene Austausch mit den Unternehmen erlaubt eine konstruktive und solide Arbeitsgrundlage, die erfreuliche Schlichtungsergebnisse ermöglicht. Weiterhin wünscht sich die Schlichtungsstelle mehr positive Resonanz auf ihre Schlichtungsvorschläge, von denen immer noch etliche - teils ohne erkennbare Gründe - abgelehnt werden.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In 2022 erreichten die Schlichtungsstelle 2.523 Kundeneingaben. Von den 2.523 Beschwerden wurden 2.306 Fälle (91%) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Bei 1.953 (85%) der 2.306 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. Hier war die Rechtslage entweder so eindeutig und in der Korrespondenz seitens des Unternehmens auch so bewertet oder die Beweislage gab es nicht her, das Anliegen plausibel zu machen, so dass eine Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens nicht in Betracht kam. In einigen Fällen ergab sich diese Einschätzung allein aufgrund des Sachvortrages des Fahrgastes im Schlichtungsantrag, bei anderen war eine Bewertung erst aufgrund der Stellungnahmen beider Parteien möglich. Diese Entscheidung teilte die Schlichtungsstelle dem Fahrgast dezidiert und begründet mit. In diesen Fällen geht es Fahrgästen oftmals um eine Bestätigung der Rechtslage von neutraler Stelle. Die Erläuterungen der Schlichtungsstelle tragen vielfach zur Akzeptanz der Entscheidungen der Unternehmen bei. Überwiegend konnte die Sach- und Rechtslage nach der Bitte um Stellungnahme so hinreichend geklärt werden, dass das Verfahren damit beendet werden konnte. Der

ganz überwiegende Anteil der betroffenen Kunden konnte die Erläuterungen nachvollziehen und dadurch die rechtlichen oder tariflichen Bestimmungen im Nahverkehr besser verstehen.

6

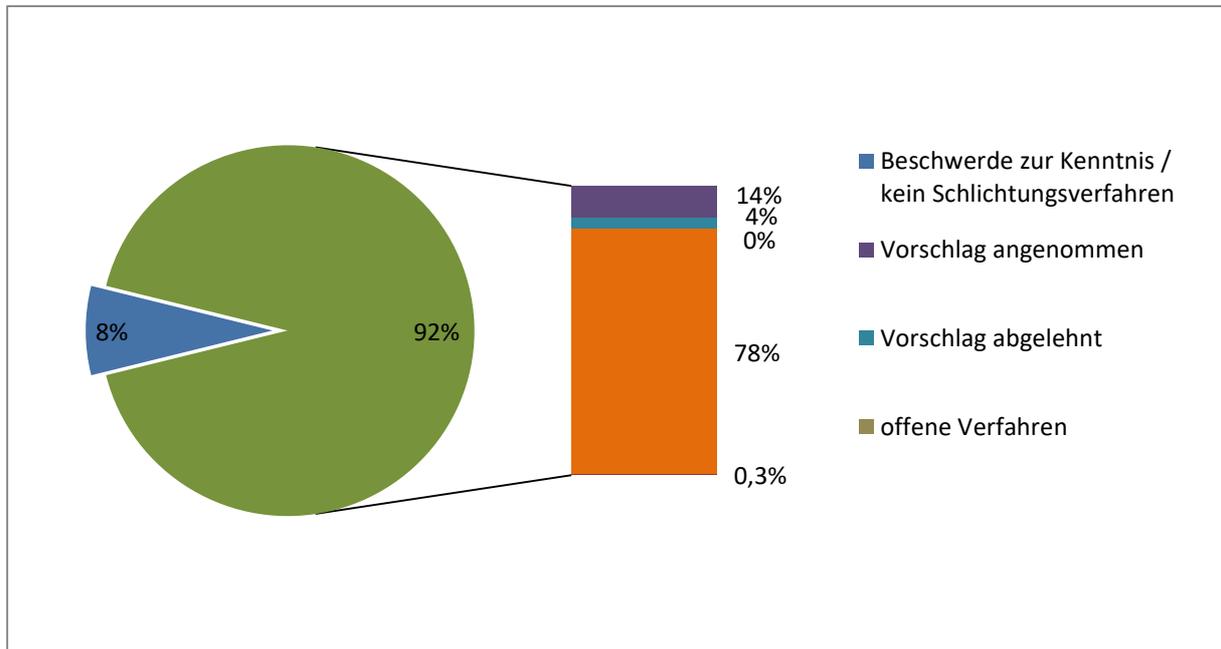
Nach den rechtlichen Vorgaben des § 14 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wurde kein Schlichtungsantrag abgelehnt.

In 343 Fällen (15%) wurde das Verfahren im Jahr 2022 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 249 dieser Vorschläge wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. 94 Mal konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen blieb bei seiner abschlägigen Entscheidung.

Die verbleibenden 5 Fälle (0,2%) verteilen sich auf unzulässige und an andere Stellen weitergeleitete Verfahren. 212 Mal (8 % aller Eingänge) gaben Fahrgäste der Schlichtungsstelle einen Vorgang zur Kenntnis.

Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle erhalten häufig positive Rückmeldungen in Fällen, in denen sie erklärend weiterhelfen konnten. Die Fahrgäste verstehen die rechtlichen Erläuterungen und geben an, sie hätten sich besser verstanden und wahrgenommen gefühlt.

Kundeneingaben 2022		2.523	
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2.311	
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2.306	91%	
Vorschlag angenommen	249	11%	
Vorschlag abgelehnt	94	4%	
Nicht beantwortet	10	0,4%	
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	1.953	85%	
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	5	0,2%	
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	212	8%	

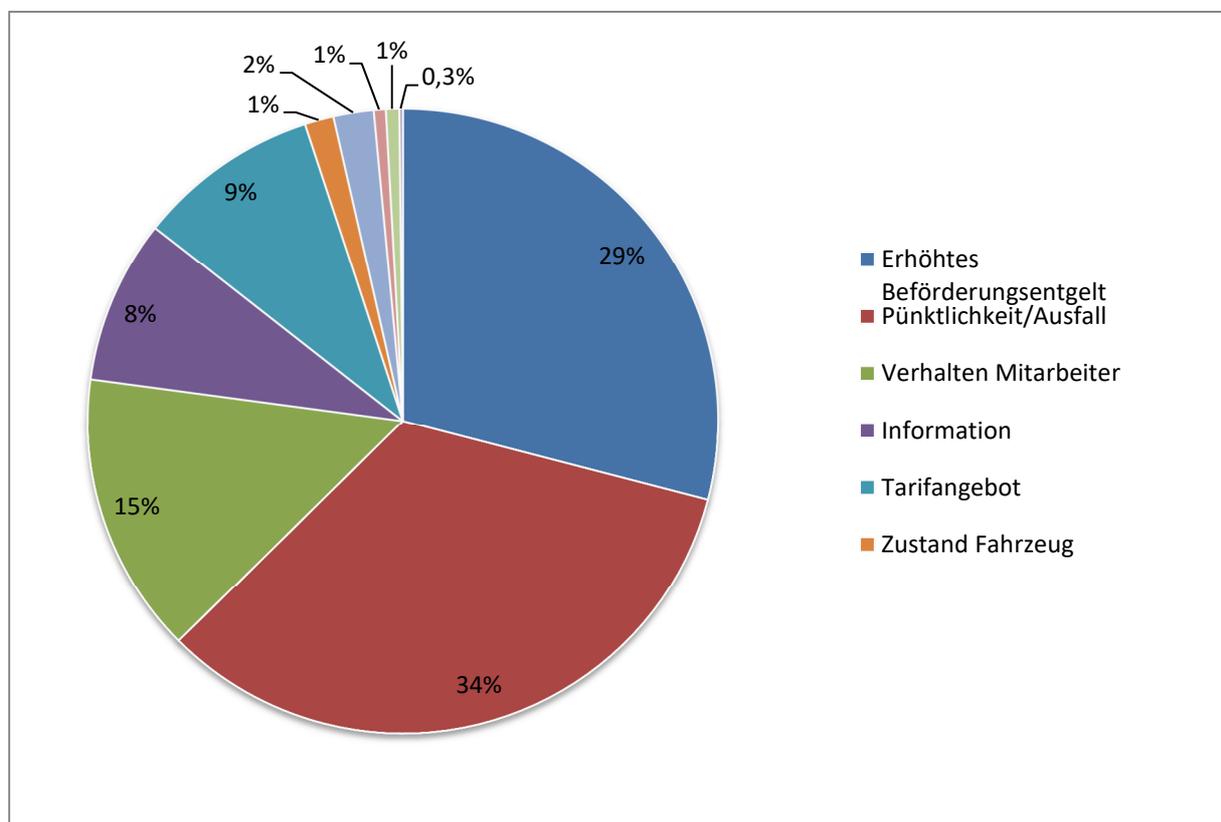


Schlichtungsanträge nach Kategorien

8

Bei der Kategorisierung der Schlichtungsanträge orientiert sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit ihrem Erfassungssystem an dem Kriterienkatalog des VRR, der von vielen Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen im Beschwerdemanagement umgesetzt wird. Dadurch wird für den Austausch mit den Unternehmen eine Vergleichbarkeit erreicht. Abweichend davon werden wegen der besonderen Bedeutung in der Fallbearbeitung die erhöhten Beförderungsentgelte gesondert erfasst.

Daraus ergibt sich die folgende Kategorisierung:



Beschwerdegründe n = 2180

Neben den 29% tariflichen Beschwerden, die fast ausschließlich die erhöhten Beförderungsentgelte (sog. Schwarzfahrer) betreffen, sind Pünktlichkeit/Ausfall (34%), Verhalten von Mitarbeitern (15%), Tarifangebot (9%) und fehlerhafte Informationen (8%) die Hauptbeschwerdegründe.

Reklamationen zu Sauberkeit, Technik und Komfort sind in der Schlichtungsstelle Nahverkehr schon immer marginal.

Auffällig für das Jahr 2022 ist, dass die Beschwerden über Pünktlichkeit und Ausfall erstmalig seit Erhebung der Daten durch die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Beschwerden über ein erhöhtes Beförderungsentgelt eingeholt haben und deutlich überwiegen.

Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Die Verfahren der anerkannten Schlichtungsstellen werden von Streitmittlern federführend bearbeitet und verantwortet.

Der Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr hat die Leiterin der Schlichtungsstelle Melanie Schliebener zur Streitmittlerin berufen. Stellvertretende Streitmittlerin ist Beatrix Kaschel. Beide sind Volljuristinnen und Mediatorinnen.



Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr beginnt mit der Eingabe des Schlichtungsantrages.

Der Antragsteller soll alle zur Beurteilung seines Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen mitteilen und nach Möglichkeit die erforderlichen Unterlagen in Kopie beifügen. Insbesondere die Beschwerdekorespondenz ist zur Beurteilung des Vorganges unerlässlich.

Die Schlichtungsstelle stellt zunächst fest, ob das Verfahren zulässig ist, bestätigt den Eingang des Schlichtungsantrags und unterrichtet den Antragsteller über den weiteren Verfahrensgang und die Vorgaben des VSBG zum Schlichtungsverfahren. Erforderlichenfalls bittet die Schlichtungs-

Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist, dass der Antragsteller sich bereits direkt an den Antragsgegner gewandt hat und dort erfolglos war, keine Antwort bekommen hat oder mit dem Ergebnis unzufrieden ist. Die Verkehrsunternehmen informieren allgemein und weisen in der Beantwortung von Beschwerden ausdrücklich auf die Möglichkeit hin, die Schlichtungsstelle anzurufen.

Hat der Antragsteller sich nicht zuvor an das Unternehmen gewandt, erläutert die Schlichtungsstelle ihm das Verfahren und gibt den Schlichtungsantrag an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

stelle ihn, den Sachverhalt klar darzustellen und einen eindeutigen sachdienlichen Antrag zu stellen.

10

Eine Schlichtung ist unzulässig und findet nicht statt,

1. wenn der Gegenstand der Streitigkeit bereits gerichtlich anhängig war oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird,
2. wenn wegen des Beschwerdegegenstandes Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird,
3. wenn der Anspruch verjährt ist und sich eine Partei auf Verjährung beruft,
4. wenn der Schlichtungsantrag offensichtlich unbegründet ist.

Ist das Verfahren zulässig, gibt die Schlichtungsstelle den Schlichtungsantrag dem Antragsgegner bekannt und fordert ihn zu einer Stellungnahme auf. Anschließend leitet sie den Parteien den Standpunkt der Gegenseite zur Stellungnahme zu. Bleibt eine Stellungnahme trotz

Soweit eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes zur Beurteilung des Falles erforderlich ist, holt die Schlichtungsstelle eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten oder sonstiger mit der Angelegenheit befasster Stellen ein.

Erinnerung aus, ist allein der behauptete Sachverhalt Grundlage des Schlichtungsvorschlages.

Hilft der Antragsgegner der Beschwerde nicht ab, entscheidet die Schlichtungsstelle ebenfalls, ob sie einen Schlichtungsvorschlag macht.

Hält die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag ganz oder teilweise für begründet, erarbeitet sie einen individuellen Vorschlag für den Interessenausgleich zwischen den Beteiligten auf Grundlage der objektiven

Sach- und Rechtslage sowie auf Kulanzbasis.

Der Vorschlag zur Streitbeilegung wird den Parteien in der Regel schriftlich gemacht. Er beinhaltet eine umfassende Begründung. Die Parteien können den Vorschlag innerhalb von vier Wochen annehmen. Darüber ist die Schlichtungsstelle zu informieren.

Der Schlichtungsvorschlag hat keine bindende Wirkung gegenüber den Beteiligten, d.h. dass keiner der Beteiligten verpflichtet ist, den Vorschlag anzunehmen. Wird der Vorschlag von beiden Beteiligten angenommen, so entsteht eine vertragliche Bindung. Der Schlichtungsvorschlag ist kein vollstreckbarer Titel. Darauf weist die Schlichtungsstelle hin.

Beispiele aus der Fallbearbeitung

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Zwei Schüler (Geschwister 15 Jahre alt) stiegen morgens in den Schulbus. Im Bus holte einer der Brüder sein Portemonnaie aus dem Ranzen und dann aus diesem ein 4er Ticket, welches er zwei Mal entwerten wollte. Er wurde vom Kontrollpersonal kontrolliert, bevor es zu den Entwertungen kommen konnte. Von beiden Schülern wurde jeweils ein EBE in Höhe von 60,00 Euro gefordert. Die Eltern der Jungen legten erfolglos Widerspruch gegen die Fahrpreisnacherhebungen ein und wandten sich nach der Ablehnung durch das Verkehrsunternehmen an die Schlichtungsstelle. Diese erreichte folgende Einigung; die Eltern zahlten 20,00 Euro als erhöhtes Beförderungsentgelt und das Verkehrsunternehmen stellte das Verfahren ein. Nach Ansicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr endete das Verfahren mit einem "win-win" Erfolg: Die Schüler haben gelernt, die Tickets bereits bei Einstieg in das Verkehrsmittel parat zu halten und unverzüglich abzustempeln. Das Verkehrsunternehmen hat gezeigt, dass es kulant sein kann und die junge Generation, inklusive Eltern, nicht von der Nutzung des ÖPNV abschreckt.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Der Kunde ist Auszubildender und nutzte von Juni bis August 2022 das 9,- Euro Ticket. Für seine Fahrt, Anfang September, kaufte er ein Mehrfahrtenticket für 11,00 Euro und stieg in die U-Bahn ein...Erst bei der Kontrolle bemerkte er, dass er das Ticket nicht entwertet hatte. Daraufhin wurde von ihm eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von 60,00 Euro gefordert. Dagegen erhob er Widerspruch mit der Begründung, dass er die vorangegangenen drei Monate nicht entwerten musste, weil er von Juni bis August das 9,- Euro Ticket genutzt hatte. Er habe einfach vergessen zu entwerten und sei, wie die drei Monate zuvor, entspannt in die U-Bahn gestiegen. Das Verkehrsunternehmen hielt an der Forderung fest. Nach Einschalten der Schlichtungsstelle Nahverkehr zeigte sich das Unternehmen kulant und stellte das Verfahren nach Zahlung einer Bearbeitungsgebühr ein. Dieses Ergebnis konnte die Schlichtungsstelle erreichen, weil sich herausstellte, dass der Antragsteller bei seinem Arbeitgeber bereits ein Young Ticket im Abo beantragt hatte. Nach Vorlage des Antrags schlichtete die Streitmittlerin auf die Bearbeitungsgebühr und legte den Streit zwischen den Parteien mit dem Ergebnis bei, dass das Verkehrsunternehmen einen neuen Abonnenten gewonnen hatte und der Azubi den ÖPNV zukünftig ohne Groll gegen das regionale Verkehrsunternehmen nutzen wird.

Mobilitätsgarantie NRW: Ein Reisender wollte mit dem Regionalverkehr zum Flughafen fahren um seine Urlaubsreise anzutreten. Der Nahverkehr fiel ersatzlos aus und der Urlauber nahm, wie auch in solchen Situationen empfohlen, den nächsten Fernverkehrszug und erreichte seinen Flug planmäßig. Aus dem Urlaub zurück stellte er wegen der vorgestreckten Kosten für den ICE einen Erstattungsantrag im Rahmen der Mobilitätsgarantie. Das Verkehrsunternehmen lehnte den Erstattungsantrag ab, dieser sei nicht fristgerecht eingegangen. Daraufhin meldete sich der Fahrgast bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr. Diese argumentierte, dass ein zweiwöchiger Urlaubsaufenthalt ein guter Grund sei, die Antragsfrist zu versäumen und der Antragsteller habe schließlich unverzüglich nach der Heimkehr den Antrag gestellt.

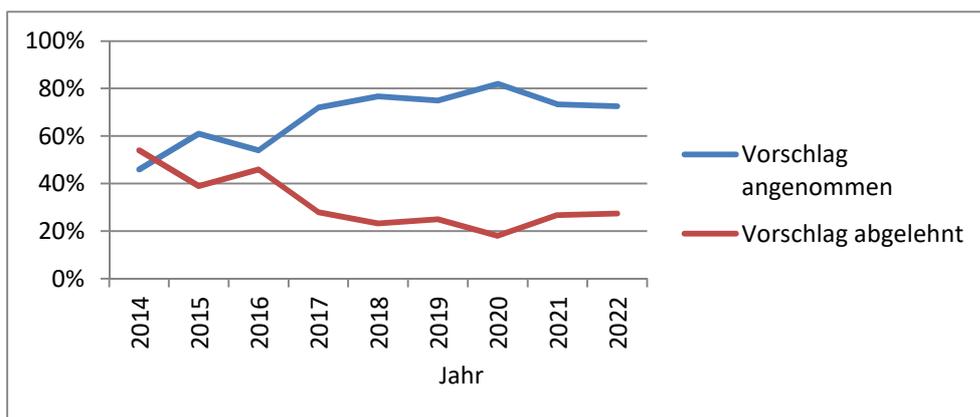


Das Verkehrsunternehmen zeigte sich kulant und erstattete dem Fahrgast die zusätzlichen Kosten für den Fernverkehr. Anmerkung: Seit Juni 2022 kann der Erstattungsantrag für die Mobilitätsgarantie auch online eingereicht werden, so dass viele Reisende nunmehr die Antragstellung von unterwegs erledigen werden.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Für das Jahr 2022 bestätigt sich der Eindruck der Schlichtungsstelle des Vorjahres, dass die Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen abnimmt. Der positive Trend bis 2020 wird nunmehr wiederholt rückläufig und fällt auf das Niveau von 2017.

Entwicklung der Schlichtungsergebnisse									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Vorschlag angenommen	46%	61%	54%	72%	77%	75%	82%	73%	73%
Vorschlag abgelehnt	54%	39%	46%	28%	23%	25%	18%	27%	27%



Im Jahr 2022 fanden erfreulicherweise wieder direkte Begegnungen mit den Verkehrsunternehmen statt, was zu vielen konstruktiven Gesprächen führte. Damit möchte die Schlichtungsstelle erreichen, das Verständnis für die Schlichtungsverfahren zu verbessern, sowie die Bereitschaft der Verkehrsunternehmen zur Mitwirkung und Einigung zu erhöhen. Die Entwicklung der Schlichtungsarbeit wurde in den fachlichen Austauschen vertieft, die konkreten Abläufe diskutiert und somit für eine weitere konstruktive Zusammenarbeit geworben. Es konnte in allen Fällen Konsens über den grundsätzlichen Umgang mit Schlichtungsanträgen erzielt werden. Die einzelnen Verfahrensschritte, insbesondere auch unter Berücksichtigung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung, wurden erörtert.

Im Jahr 2022 hat die Schlichtungsstelle ihre Mitgliedsunternehmen erneut darauf hingewiesen, dass Unternehmen nach § 36 (1) VSBG verpflichtet sind, auf ihre Bereitschaft zur Teil-

nahme an einem Schlichtungsverfahren hinzuweisen. Nach § 36 (2) VSBG müssen Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

§ 36 VSBG Allgemeine Informationspflicht

(1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich

1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungs-

stelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

Unpünktlichkeitsmeldungen

Fahrgäste haben auch in 2022 die Möglichkeit, Verspätungen und Verfrühungen über den „**Unpünktlichkeitsmelder**“ auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Nahverkehr zu melden, rege in Anspruch genommen. Hier geben $\frac{3}{4}$ der Nutzer:innen an, über die Verspätung nicht informiert worden zu sein. Als direkte Antwort erhalten die Kunden von der Schlichtungsstelle Nahverkehr einen Hinweis auf die Mobilitätsgarantie NRW oder die Fahrgastrechte.

15

Unpünktlichkeitsmeldungen 2022					
Verspätung/Verfrühung	Anzahl	Information erfolgt	Information nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	105	29	76	39	66
> 20 Minuten	173	39	134	81	92
> 60 Minuten	130	33	97	79	51
Verfrühung	16	1	15	14	2
Summe	424	102	322	213	211
Anteil an der Gesamtsumme	100%	24%	76%	50%	50%
Ohne Zeitangabe	12	0	12	7	5

Informationsveranstaltungen

Im Jahr 2022 trat die Schlichtungsstelle Nahverkehr wieder als Ansprechpartnerin mit Aktionen und Informationen an die Fahrgäste und Verkehrsunternehmen heran. Ob mit Infoständen in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW, Messen oder auch in Online Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen erreichte die Schlichtungsstelle Nahverkehr grundsätzlich viele Interessierte. Auf dem Deutschen



Nahverkehrstag in Koblenz nutzte die Schlichtungsstelle wieder die Gelegenheit, für Anfragen der Fachöffentlichkeit, insbesondere der Anbieter:innen zur Verfügung



zu stehen und das Verfahren zu erläutern und einzelne Fragestellungen zu diskutieren. Im Berichtsjahr war das Interesse an der Umfrage der Schlichtungsstelle zum 9,- Euro Ticket besonders groß.

Umfrage zum 9 Euro Ticket

Der Sommer 2022 sollte für den öffentlichen Personennahverkehr bundesweit unvergesslich werden. Kurzfristig beschloss die Bundesregierung im späten Frühjahr 2022 mit einer Entlastungsmaßnahme nie dagewesenen Ausmaßes den öffentlichen Personennahverkehr in den Mittelpunkt aller Diskussionen zu rücken:

Für nur monatlich 9 Euro konnte das gesamte Bundesgebiet mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereist werden.

Tarifstrukturen und Verbundgrenzen wurden für drei Monate ausgeblendet. Noch nie war es so einfach, eine Fahrkarte zu kaufen und ÖPNV zu fahren. Für drei Monate sammelten viele Millionen Bürgerinnen und Bürger Erfahrungen mit Bus und Bahn. In Zeiten sehr hoher Energiekosten und erheblicher Klimabelastungen durch den motorisierten Individualverkehr war es quasi ein einzigartiger Feldversuch.

Zuerst wurden vier Fragen an die Gesamtbevölkerung gestellt.

Hier ging es darum:

- was ihnen bei der Nutzung des ÖPNV besonders wichtig ist,
- ob sie planen, den ÖPNV ab September weiter zu nutzen
- ob sie die Fahrgastrechte kennen und
- ob sie Fahrgastrechte schon einmal geltend gemacht haben.

Im Nachgang der 9-Euro-Ticket-Aktion gingen drei Fragen an 1.000 Nutzerinnen und Nutzer des 9-Euro-Tickets vom 2. bis 11.9.2022.

Hier wurde gefragt,

- ob sie in der Aktionszeit Anlass zur Beschwerde hatten
- zu welchem Thema sie Anlass zur Beschwerde hatten und
- wie sie Ihre Fahrten während des Aktionszeitraumes wahrgenommen haben.

Befragungsdesign

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat unter den für die drei Monate vereinfachten Rahmenbedingungen von Preis und Tarifgebiet untersucht, was den Fahrgästen bei einer Reise im ÖPNV besonders wichtig war und ob sie ihre Rechte und deren mögliche Durchsetzung kennen. Sie beauftragte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut Civey während des Aktionszeitraumes mit einer repräsentativen Befragung der Bevölkerung.

Da insbesondere die Sicherstellung eines Nahverkehrsangebotes auch im ländlicheren Raum eine besondere Herausforderung ist, legt die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei allen Auswertungen einen besonderen Schwerpunkt auf die Bevölkerungsdichte. Die Antworten werden deshalb immer auch hinsichtlich der Besiedlungsstruktur gesondert betrachtet. Hinsichtlich der Ergebnisse wird auf die Veröffentlichung im Anhang verwiesen.

Netzwerk Travelnet

Die Schlichtungsstelle ist ein Teil des Netzwerkes Travelnet, das europäische Verkehrs- und Reiseschlichtungsstellen umfasst. Hier hat die Schlichtungsstelle an Tagungen teilgenommen, insbesondere an der Arbeitsgruppe zum öffentlichen Personenverkehr, die sich hauptsächlich mit dem Schienenverkehr befasste. Die meisten teilnehmenden Institutionen bieten keine Schlichtung im kommunalen Verkehr an. In dieser Arbeitsgruppe erfolgte ein intensiver Austausch über die relevanten Regelungen und ihre Umsetzung in verschiedenen europäischen Ländern. Im Berichtsjahr stieß die 9,- Euro Ticket Phase auch bei den europäischen Nachbarn auf besonderes Interesse. In Bezug auf die jährlich abgeschlossenen Verfahren gehört die Schlichtungsstelle Nahverkehr weiterhin zu den beiden größten Schlichtungsstellen in diesem Sektor. Das Netzwerk hat eine Agenda entwickelt, die wichtige Themen in der Schlichtungsarbeit behandelt. Ein zentraler Aspekt dabei ist die Förderung der Bekanntheit und Akzeptanz von Schlichtungsverfahren bei Fahrgästen und Verkehrsunternehmen.

Öffentlichkeitsarbeit

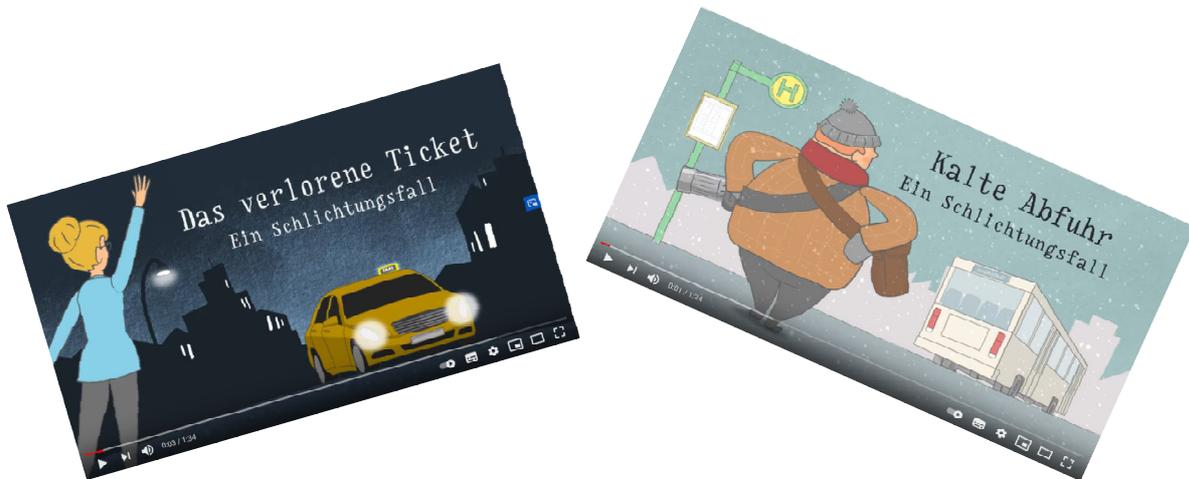
18

Auf der Seite www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de bietet die Schlichtungsstelle ein Eingabeformular für Schlichtungsanträge sowie Informationen über Fahrgastrechte, die Mobilitätsgarantie NRW und aktuelle Themen an.

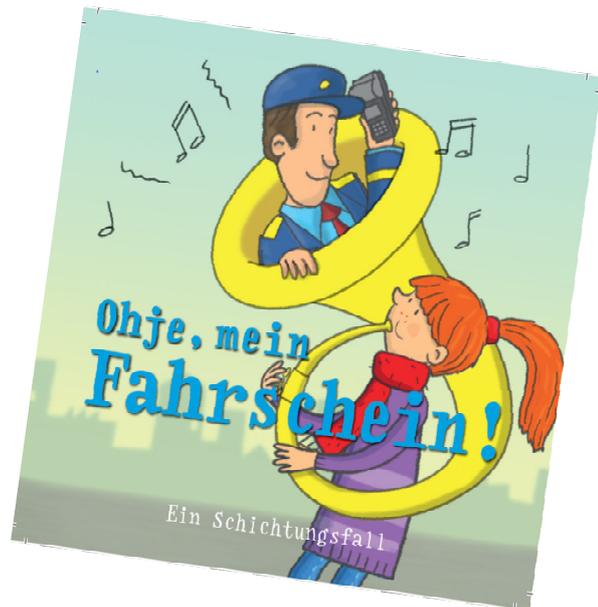
Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Jahr 2022 wieder diverse Medienanfragen von Radio-, Fernseh- und Printmedien beantwortet. Hier ging es vorrangig um die Auswirkungen der Veränderungen im Mobilitätsverhalten durch das 9 Euro Ticket und dessen Folgen auf den öffentlichen Personennahverkehr. Daneben fragten Medienvertreter:innen aber auch konkrete Fallbeispiele rund um die Themen Baustellen, erhöhte Beförderungsentgelte, Fahrgastrechte und Schlichtungsverfahren an.

Die Erklär Videos der Schlichtungsstelle Nahverkehr gibt es hier:

<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/schlichtung-praxisbeispiele-49740>



In einem kleinformatigen Bilderbuch erläutert die Schlichtungsstelle das Thema Schlichtung im öffentlichen Personennahverkehr. In der einen Hälfte des Büchleins wird die Position des Verkehrsunternehmens und in der anderen Hälfte die des Fahrgastes vorgestellt. Auf den mittleren Seiten kommt es zum Schlichtungsverfahren und in der Buchmitte zur Einigung durch den Schlichtungsvorschlag. Um die Perspektive von Fahrgast auf Unternehmen zu wechseln, muss das Buch gewendet werden. Das Buch ist im Jahr 2018 in einer ersten Auflage von 5000 Stück erschienen.



Dankeschön und Ausblick auf das Jahr 2023

Bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr bedankten sich wieder viele Fahrgäste, für die kompetente und unkomplizierte Hilfe bei ihren Beschwerden und Einsprüchen im Bereich des öffentlichen Nahverkehrs.

„Vielen lieben Dank für Ihre Hilfe, die Situation erfolgreich zu klären. Ich bin mit der Unterstützung des gesamten Teams der Schlichtungsstelle Nahverkehr sehr zufrieden und positiv überrascht, dass es so schnell zu einer Schlichtung gekommen ist und Sie so schnell und so freundlich auf meine Anfrage geantwortet haben.“

Die positiven Worte, aber auch kritischen Rückmeldungen motivieren das Team der Schlichtungsstelle enorm und motivieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die erfolgreiche Schlichtungsarbeit fortzusetzen.

Um die Arbeit der Schlichtungsstelle fortzuführen, ist es wichtig, dass die Fahrgäste wissen, dass Sie uns als Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen können. Aus diesem Grund wird die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch zukünftig mit den Mitgliedsunternehmen Gespräche führen, um sicherzustellen, dass die Hinweise auf die Schlichtungsstelle Nahverkehr auf den

Unternehmensseiten und in der Beschwerdekorespondenz ausnahmslos und verpflichtend zu finden sind.

20

Dank der Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Mitgliedsunternehmen des Vereins, Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. , wurde die Projektlaufzeit bis Dezember 2024 sicher gestellt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr freut sich darauf, den Fahrgästen in NRW in dieser Zeit mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr bedankt sich an dieser Stelle für die große Unterstützung und das stetig wachsende Interesse an ihrer Schlichtungstätigkeit. Wir freuen uns darauf, auch in Zukunft einen Beitrag zu Verbesserung des öffentlichen Nahverkehrs zu leisten und einen positiven Einfluss auf die Verkehrswende zu haben. Denn wir sind fest davon überzeugt: Nur ein zufriedener Fahrgast wird langfristig auf den öffentlichen Nahverkehr umsteigen.

Düsseldorf, im Juli 2023

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Anlagen

Der ÖPNV und das 9-Euro-Ticket

**Eine repräsentative Befragung der Schlichtungsstelle Nahverkehr
im Juni bis September 2022**

Melanie Schliebener
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809 346
melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw

Inhaltsübersicht

Einführung	23
Befragungsdesign	23
Schlichtungsstelle Nahverkehr	24
Ergebnisse: Repräsentative Befragung der Bevölkerung	24
Kundenerwartungen an den ÖPNV	24
Künftige Mobilitätsplanung	27
Kenntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien	29
Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen	30
Befragung 9-Euro-Ticket-Nutzer	31
Anlass zur Beschwerde	31
Beschwerdegründe	32
Kritikpunkte am 9-Euro-Ticket	34
Fazit	35

Einführung

Der Sommer 2022 soll für den öffentlichen Personennahverkehr bundesweit unvergesslich werden. Kurzfristig beschließt die Bundesregierung im späten Frühjahr 2022 mit einer Entlastungsmaßnahme nie dagewesenen Ausmaßes den öffentlichen Personennahverkehr in den Mittelpunkt aller Diskussionen zu rücken:

Für nur monatlich 9 Euro kann das gesamte Bundesgebiet mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereist werden.

Tarifstrukturen und Verbundgrenzen werden für drei Monate ausgeblendet. Noch nie war es so einfach, eine Fahrkarte zu kaufen und ÖPNV zu fahren. Für drei Monate sammeln viele Millionen Bürgerinnen und Bürger Erfahrungen mit Bus und Bahn. In Zeiten sehr hoher Energiekosten und erheblicher Klimabelastungen durch den motorisierten Individualverkehr quasi ein einzigartiger Feldversuch.

Befragungsdesign

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat unter den für die drei Monate vereinfachten Rahmenbedingungen von Preis und Tarifgebiet untersucht, was den Fahrgästen bei einer Reise im ÖPNV besonders wichtig war und ob sie ihre Rechte und deren mögliche Durchsetzung kennen. Sie beauftragte das Markt- und Meinungsforschungsinstitut Civey während des Aktionszeitraumes mit einer repräsentativen Befragung der Bevölkerung. Zuerst wurden vier Fragen an die Gesamtbevölkerung gestellt. Hier ging es darum

- was ihnen bei der Nutzung des ÖPNV besonders wichtig ist,
- ob sie planen, den ÖPNV ab September weiter zu nutzen
- ob sie die Fahrgastrechte kennen und
- ob sie Fahrgastrechte schon einmal geltend gemacht haben.

Im Nachgang der 9-Euro-Ticket-Aktion gingen drei Fragen an 1.000 Nutzerinnen und Nutzer des 9-Euro-Tickets vom 2. bis 11.9.2022. Hier wurde gefragt,

- ob sie in der Aktionszeit Anlass zur Beschwerde hatten
- zu welchem Thema sie Anlass zur Beschwerde hatten und
- wie sie Ihre Fahrten während des Aktionszeitraumes wahrgenommen haben.

Da insbesondere die Sicherstellung eines Nahverkehrsangebotes auch im ländlicheren Raum eine besondere Herausforderung ist, legt die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei allen

Auswertungen einen besonderen Schwerpunkt auf die Bevölkerungsdichte. Die Antworten werden deshalb immer auch hinsichtlich der Besiedlungsstruktur gesondert betrachtet.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wird in einer Kooperation vom dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen und der Verbraucherzentrale NRW seit über 15 Jahren in Nordrhein-Westfalen betrieben. Sie hat den Auftrag, bei Streitigkeiten zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen im ÖPNV im Wege der Streitschlichtung einen Interessenausgleich herbei zu führen. Sie ist eine nach Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannte Schlichtungsstelle. Mit 2000 bis 3000 Schlichtungsverfahren jährlich trägt sie zur Qualität des ÖPNV-Angebotes und zur Zufriedenheit der Fahrgäste im Land NRW bei.

Überraschenderweise sind die Fallzahlen in der Schlichtungsstelle Nahverkehr in der Zeit des 9-Euro-Tickets weitgehend unverändert geblieben, Fahrgäste rufen die Schlichtungsstelle offenbar weitgehend unabhängig vom Preis des Tickets an. Dies könnte dafür sprechen, dass Pünktlichkeit, verlässliche Umstiege und ein enger Takt für viele Reisende mehr Gewicht haben, als der Preis an sich.

Weitere Informationen unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de.

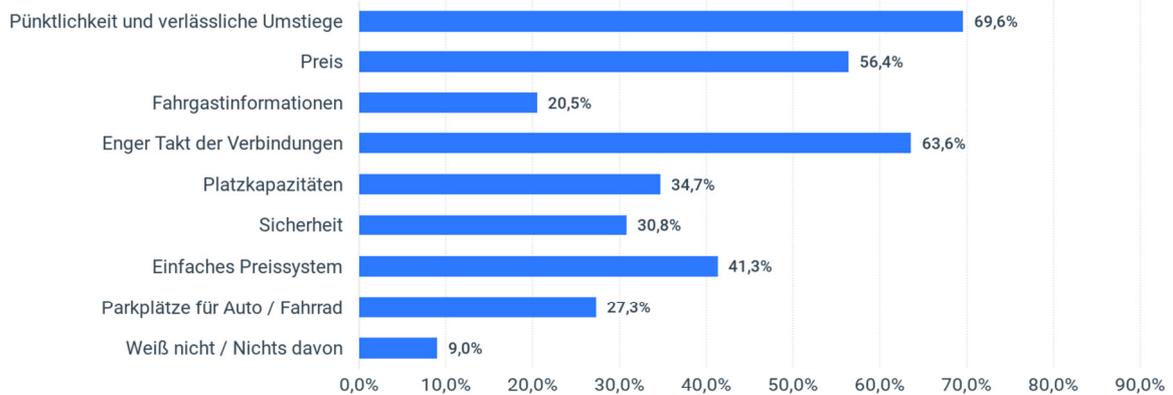
Ergebnisse: Repräsentative Befragung der Bevölkerung

Gefragt wurden laufend 2500 Personen in einem Monitoring vom 03.06.bis 06.09.2022.

Kundenerwartungen an den ÖPNV

- Fast 2/3 der Befragten sind Pünktlichkeit und verlässliche Umstiege bei der ÖPNV-Nutzung besonders wichtig.
- Weitere wichtige Aspekte sind der Preis, ein enger Takt der Verbindungen und ein einfaches Preissystem. Diese drei Aspekte gewannen während der Gültigkeit des 9-Euro-Tickets etwas an Bedeutung.
- In urbanen Regionen haben die Platzkapazitäten insgesamt eine etwas höhere Bedeutung als in weniger dicht besiedelten Regionen.

Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?

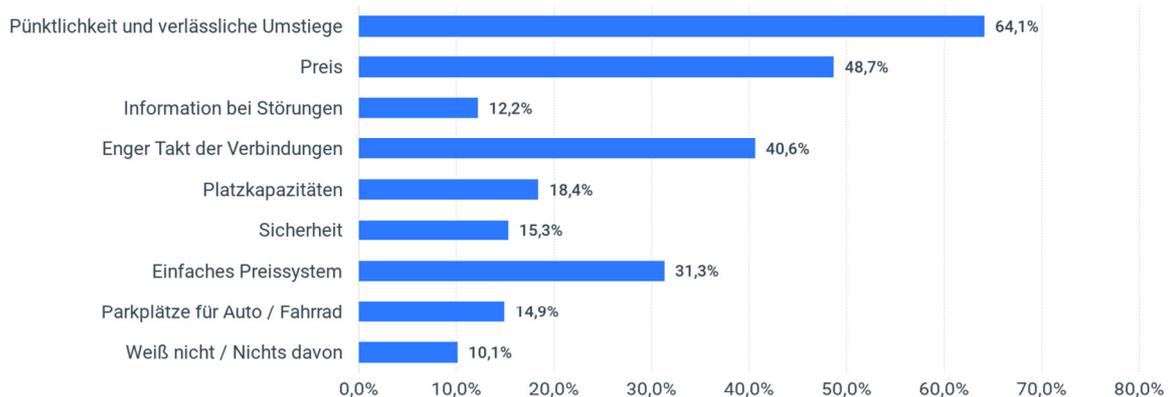


Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,3% | Stichprobengröße: 2.517 | Befragungszeitraum: 03.06.22 - 01.07.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Ab 01.07. wurde die Fragestellung modifiziert und nicht mehr allgemein nach Fahrgastinformationen sondern konkreter nach Informationen bei Störungen gefragt:

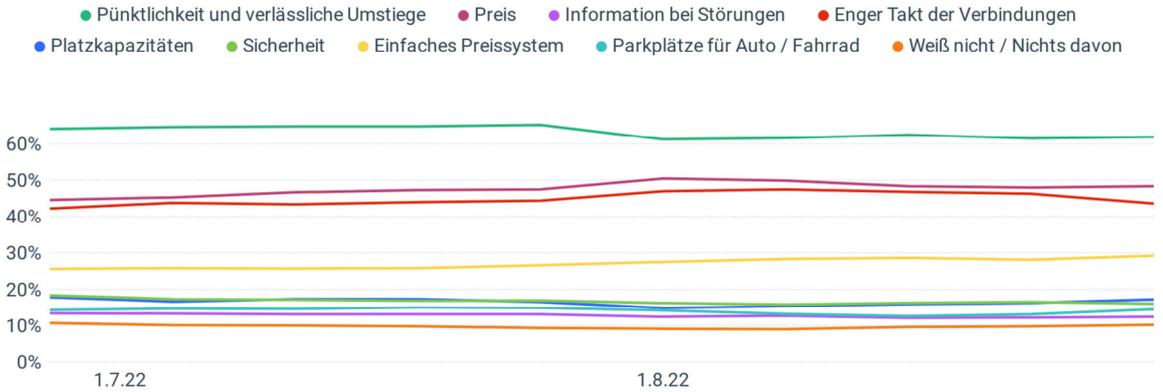
Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

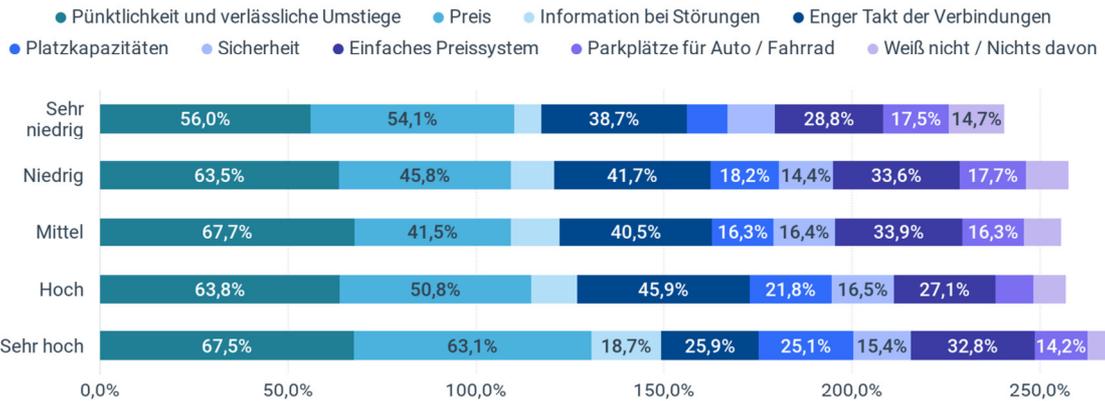


Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 01.07.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Kalenderwoche | Daten bereitgestellt von Civey

Angenommen Sie möchten den öffentlichen Personennahverkehr regelmäßig nutzen, welche dieser Aspekte wären Ihnen daran besonders wichtig? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte



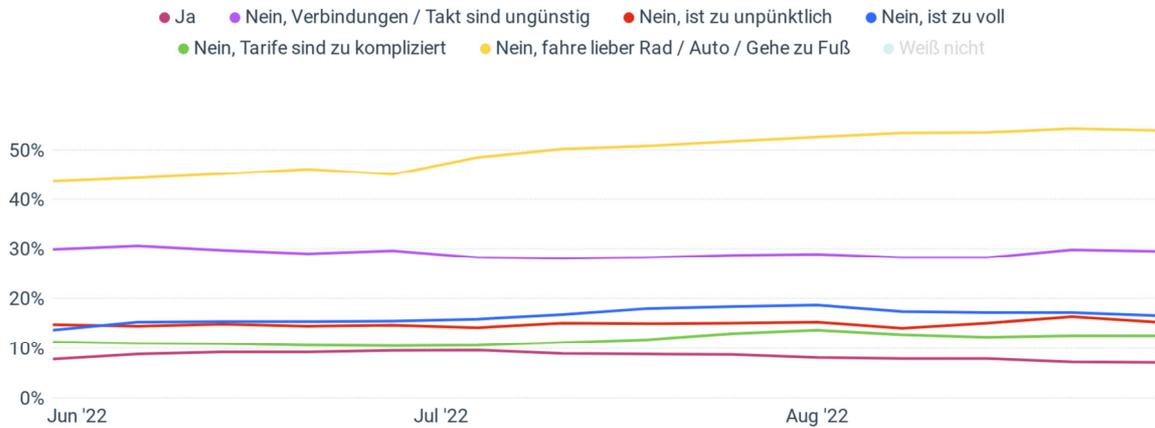
Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Künftige Mobilitätsplanung

- Zum Start des 9-Euro-Tickets gaben ca. 8% der Befragten an, ab September den ÖPNV häufiger nutzen zu wollen. Dieser Wert hat sich nur geringfügig verändert.
- Von den Personen, die nicht vorhatten, den ÖPNV häufiger zu nutzen, gaben die meisten als Grund an, dass sie lieber das Rad oder das Auto benutzen bzw. lieber zu Fuß gehen. Dieser Anteil ist während der Laufzeit des 9-Euro-Tickets um rund 10 Prozentpunkte gestiegen.
- In weniger dicht besiedelten Gebieten sind ungünstige Verbindungen deutlich häufiger ein Grund, nicht den ÖPNV zu nutzen als in urbanen Regionen.



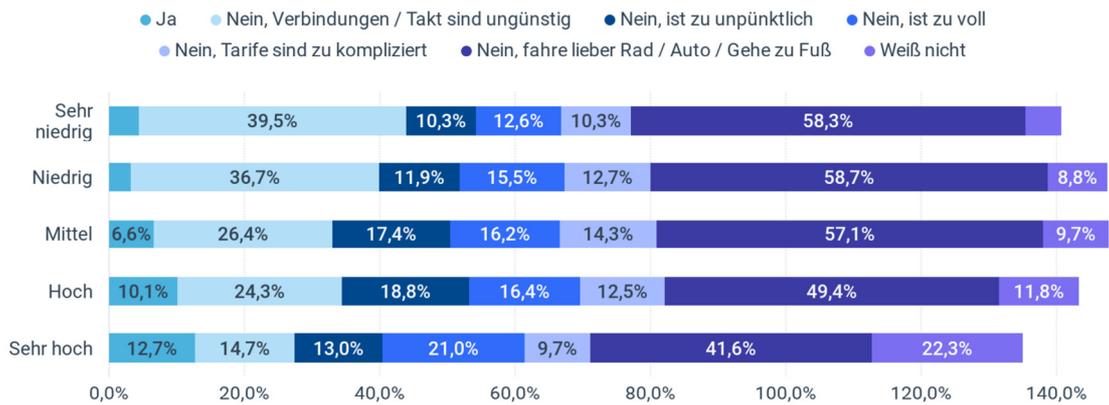
Planen Sie, den öffentlichen Personennahverkehr ab September häufiger zu nutzen als bisher?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,5% | Stichprobengröße: 2.502 | Befragungszeitraum: 03.06.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Kalenderwoche | Daten bereitgestellt von Civey



Planen Sie, den öffentlichen Personennahverkehr ab September häufiger zu nutzen als bisher? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte



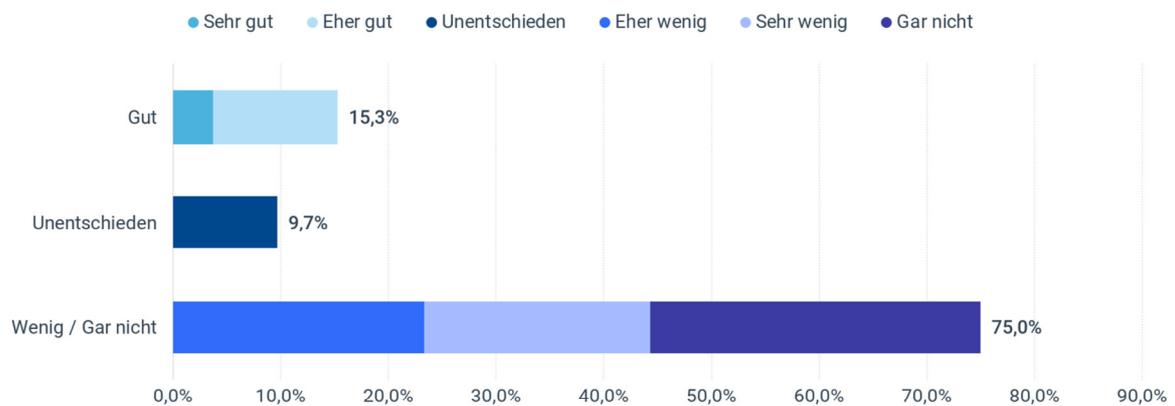
Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,5% | Stichprobengröße: 2.502 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 02.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Kennntnis der Fahrgastrechte und Kundengarantien

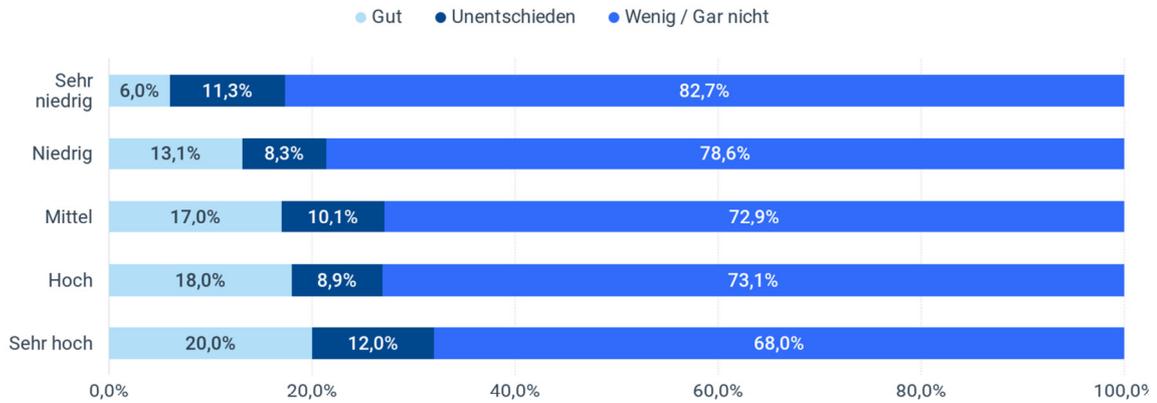
- Etwa jeder dritte Befragte kennt nach eigenen Angaben die Fahrgastrechte und Kundengarantien gar nicht, 44 Prozent kennen sie nur wenig und etwa 15 kennen sie gut.
- An diesen Angaben hat sich in den Monaten Juni, Juli, August kaum etwas verändert.
- Befragte in weniger dicht besiedelten Gebieten kennen die Fahrgastrechte und Kundengarantien deutlich seltener gut als Befragte in dichter besiedelten Gebieten.

Wie gut kennen Sie Ihrer Einschätzung nach die Fahrgastrechte / Kundengarantien, die für Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs gelten?



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Wie gut kennen Sie Ihrer Einschätzung nach die Fahrgastrechte / Kundengarantien, die für Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs gelten? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

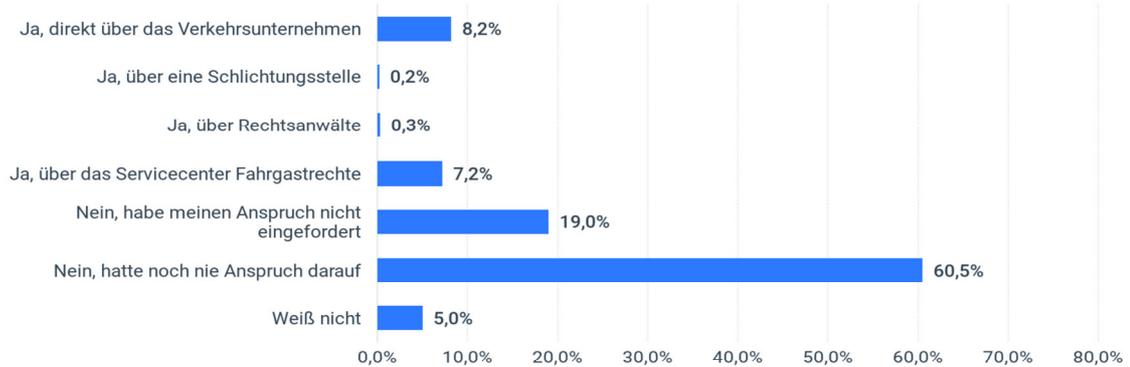


Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.503 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen

- 60 Prozent der Befragten hatten nach einer Fahrt mit dem ÖPNV noch nie Anspruch auf Entschädigung.
- Ca. 16 Prozent hatten bereits einen Anspruch und haben diesen auch geltend gemacht - am häufigsten über das Verkehrsunternehmen oder über das Servicecenter Fahrgastrechte.
- Etwa jeder Fünfte hatte nach einer Fahrt Anspruch auf Entschädigung, hat diesen aber nicht geltend gemacht.
- Entschädigungsansprüche sind häufiger in dicht besiedelten Regionen entstanden und geltend gemacht worden.

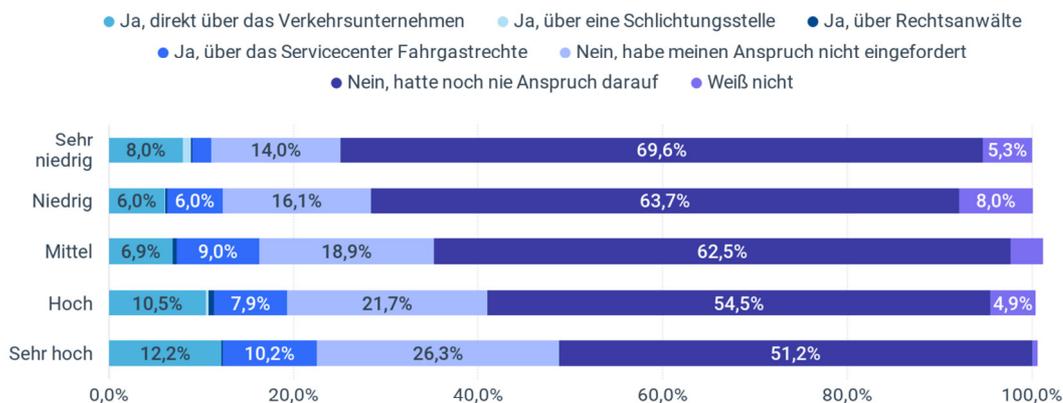
Haben Sie nach einer Fahrt mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereits einmal einen Anspruch auf Entschädigung geltend gemacht?



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.500 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Haben Sie nach einer Fahrt mit dem öffentlichen Personennahverkehr bereits einmal einen Anspruch auf Entschädigung geltend gemacht? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte



Mehrfachantwort möglich | Stat. Fehler Gesamtergebnis: 3,6% | Stichprobengröße: 2.500 | Befragungszeitraum: 04.08.22 - 03.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

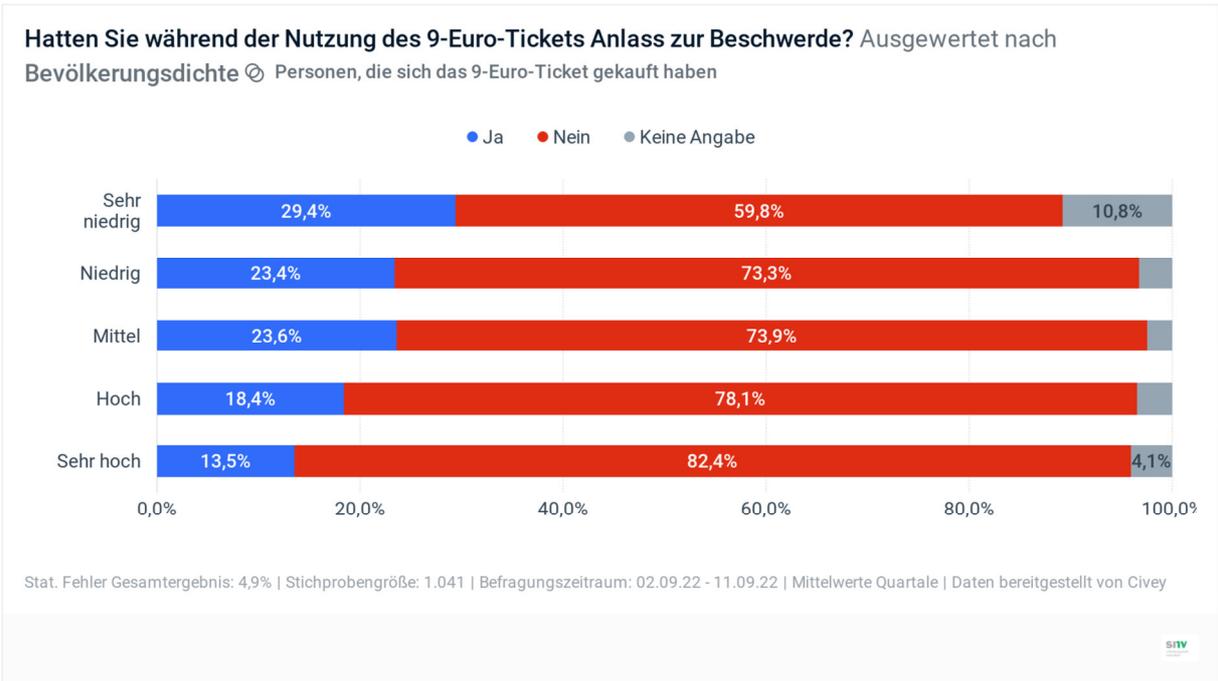
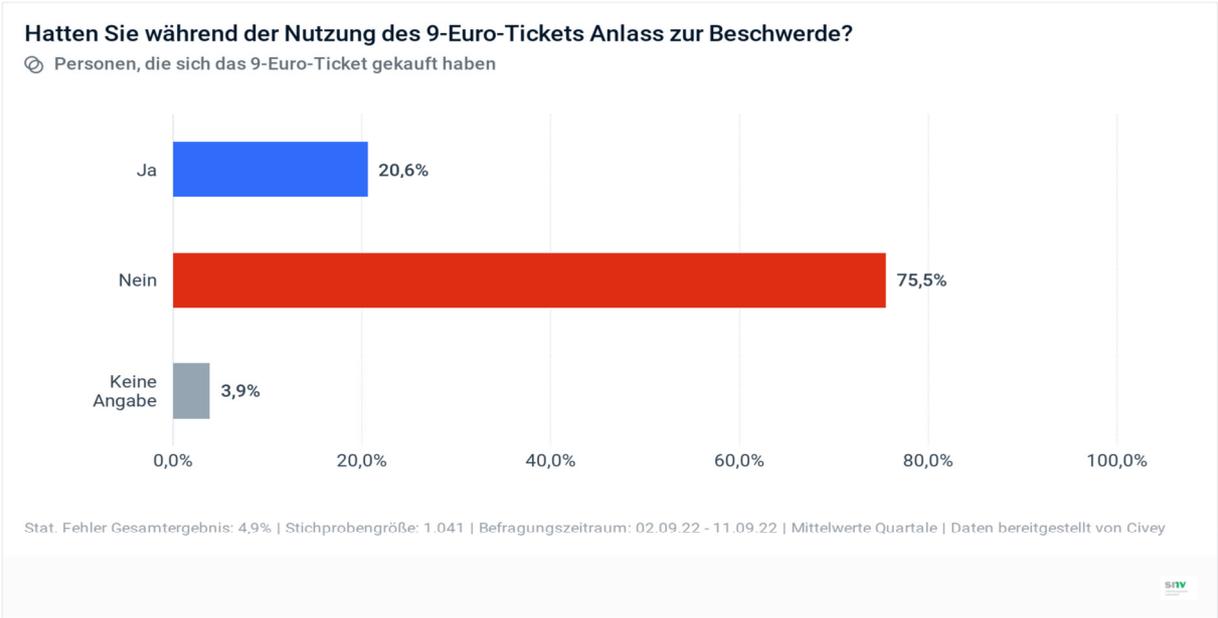


Befragung 9-Euro-Ticket-Nutzer

Gefragt wurden nach Ablauf der Aktion jetzt 1000 Nutzer*innen des 9-Euro-Tickets zu ihren Erfahrungen.

Anlass zur Beschwerde

- Rund jeder fünfte befragte Nutzer des 9-Euro-Tickets hatte Anlass zur Beschwerde.
- Insbesondere betraf dies die Nutzer in weniger dicht besiedelten Gebieten.

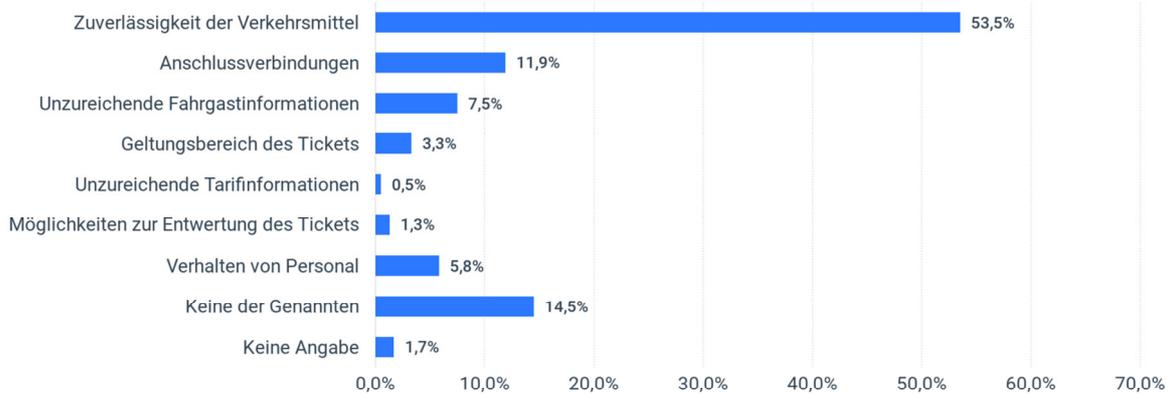


Beschwerdegründe

- Bei den Nutzern, die Anlass zur Beschwerde sahen, war die Zuverlässigkeit der Verkehrsmittel die Hauptursache für ihre Unzufriedenheit.
- Weiterhin wurden v.a. die Anschlussverbindungen und unzureichende Fahrgastinformationen bemängelt.

Zu welchen dieser Themen hatten Sie während der Nutzung des 9-Euro-Tickets Anlass zur Beschwerde?

☉ Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben und Anlass zur Beschwerde hatten



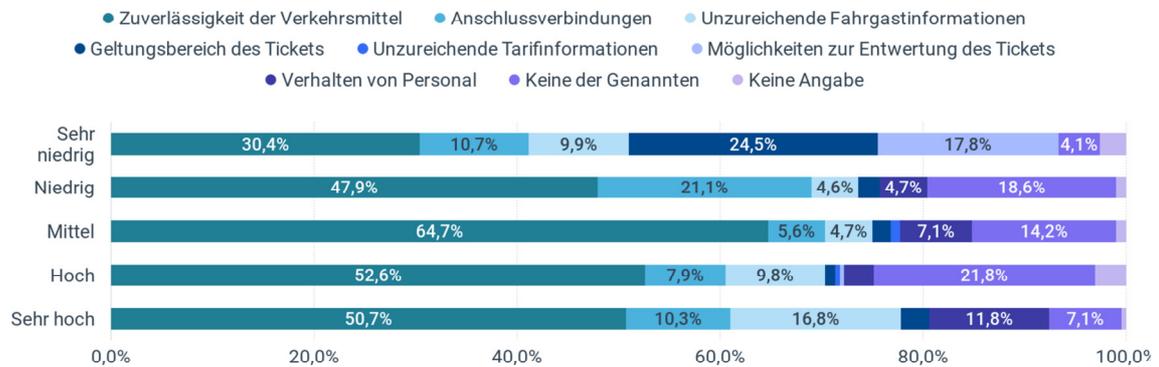
Stat. Fehler Gesamtergebnis: 8,1% | Stichprobengröße: 503 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 11.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Zu welchen dieser Themen hatten Sie während der Nutzung des 9-Euro-Tickets Anlass zur Beschwerde?

Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte

☉ Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben und Anlass zur Beschwerde hatten



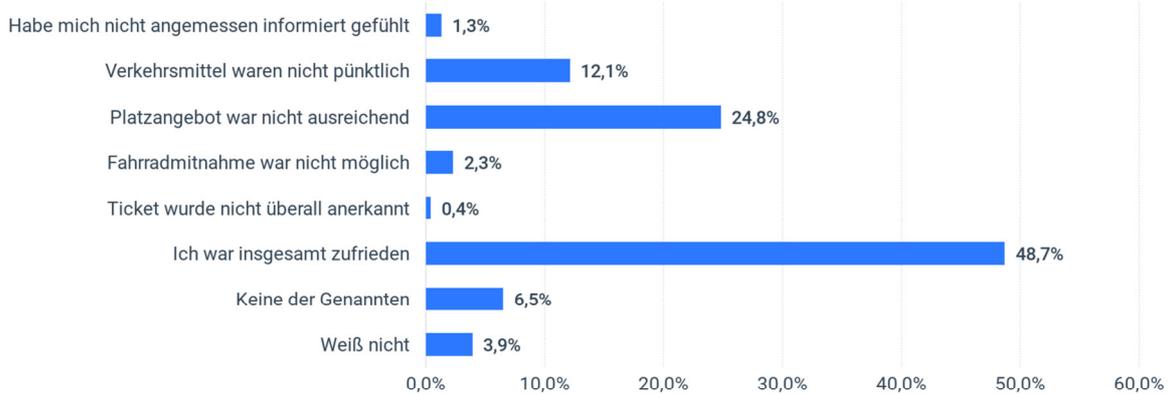
Stat. Fehler Gesamtergebnis: 8,1% | Stichprobengröße: 503 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 11.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey



Kritikpunkte am 9-Euro-Ticket

- Jeder Zweite war insgesamt zufrieden mit seinen Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket.
- Jeder vierte befragte Nutzer des 9-Euro-Tickets bemängelt das unzureichende Platzangebot, jeder achte die Unpünktlichkeit der Verkehrsmittel.

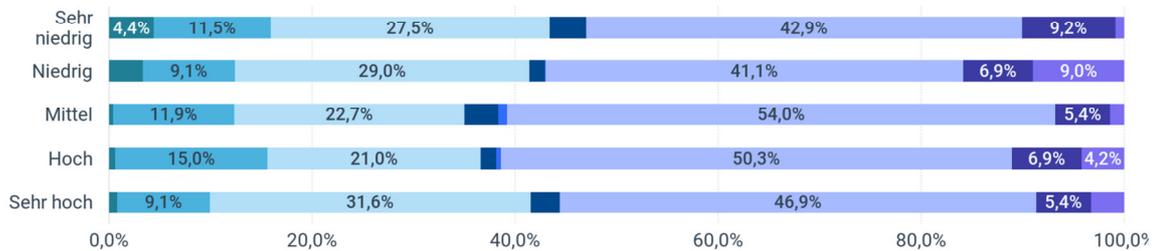
Welche dieser Aussagen treffen im Allgemeinen auf Ihre Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket während der letzten drei Monate zu? Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 6,0% | Stichprobengröße: 1.001 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 10.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Welche dieser Aussagen treffen im Allgemeinen auf Ihre Fahrten mit dem 9-Euro-Ticket während der letzten drei Monate zu? Ausgewertet nach Bevölkerungsdichte Personen, die sich das 9-Euro-Ticket gekauft haben

- Habe mich nicht angemessen informiert gefühlt
- Verkehrsmittel waren nicht pünktlich
- Platzangebot war nicht ausreichend
- Fahrradmitnahme war nicht möglich
- Ticket wurde nicht überall anerkannt
- Ich war insgesamt zufrieden
- Keine der Genannten
- Weiß nicht



Stat. Fehler Gesamtergebnis: 6,0% | Stichprobengröße: 1.001 | Befragungszeitraum: 02.09.22 - 10.09.22 | Mittelwerte Quartale | Daten bereitgestellt von Civey

Fazit

Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr aus den Schlichtungsverfahren zeigen, dass die Verlässlichkeit des ÖPNVs von sehr vielen Faktoren abhängig ist und auch bei allem Bemühen nicht immer so gewährt werden kann, wie die Fahrgäste dies erwarten dürfen.

35

Auch im Zeitraum der Aktion waren die Verkehre häufig bis an die Grenzen ausgelastet und es kam zu Verzögerungen und Ausfällen. Insgesamt wurde das von den Fahrgästen oft hingenommen und man kann annehmen, dass der günstige Ticketpreis dabei von Bedeutung war. Insbesondere die Einfachheit des Angebotes hat die Nutzerinnen und Nutzer ganz wesentlich angesprochen.

Kenntnisse der Fahrgäste von ihren Rechten und den gültigen Kundengarantien, wie z.B. der Mobilitätsgarantie NRW sind kaum vorhanden. Um auch bei höheren Fahrpreisen zufriedene Fahrgäste zu halten und zu werben dürfte es umso wichtiger sein, auch an dieser Stelle klarer zu informieren und darauf hinzuweisen, dass der Fahrgast auch im Störfall häufig Unterstützung in Anspruch nehmen kann.

Düsseldorf, 14.09.2022

Melanie Schliebener / Streitmittlerin

Leiterin Schlichtungsstelle Nahverkehr