

Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2018

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

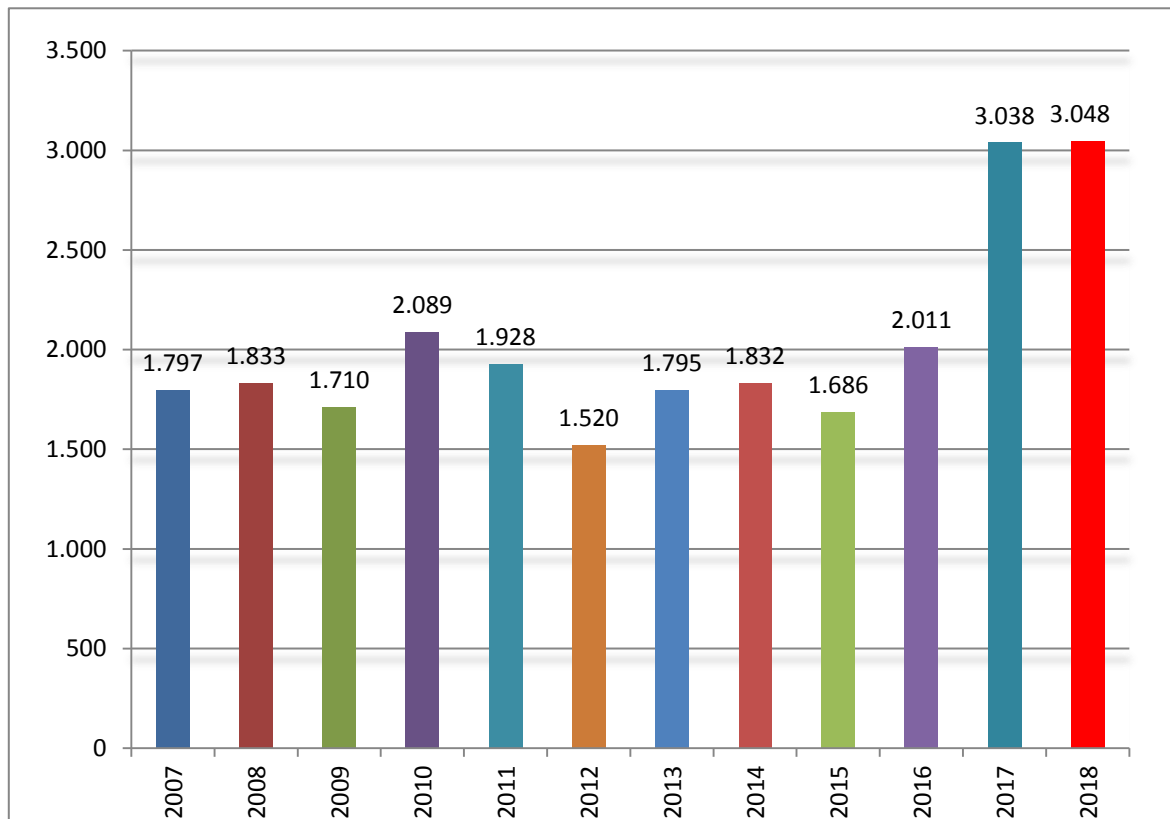
Inhaltsübersicht

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2018	3
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse.....	5
Schlichtungsanträge nach Kategorien	7
Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	9
Beispiele aus der Fallbearbeitung.....	11
Ergebnisse der Schlichtungsverfahren	15
Unpünktlichkeitsmeldungen.....	16
Deutscher Nahverkehrstag Koblenz	17
Fahrgastinformation und Europäische Woche der Mobilität	18
Mitarbeit in der Forschungsgesellschaft für Straßenverkehrswesen (FGSV)	20
Vorstellung des Verbraucherschlichtungsberichts 2018 im BMJV in Berlin.....	20
Teilnahme am AS Assembly der EU-Kommission	21
Beitritt zum Netzwerk Travelnet.....	22
Öffentlichkeitsarbeit.....	22
Dank und Ausblick auf das Jahr 2019	24

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2018

In den 11 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 24.289 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2024 Fällen. Im Jahr 2017 gab es erstmals einen deutlichen Anstieg auf über 3000 Eingaben. Dieses Volumen wurde mit 3048 Anträgen auch in 2018 erreicht.

3



Entwicklung der Beschwerdeeingänge

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist seit Dezember 2017 anerkannte Schlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Das bestätigt, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr den Beteiligten ein Verfahren anbietet, das den gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen für Schlichtungsverfahren entspricht.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr geht davon aus, dass der Anstieg der Schlichtungsanträge in den letzten beiden Jahren in wesentlichem Maße auf die Umsetzung der Hinweispflichten nach dem VSBG zurückzuführen ist.

Platzkapazität in den Fahrzeugen, Verspätungen und Ausfälle sorgen bei den Fahrgästen für viel Unmut, der im Rahmen des Beschwerdeverfahrens bei den Unternehmen nicht immer aufgefangen werden konnte. Hier gibt es zunehmend auch Verfahren, die die Möglichkeiten und Grenzen der Mobilitätsgarantie betreffen. Unverändert bleibt ein sehr hoher Anteil von Eingaben von Fahrgästen, die mit einer Fahrpreisnacherhebung konfrontiert wurden.

Der Schlichtungsstelle ist der Austausch mit Verkehrsunternehmen und Verantwortlichen für Organisation und Ablauf des kommunalen Verkehrs immer ein besonderes Anliegen. Die

Die Schlichtungsstelle ist dem Bündnis für Mobilität [#vorankommen NRW](#) des Landes Nordrhein-Westfalen beigetreten. In 2018 nahm sie an verschiedenen, interessanten Veranstaltungen und Workshops mit dem Ziel teil, gemeinsam mit anderen Mitgliedern des Bündnisses, für eine moderne Mobilität in der digitalen Welt attraktive Modelle und Regelungen zu entwickeln.

Kontakte zu den Unternehmen und Verbänden in NRW wurden durch Fachgespräche gepflegt und vertieft. Der gute und offene Austausch mit den Unternehmen erlaubt eine konstruktive Zusammenarbeit in der Schlichtung, die erfreuliche Schlichtungsergebnisse ermöglicht. Gleichwohl wünscht sich die Schlichtungsstelle mehr positive Resonanz auf ihre Schlichtungsvorschläge, von denen immer noch etliche - teils ohne erkennbare Gründe - abgelehnt werden.

Bei dem Deutschen Nahverkehrstag war die Schlichtungsstelle das zweite Mal mit einem Messestand vertreten. Die Schlichtungsstelle war auf Veranstaltungen und Tagungen präsent, wie z. B. dem Jahresempfang des VRR oder der Marktkonsultation im SPV der Bundesnetzagentur und stand als Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Erstmals nahm die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr die europäische Woche der Mobilität zum Anlass, mit Infoständen auf ihre Arbeit hinzuweisen und eine Umfrage zu elektronischen Tickets durchzuführen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle nahmen an einer Fortbildung des Eisenbahnbundesamtes zu Fahrgastrechten teil.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In 2018 erreichten die Schlichtungsstelle mit 3048 Kundeneingaben etwa so viele Schlichtungsanträge wie im Vorjahr. Von den 3048 Beschwerden wurden 2841 Fälle (93 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

5

Bei 2182 (77 %) der 2841 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. Bei einigen Fällen ergab sich diese Einschätzung schon aufgrund des Sachvortrages des Fahrgastes im Schlichtungsantrag, bei anderen war eine Bewertung erst aufgrund der Stellungnahmen der Parteien möglich. 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. Diese Entscheidung teilte die Schlichtungsstelle dem Fahrgast detailliert und begründet mit. Der ganz überwiegende Anteil der betroffenen Kunden konnte die Erläuterungen nachvollziehen und hat die rechtlichen oder tariflichen Vorgaben im Nahverkehr dadurch besser verstanden. Nach den rechtlichen Vorgaben des § 14 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes wurde kein Schlichtungsantrag abgelehnt.

In 602 Fällen (20 %) wurde das Verfahren im Jahr 2018 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 462 dieser Vorschläge, also 77 %, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen.

140 mal (23 %) konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen blieb bei seiner abschlägigen Entscheidung.

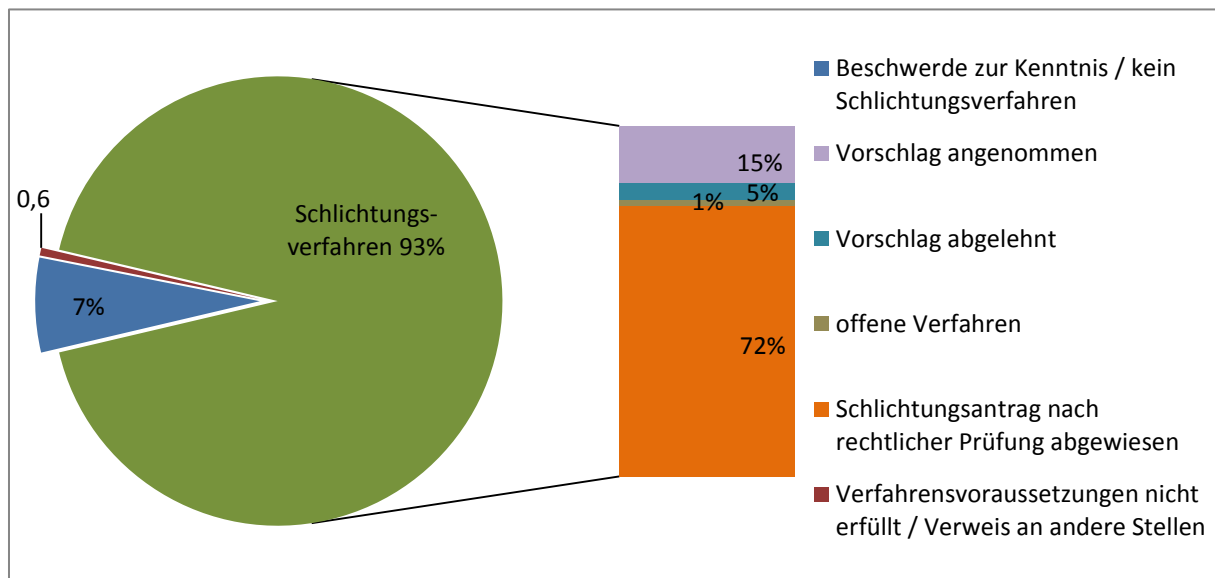
40 Verfahren konnten noch nicht abgeschlossen werden, hier stehen noch Antworten auf Schlichtungsempfehlungen aus.

Die verbleibenden 17 Fälle (0,6 %) verteilen sich auf unzulässige, unbegründete oder an andere Stellen weitergeleitete Verfahren.

207 Mal (7 % aller Eingänge) gaben Fahrgäste der Schlichtungsstelle einen Vorgang zur Kenntnis.

6

Kundeneingaben 2018		3048
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2841
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2841	93 %
Vorschlag angenommen	462	15 %
Vorschlag abgelehnt	140	5 %
Nicht abgeschlossene Verfahren	40	1 %
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	2182	72 %
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	17	0,6 %
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	207	7 %



In knapp 87 % der Fälle verbesserte die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Situation des Fahrgastes durch ihre Tätigkeit erkennbar. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle erhalten aber auch in Fällen häufig positive Rückmeldungen, in denen sie nur erklärend weiterhelfen konnten. Die Fahrgäste verstehen die rechtlichen Erläuterungen und die Fahrgäste geben an, sie hätten sich besser verstanden und wahrgenommen gefühlt.

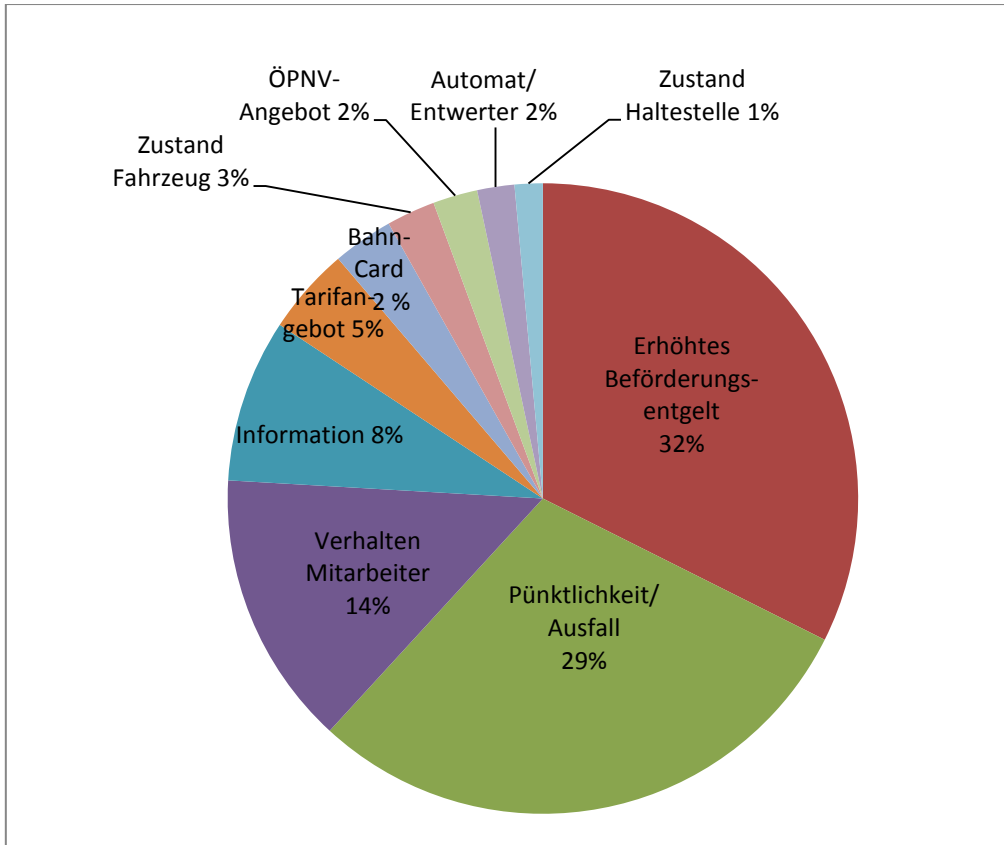
Schlichtungsanträge nach Kategorien

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 2018*	Anzahl	Prozent
Erhöhtes Beförderungsentgelt	1103	32,19%
Pünktlichkeit/Ausfall	1002	29,25%
Verhalten Mitarbeiter	480	14,01%
Information	285	8,31%
Tarifangebot	152	4,44%
Zustand Fahrzeug	106	3,09%
BahnCard	85	2,48%
ÖPNV-Angebot	78	2,28%
Fahrausweisautomat / Entwerter	65	1,90%
Zustand Haltestelle	49	1,43%
Belange Mobilitätseingeschränkter	21	0,61%

*hier gibt es Mehrfachnennungen, es kommen i.d.R. mehrere Faktoren zusammen, die den Fahrgast veranlassen, sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu wenden.





Beschwerdegründe n = 3426

Neben den 36,5 % tariflicher Beschwerden, die fast ausschließlich die erhöhten Beförderungsentgelte (sog. Schwarzfahrer) betreffen, sind Pünktlichkeit (29,3 %), Verhalten von Mitarbeitern (14 %) und fehlerhafte Informationen (8,3 %) die Hauptbeschwerdegründe.

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

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.



9

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

Die Antragstellenden sollen alle zur Beurteilung ihres Falles geeigneten und notwendigen 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 die Antragstellenden über den weiteren Verfahrensgang und die Vorgaben des VSBG zum Schlichtungsverfahren. Erforderlichenfalls bittet die Schlichtungsstelle ihn, den Sachverhalt klar darzustellen und einen eindeutigen sachdienlichen Antrag zu stellen.

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

Haben die Antragstellenden sich nicht zuvor an das Unternehmen gewandt, erläutert die Schlichtungsstelle das Verfahren und gibt den Schlichtungsantrag an das zuständige Verkehrsunternehmen weiter.

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.

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.

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 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: Der Kunde ist Inhaber eines Barentickets. Bei diesem ist die Fahrradmitnahme kostenlos. Für seine Fahrt von Bonn nach Solingen kaufte er zusätzlich ein Einfach-Weiter-Ticket, aber keine gesonderte Fahrradkarte. In den Broschüren zum Einfach-Weiter-Ticket und zum Barenticket findet sich kein Hinweis darauf, dass zum Einfach-Weiter-Ticket auch ein Fahrradticket gelöst werden muss, während der Fahrgast vergleichbare Hinweise beispielsweise zur Nutzung der ersten Wagenklasse in den Broschüren erhält. Für den Kunden war daher nicht erkennbar, dass er zusätzlich ein Fahrradticket hätte kaufen müssen.

Da der Reisende folglich kein Fahrradticket gelöst hatte, wurde bei der Kontrolle ein erhöhtes Beförderungsentgelt gefordert. Im Schlichtungsverfahren konnte die Forderung auf den Preis einer Fahrradkarte reduziert werden, da die Informationsbroschüren zu diesem Punkt nicht darauf hinweisen, dass die Mitnahmeberechtigung von der Grundkarte beim Verbundübergang nicht weiterhin gilt.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Die Antragsteller fuhren mit einem Kombiticket „Fahren und Erleben“ von Neuwied zu einer Veranstaltung nach Köln. Wegen einer Baustelle wurde der Zug auf der Rückfahrt über die andere Rheinseite umgeleitet. Die Fahrgäste kamen nicht wie geplant in Neuwied an, sondern in Andernach. Bei der Fahrscheinkontrolle wurde jeweils eine Fahrpreisnacherhebung gefordert, weil die Fahrscheine nur für die rechtsrheinische Strecke gültig waren. Wegen der Androhung des Inkassoverfahrens zahlten die Kunden die zwei Fahrpreisnacherhebungen. Bei einer rechtzeitigen Information über die Streckenänderung hätten sie sich erkundigen können, ob ihr Ticket auch auf dieser Strecke gilt. Weil die Tickets für die Hinfahrt gültig waren, durften die Fahrgäste darauf vertrauen, dass sie auch für die Rückfahrt keinen zusätzlichen Fahrschein brauchten. Die Umleitung hatten die Fahrgäste nicht zu vertreten, darüber hinaus kamen sie nicht an ihrem geplanten Zielort an.

Die Schlichtungsstelle empfahl die Reduzierung der beiden Fahrpreisnacherhebungen auf den Fahrpreis. Die überbezahlten Beträge wurden an die Fahrgäste zurückerstattet.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Von dem Antragsteller wurde bei der Fahrt von Arnsberg nach Willingen eine Fahrpreisnacherhebung gefordert, weil er für sein mitgeführtes Fahrrad





kein Ticket hatte. Der Antragsteller wohnt in Hessen, dort ist eine Mitnahme des Fahrrades im Nahverkehr kostenlos. Bei der Planung seiner Reise ging der Antragsteller nicht davon aus, dass er für die Mitnahme seines Fahrrades im Nahverkehr von NRW ein Ticket lösen muss. Bei dem Kauf der Fahrkarte für seine Person hatte er keinen Hinweis erhalten, dass er ein Fahrradticket benötigt.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl die Reduzierung der Nachzahlung auf 30,00 Euro. Das Verkehrsunternehmen zeigte sich kulant und stimmte zu.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Die Fahrgäste waren in Düsseldorf unterwegs. Für die Fahrt zum Hauptbahnhof Düsseldorf kauften sie für eine Station zwei Einzeltickets an einem Automaten des Nah-/Fernverkehrs. Diese waren für die Fahrt bereits entwertet. Unmittelbar vor der Rückfahrt kauften sie im Hauptbahnhof an einem Automaten des kommunalen Verkehrsunternehmens ebenfalls zwei Einzeltickets. Diese erwiesen sich bei der Kontrolle als ungültig, weil sie nicht entwertet waren.

Die Schlichtungsstelle empfahl dem Verkehrsunternehmen auf die Forderungen zu verzichten. Der Antragsgegner bestätigte die irreführende Situation für seine Fahrgäste und nahm den Schlichtungsvorschlag an.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Die Antragstellerin nutzt den ÖPNV nur selten. Für die wenigen Fahrten im Jahr kauft sie ein 4er Ticket. Das zum Zeitpunkt der Kontrolle genutzte Ticket war tariflich bereits abgelaufen. Der Kundin war dies nicht bewusst. Sie konnte auf dem Ticket nicht erkennen, dass dies ungültig ist und hatte keine Information dazu erhalten. Die Kundin wies bei der Kontrolle eine entwertete Fahrkarte der richtigen Tarifstufe vor. Ihr war nicht bewusst, dass die Tickets nach einer bestimmten Zeit die Gültigkeit verlieren.



Die Schlichtungsstelle empfahl die Reduzierung der Fahrpreisnacherhebung aus Kulanz auf die Hälfte. Das Verkehrsunternehmen stimmte zu.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Weil ein 13-jähriger Schüler sein Schokoticket vergessen hatte, konnte er es bei der Kontrolle nicht vorzeigen. Um die Fahrpreisnacherhebung auf die Nachzeigegebühr zu reduzieren, wollte er sein Ticket nachzeigen. Dies tat er, aber bei einem Verkehrsunternehmen, das für die Fahrpreisnacherhebung nicht zuständig war. Bei dem nächsten Versuch, das Ticket nachzuzeigen, hatte das Kundencenter bereits geschlossen. Beim dritten Versuch wurde ihm gesagt, dass er wiederum beim falschen Verkehrsunternehmen gelandet war. Beim richtigen Verkehrsunternehmen angekommen, konnte der Vorgang nicht zugeordnet werden, weil er zwischenzeitlich den Zahlungsbeleg nicht mehr vorlegen konnte.



Um anzuerkennen, dass der Schüler die Angelegenheit eigenständig regeln wollte, wobei ihm einige Fehler passierten, empfahl die Schlichtungsstelle die Reduzierung der Fahrpreisnacherhebung auf die Nachzeigegebühr. Das Verkehrsunternehmen erkannte die Bemühungen des Jugendlichen an und machte mit. Er musste lediglich eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 5,00 Euro zahlen.

Mobilitätsgarantie NRW: Der Fahrgast macht Taxikosten geltend, weil der Bus nicht gefahren ist. Das Verkehrsunternehmen beruft sich auf den Haftungsausschluss wegen höherer Gewalt wegen eines Unwetters. Recherchen der Schlichtungsstelle ergaben, dass keine Unwetterwarnung des Deutschen Wetterdienstes vorlag. Andere Verkehrsunternehmen sind gefahren.

Mitte Dezember hatte es zwar unstrittig einen Wintereinbruch gegeben, die Schlichtungsstelle vertrat aber die Ansicht, dass Schneefall um diese Jahreszeit auch nicht ungewöhnlich ist. Die Taxikosten wurden erstattet.

Mobilitätsgarantie NRW: Der Fahrgast wollte für seine Busfahrt ein Kombiticket nutzen. Er stellte wegen der Verspätung des Busses von mehr als 20 Minuten einen Antrag auf Erstattung nach der Mobilitätsgarantie. Das Verkehrsunternehmen lehnte ab und teilte seinem Kunden mit, dass er zu einer anderen Bushaltestelle hätte gehen können. Zudem könne er wegen des Kombitickets kein Antrag auf Mobilitätsgarantie stellen.

Die Schlichtungsstelle erläuterte die ticketunabhängige Anwendung der Mobilitätsgarantie und dass diese grundsätzlich von der Abfahrtshaltestelle an gilt. Das Verkehrsunternehmen erstattete die Taxikosten in Höhe von 12,00 Euro.

14

Mobilitätsgarantie NRW: Der Zug von Lünen nach Münster fiel aus. Um den Anschluss nach Norddeich Mole und die Fähre nicht zu verpassen, ließ die Reisegruppe sich mit einem PKW nach Münster bringen.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlug eine Anwendung der Mobilitätsgarantie analog vor. Die Parteien waren damit einverstanden, das Verkehrsunternehmen entschädigte die Fahrgäste mit Einkaufsgutscheinen von Amazon in Höhe von 30,00 Euro.

Mobilitätsgarantie NRW: Ein Fahrgast ist regelmäßig mit dem Bus unterwegs. Dieser ist in zwei Monaten dreizehnmal ausgefallen. Der Kunde trägt vor, er habe mehrfach in der Leitstelle angerufen und immer die Auskunft erhalten, dass er sich ein Taxi nehmen könne, da der Bus nur halbstündlich fahre. Sowohl das Verkehrsunternehmen als auch der Verkehrsverbund verweigern die Erstattung, da der Kunde nicht 20 Minuten auf eines ihrer Fahrzeuge gewartet habe, bevor er ein Taxi genommen hat.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte geklärt werden, dass es nach den Regeln der Mobilitätsgarantie nicht mehr erforderlich ist, die 20 Minuten abzuwarten. Es reichte aus, dass der Fahrgast die Hotline des Verkehrsunternehmens angerufen und sich auch an dessen Dispositionszentrale gewandt hatte. Seine Taxikosten waren daher zu erstatten.

Belange Mobilitätseingeschränkter: Eine Rollstuhlfahrerin beschwerte sich bei dem Ver-



kehrsunternehmen, dass sie trotz Anmeldung mehrfach am Bahnsteig stehen gelassen wurde. Außerdem könnte sie an einigen Bahnsteigen ohne Hilfe nicht aussteigen. Der Zugbegleiter empfahl ihr, weiter zu fahren und einen anderen Zug zurück zu nehmen.

Die Schlichtungsstelle kontaktierte das Verkehrsunternehmen und bat darum, mit der Kundin eine Lösung zu finden. Dies führte dazu, dass die Kundin nunmehr einen persönlichen Ansprechpartner in dem Unternehmen hat.

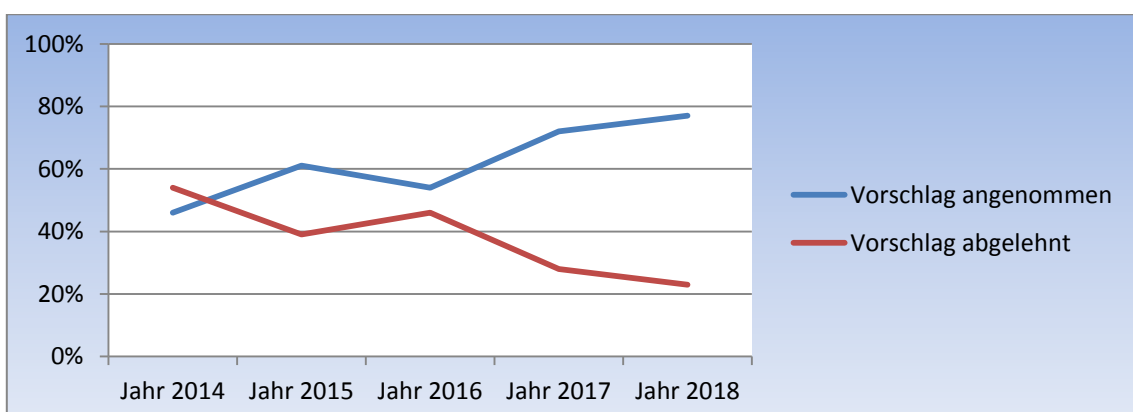
Abonnement: Der Antragsteller wollte nach seiner Elternzeit das alte Abonnement wieder aktivieren und erkundigte sich bei der Mobilitätsberatung seines Verkehrsunternehmens. Dort wurde ihm mitgeteilt, dass er im Internet ein neues Abo abschließen müsse. Er müsse jedoch den neuen Westfalentarif berücksichtigen und nunmehr einen anderen Tarif auswählen. Von Mitreisenden erfuhr er, dass die telefonische Auskunft falsch war. Daraufhin beantragte er die Änderung seines Abos. Das Verkehrsunternehmen nahm die Änderung zwar vor, forderte jedoch den ihm aufgrund seiner Jahresvorauszahlung gewährten Rabatt in Höhe von 5 % zurück.

Die Schlichtungsstelle berücksichtigte, dass der Antragsteller bereits 33 Jahre Kunde des Verkehrsunternehmens war und falsch beraten wurde. Sie schlug vor, die Änderung des Abonnements ohne Rückzahlung des gewährten Rabatts vorzunehmen. Das Verkehrsunternehmen lenkte ein.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2018 setzte sich die erfreuliche Entwicklung hinsichtlich der Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen und den Fahrgästen aus 2017 fort. Es wurden wiederum gegenüber dem Jahr 2016 deutlich mehr Schlichtungsvorschläge angenommen:

Entwicklung der Schlichtungsergebnisse					
	Jahr 2014	Jahr 2015	Jahr 2016	Jahr 2017	Jahr 2018
Vorschlag angenommen	46%	61%	54%	72%	77%
Vorschlag abgelehnt	54%	39%	46%	28%	23%



Mit dem Ziel, das Verständnis für die Schlichtungsverfahren zu verbessern und die Mitwirkungs- und Einigungsbereitschaft der Unternehmen zu erhöhen, besuchte die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr vier Verkehrsunternehmen. Sie stellte dort die Entwicklung der Schlichtungsarbeit vor und warb für eine weitere konstruktive Zusammenarbeit.

Bei den Gesprächen konnte ein weitgehender Konsens über den grundsätzlichen Umgang mit den Schlichtungsanträgen erzielt werden. Die einzelnen Verfahrensschritte, insbesondere auch unter Berücksichtigung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung, wurden erörtert.

Unpünktlichkeitsmeldungen

Wieder haben Fahrgäste die Möglichkeit, Verspätungen und Verfrühungen über den so genannten „Unpünktlichkeitsmelder“ auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Nahverkehr zu melden, rege in Anspruch genommen. Als direkte Antwort erhalten die Kunden einen Hinweis auf die Mobilitätsgarantie NRW oder die Fahrgastrechte.

Das Angebot wurde im vergangenen Jahr insgesamt **953** Mal genutzt.

Verspätungsmeldungen 2018					
Verspätung/Verfrühung	Anzahl	Information erfolgt	Information nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	385	120	265	191	194
> 20 Minuten	319	130	189	168	151
> 60 Minuten	217	81	136	131	86
Verfrühung	32	2	30	20	12
Summe	953	327	626	535	418
Anteil an der Gesamtsumme	100%	34%	66%	56%	44%

Deutscher Nahverkehrstag Koblenz

Bereits zum zweiten Mal nahm die Schlichtungsstelle mit einem Messestand an dem Deutschen Nahverkehrstag teil. Hier nutzte sie die Gelegenheit, der Fachöffentlichkeit die Schlichtungsarbeit vorzustellen und sich mit Vertretern von Verkehrsunternehmen, Aufgabenträgern, Politik, aber auch Fahrgastverbänden auszutauschen. Besonders erfreulich war, dass Staatssekretär Andy Becht (Rheinland-Pfalz) den Stand der Schlichtungsstelle im Rahmen des Ministerrundganges besuchte und sich über die Arbeit informierte. Der Nahverkehrstag ermöglicht immer wieder mit Akteuren des ÖPNV ins Gespräch zu kommen. Chancen, Möglichkeiten und Grenzen einer Schlichtung im Segment Nahverkehr werden dort konstruktiv diskutiert. Die Schlichtungsstelle nutzte hier auch wieder unterschiedliche Foren, um sich zu aktuellen Themen, wie beispielsweise zur Digitalisierung, zu informieren.



Fahrgastinformation und Europäische Woche der Mobilität

18



Bei der Veranstaltung „**Mobil in Remscheid**“, Facetten der klimafreundlichen Mobilität, hat die Schlichtungsstelle die Einladung der Stadt Remscheid angenommen, sich dort zu präsentieren. Sie diskutierte mit einem interessierten Publikum über die Möglichkeiten von Streitschlichtung im öffentlichen Personenverkehr und informierte die Bürger in Remscheid.

Die Schlichtungsstelle zusammen mit der Beratungsstelle Umwelt der VZ NRW anlässlich der „Europäischen Woche der Mobilität“ mit einem Infostand bei der „**Radkultour**“ in **Unna** vertreten. Im Rahmen einer Fahrradtour mit 15.000 Teilnehmern befand sich der Infostand an einer Pausenstation mit einem bunten Familienprogramm für jung und alt. Viele Bürger aus Unna informierten sich über das Schlichtungsverfahren im öffentlichen Nahverkehr.

Auch in **Frechen** folgte die Schlichtungsstelle der Bitte der Stadtverwaltung und informierte Interessierte bei der Vorstellung des geplanten Fahrradschnellweges mit einem Infostand. Wieder begegnete die Schlichtungsstelle einem interessierten Publikum vor den Toren Kölns, das mit vielen Fragen und Fallbeispielen die Möglichkeiten und Grenzen von Schlichtungsverfahren mit der Schlichtungsstelle diskutierte.

Anlässlich der europäischen Woche der Mobilität hat die Schlichtungsstelle eine Umfrage an Nutzer des öffentlichen Personenverkehrs gerichtet. Bei zwei Infoständen auf der **Innotrans in Berlin** konnten Postkarten ausgefüllt werden. Daneben wurde ein Onlineformular auf der Homepage unter www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de angeboten.

Im Kern ging es darum, wie hoch die Zufriedenheit mit den digitalen Angeboten an Fahrkarten und Information im öffentlichen Personenverkehr ist.

Gefragt wurde

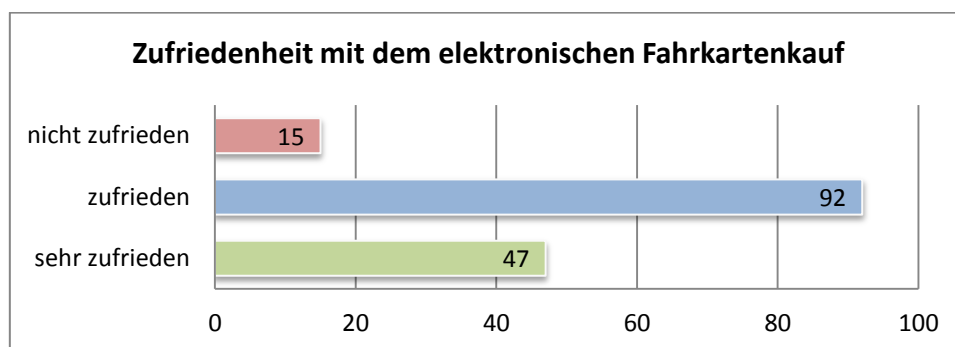
- Kaufen Sie Ihre Fahrkarten schon per Smartphone oder online?
- Nutzen Sie mit elektronischen Tickets den Nahverkehr



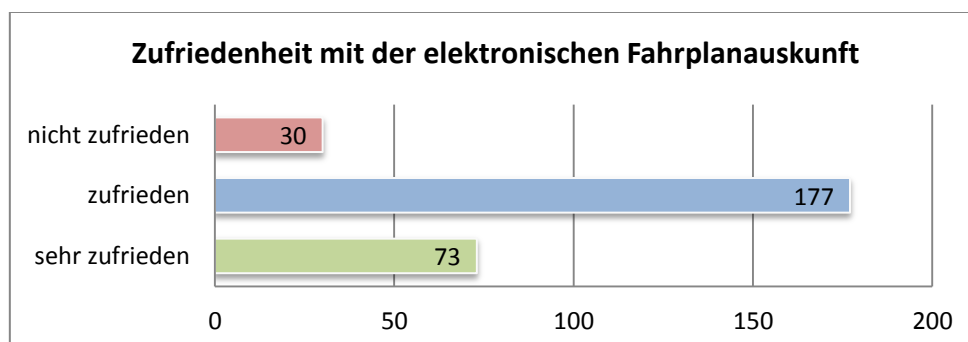
oder den Fernverkehr?

- Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrkartenkauf über eine APP?
- Bitte nennen Sie uns einen Grund für Ihre Bewertung
- Nutzen Sie die elektronische Fahrplanauskunft?
- Wie zufrieden sind Sie mit der elektronischen Fahrplanauskunft?
- Bitte nennen Sie uns einen Grund für Ihre Bewertung

An der Umfrage beteiligten sich 301 Fahrgäste. Zwei Drittel der Befragten gaben an, ihr Ticket per Smartphone oder online zu kaufen. Insgesamt waren knapp über 90 % mit der Nutzung zufrieden bis sehr zufrieden.



94 % der Umfrageteilnehmer erklärten, die elektronische Fahrplanauskunft bereits zu nutzen. Davon gaben nur 11 % an, mit den Apps nicht zufrieden zu sein, 63 % sind grundsätzlich zufrieden und 26 % sind sogar sehr zufrieden mit der elektronischen Fahrplanauskunft.



Mitarbeit in der Forschungsgesellschaft für Straßenverkehrswesen (FGSV)

20

Die Schlichtungsstelle setzte ihre Mitarbeit im Arbeitskreis 1.6.6 - AK Verlässlicher öffentlicher Personenverkehr (ÖV) der Forschungsgesellschaft für Straßenverkehrswesen fort. Das Arbeitspapier befasst sich maßgeblich mit den Fragen

- worauf verlassen sich Fahrgäste im öffentlichen Personenverkehr
- wie können die Verantwortlichen diese Verlässlichkeit erreichen und erhalten

Das Arbeitspapier konnte im Berichtsjahr fertiggestellt werden und soll im Jahr 2019 im Rahmen einer Veranstaltung veröffentlicht werden.

Vorstellung des Verbraucherschlichtungsberichts 2018 im BMJV in Berlin

Fast zwei Jahre nach Einführung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz den ersten Verbraucherschlichtungsbericht vorgestellt. Alle 26 anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen waren zu einer Evaluation und einem Workshop geladen. Die Schlichtungsstellen wurden gebeten, aufgrund ihrer praktischen Erfahrung Kritik und Verbesserungspotential an den gesetzlichen Regelungen aufzuzeigen. Hier wurden diverse Schritte des Verfahrens erörtert und diskutiert. U.a., welche Voraussetzungen geschaffen werden müssen, um mehr Akzeptanz und Durchsetzung

Im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sind für Unternehmen zwei Hinweispflichten verankert.

- Zum einen muss nach §36 VSBG auf der Homepage leicht auffindbar, klar und verständlich über die Bereitschaft zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren und über die zuständige Schlichtungsstelle informiert werden.
- § 37 VSBG sieht vor, dass Unternehmen in ihrer Beschwerdekorespondenz auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens hinweisen, wenn eine Streitigkeit nicht beigelegt werden konnte.

der Schlichtungsverfahren zu erwirken.

In diesem Rahmen konnte sich die Schlichtungsstelle aufgrund ihrer langjährigen Praxis für eindeutigere Regelungen bei den Hinweispflichten, insbesondere in § 37 VSBG, einsetzen. Die Schlichtungsstelle berichtete über eine Überprüfung des Schriftverkehrs von 31 Unternehmen im Hinblick darauf, ob diese ihren Hinweispflichten nachkommen. Sie hatte festgestellt, dass mit 73,7% der überwiegende Teil

der Unternehmen in der Beschwerdekorespondenz nicht oder nicht immer auf die Schlichtungsmöglichkeit hinwies. Dagegen informierten 26,3 % der untersuchten Unternehmen ihre

Kunden aktiv und entsprechend der gesetzlichen Regelungen über ihre rechtlichen Möglichkeiten, für den Fall, dass sie mit der Beschwerdeantwort nicht zufrieden sein sollten.

Ein deutlich besseres Ergebnis ergab die Recherche nach dem Schlichtungshinweis auf der Homepage nach § 36 VSBG. Hier informierten die meisten Unternehmen zutreffend über die Schlichtungsmöglichkeit. Teilweise waren die Hinweise allerdings sehr versteckt und inhaltlich nicht zutreffend zugeordnet, beispielsweise unter der Überschrift „Mobilitätsgarantie“.

Hier appelliert die Schlichtungsstelle Nahverkehr an die Verkehrsunternehmen, Abhilfe zu schaffen und den Hinweis auf die Schlichtungsmöglichkeit besser zu platzieren.

Teilnahme am AS Assembly der EU-Kommission



Im Jahr 2018 nahm die Schlichtungsstelle am ersten AS Assembly der europäischen Kommission teil. Wie wird der EU-Rahmen für die alternative Streitbeilegung (AS) für Verbraucher derzeit in der Praxis angewendet und wie kann dieser für Verbraucher und Händler in vollem Umfang und möglichst effektiv genutzt werden? Dies war eine der zentralen Fragen der ersten AS-Versammlung zu der die europäische Kommission 2018 nach Brüssel geladen hatte.

Mit der Förderung einer zugänglichen, hochwertigen und kostenwirksamen Streitbeilegung zielt die Europäische Kommission insbesondere darauf ab, die Verbraucher zu schützen, das Vertrauen der Verbraucher in die alternative Streitbeilegung zu erhöhen sowie Wohlstand und Wachstum im Binnenmarkt zu fördern. Interessenträgern sollte ein Forum bereitgestellt werden, um sich über bewährte Verfahren auszutauschen, sich zu vernetzen und über Fragen rund um die effektive Bereitstellung von AS-Dienstleistungen zu diskutieren.

Es war das erste Mal, dass die europäische Verbraucher-AS-Gemeinschaft zu einer Veranstaltung dieser Größenordnung zusammenkam. Insgesamt waren mehr als 350 Delegierte anwesend, darunter Vertreter aus jedem Land der EU und des EWR.

Ganz im Sinne der auf Networking und Austausch ausgerichteten Absicht der Versammlung waren die Aktivitäten weitestgehend partizipativer Natur. Der überwiegende Teil des Programms bestand aus praktischen lösungsorientierten Workshops, die in kleinen Gruppen durchgeführt wurden. Es fanden außerdem Sitzungen im Plenum statt, in denen über zentra-

le Themen aus den Workshops referiert wurde und Präsentationen zu wichtigen Fragen und Entwicklungen im Sektor gehalten wurden.

22

Festzustellen waren neben diversen Streitbeilegungsmodellen erhebliche Unterschiede in den AS-Kontexten: Der Grad der Unternehmensbeteiligung, das öffentliche Verständnis, die Unterstützung seitens der Bevölkerung sowie die rechtliche und politische Angleichung variieren stark zwischen den verschiedenen Ländern und Unternehmenssektoren.

Beitritt zum Netzwerk Travelnet

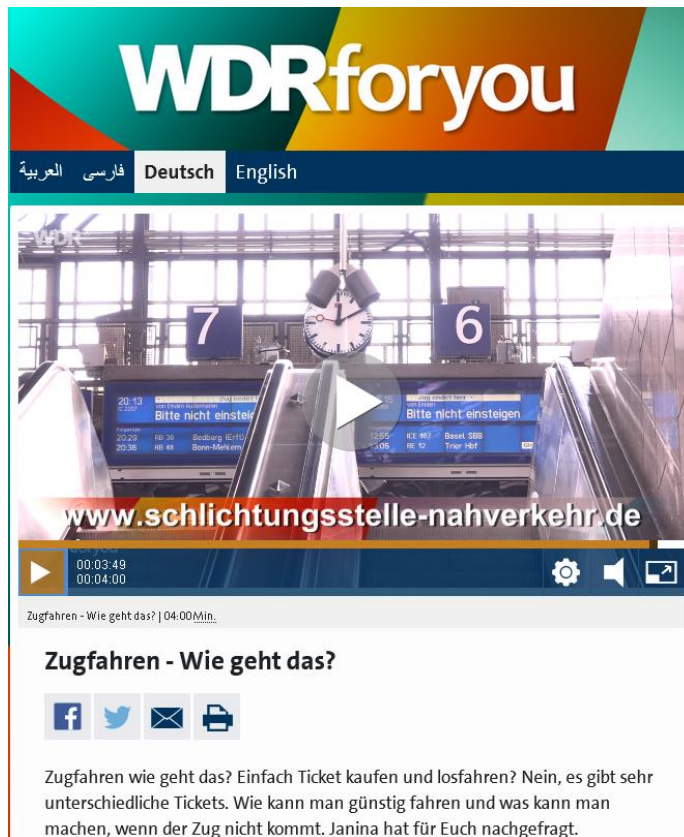
Im Berichtsjahr ist die Schlichtungsstelle dem Netzwerk europäischer Verkehrs- und Reise-schlichtungsstellen Travelnet beigetreten und hat an einer internationalen Tagung in Thes-saloniki teilgenommen. In der Arbeitsgruppe zum öffentlichen Personenverkehr ging es im Wesentlichen um den Schienenverkehr, da die meisten teilnehmenden Institutionen keine Schlichtung im kommunalen Verkehr anbieten.

In der Konferenz wurden die unterschiedlichen Schlichtungsmodelle vorgestellt. Es stellte sich heraus, dass die Schlichtungsstellen überwiegend in staatlichem Auftrag eingerichtet und finanziert und oft auch behördlich strukturiert sind.

Als weiteres Ergebnis konnte festgestellt werden, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr in diesem Sektor hinsichtlich der jährlich abgeschlossenen Verfahren zu einer der beiden größten Schlichtungsstellen zählt. Darüber hinaus wurde eine gemeinsame Agenda zu prägenden Themen in der Schlichtungsarbeit erarbeitet. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei die Bekannt-heit und Akzeptanz von Schlichtungsverfahren bei Fahrgästen und Verkehrsunternehmen. Diese Agenda soll fortlaufend entwickelt werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Auf der Seite www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de bietet die Schlichtungsstelle ein Eingabeformular für Schlichtungsanträge sowie Informationen über Fahrgastrechte, die Mobilitäts-garantie NRW und aktuelle Themen an. Im Jahr 2018 wurde die Seite **145.337 Mal** besucht.



Quelle: www1.wdr.de 1

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Jahr 2018 wieder diverse Medienanfragen von Radio-, Fernseh- und Printmedien beantwortet. Hier ging es zum einen um konkrete Fallbeispiele rund um die Themen Baustellen oder erhöhte Beförderungsentgelte, zum anderen um das Schlichtungsverfahren und Fragen der aktuellen Verkehrspolitik.

Von dem WDR wurde ein Erklärfilm zur Nutzung des ÖPNV für geflüchtete Menschen gedreht, der auf der Plattform „WDR for You“ veröffentlicht wurde. Hier werden wesentliche Regeln zum Fahrkartenkauf und Entwertung sowie zur Gültigkeit von

Fahrscheinen in vier Sprachen (deutsch, englisch, arabisch und farsi) erläutert.

Die Schlichtungsstelle hat zur Erläuterung von Schlichtungsverfahren ein Fallbeispiel aus der Arbeit als Zeichentrickfilm auf Youtube (<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>) und auf der Homepage veröffentlicht. Der Beitrag mit dem Titel "**Die Fahrkarte bitte - ein Schlichtungsfall**" ist seitdem **785** Mal abgerufen worden.

Das Thema Schlichtung im öffentlichen Personennahverkehr erklärt die Schlichtungsstelle auch in einem kleinformatischen Bilderbuch. 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.



Dank und Ausblick auf das Jahr 2019

Bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr bedankten sich auch im Jahr 2018 wieder viele Fahrgäste für die fachkundige und unkomplizierte Hilfe bei ihren Beschwerden und Einsprüchen im Bereich des öffentlichen Nahverkehrs. Sowohl die lobenden Worte als auch die kritischen Rückmeldungen sind Ansporn und Motivation zugleich für die weitere erfolgreiche Schlichtungsarbeit.

„Vielen Dank für die gute Nachricht, dass die ... auf Ihren Schlichtungsvorschlag eingegangen ist. Ich habe mich sehr darüber gefreut, dass Sie und Ihr Team dieses positive Ergebnis erzielen konnten.“

„Herzlichen Dank nochmals für Ihre Bemühungen und die der weiteren Mitstreiter aus Ihrem Hause. Sie haben mir damit eine große Freude gemacht und so gewinne ich doch die Hoffnung, dass es noch ein Stück Gerechtigkeit gibt, wenn sich die richtigen Menschen dafür einsetzen. Selbstverständlich werde ich nie wieder irgendetwas auf ein Ticket draufschreiben, denn ich lerne ja auch dazu.“

„Die ... hat mir den Betrag überwiesen, die Angelegenheit ist somit erledigt. Ich möchte mich gerne herzlich beim Team der Schlichtungsstelle für den Einsatz und die Unterstützung bedanken.“

Auch die Schlichtungsstelle Nahverkehr bedankt sich an dieser Stelle für die große Unterstützung und das stetig wachsende Interesse an ihrer Schlichtungstätigkeit. Weitere Informationen über die Schlichtungsstelle Nahverkehr finden Sie auf der Internetseite.

Für das Jahr 2019 steht für die Schlichtungsstelle eine umfangreiche Unternehmensbefragung auf der Agenda. Hier soll es darum gehen, für die einzelnen Kommunen herauszuarbeiten, welche Regeln bei der Nutzung des Nahverkehrs zu beachten sind.

Düsseldorf, im März 2019



Schlichtungsstelle Nahverkehr

Mintropstr. 27

40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 3809 380

Fax: 0211 3809 666

Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de