

Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2019

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

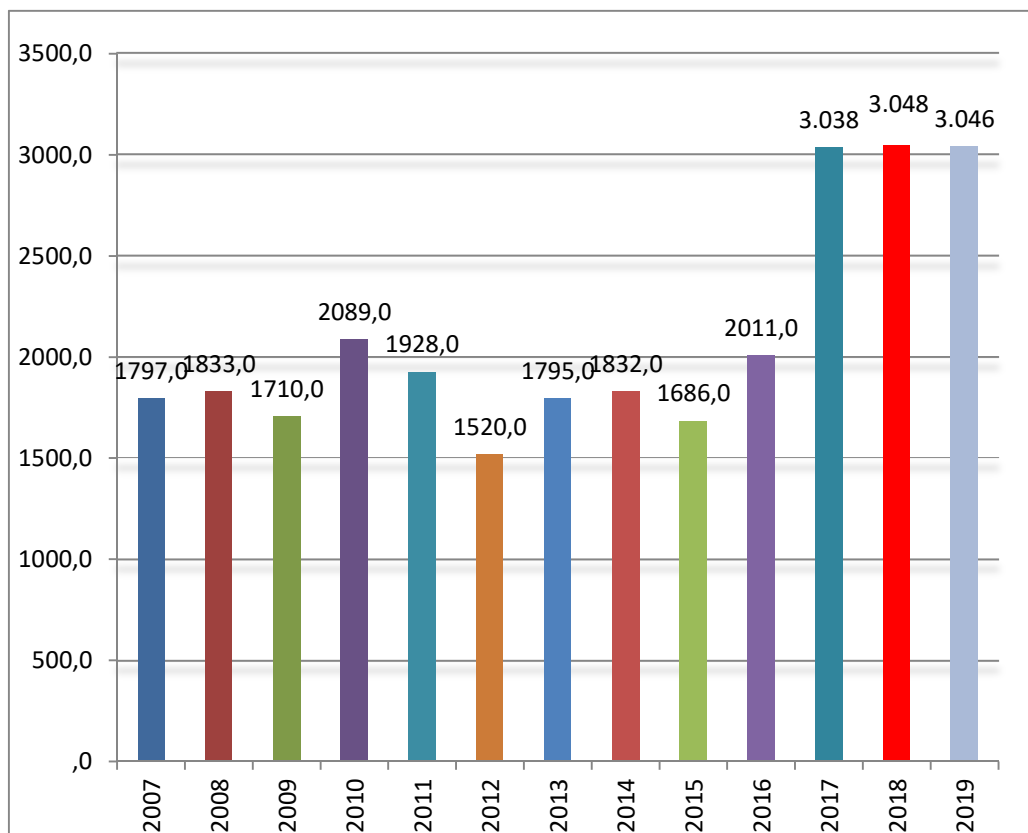
Inhaltsübersicht

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2019	3
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse.....	5
Schlichtungsanträge nach Kategorien	7
Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	9
Beispiele aus der Fallbearbeitung.....	11
Ergebnisse der Schlichtungsverfahren	17
Unpünktlichkeitsmeldungen.....	18
Fahrgastinformation	19
Unternehmensbefragung zum Bus- und Bahnfahren in NRW.....	19
Mitarbeit in der Forschungsgesellschaft für Straßenverkehrswesen (FGSV)	20
Anpassung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes	20
Verbraucherrechte verwirklichen	21
Netzwerk Travelnet	22
Öffentlichkeitsarbeit.....	22
Dank und Ausblick auf das Jahr 2020	24
Anlagen.....	25
Unternehmensbefragung der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	26
Poster: Streitschlichtung im öffentlichen Personenverkehr.....	28
Nahverkehr in der Schlichtung – Pioniere in der Verbraucherschlichtung	29

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2019

In den 12 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 25.035 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2102 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen Anstieg an Eingaben gegenüber den Vorjahren. In den Jahren 2018 und 2019 bleibt der Eingang auf diesem Niveau.

3



Entwicklung der Beschwerdeeingänge

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

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

Wie in den vergangenen Jahren meldete sich auch in 2019 ein großer Anteil von Fahrgästen bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr, die mit einer Fahrpreisnacherhebung nicht einverstanden sind. Viele Eingaben betrafen Auswirkungen von Einschränkungen des Angebotes aufgrund von Baustellen. In diversen Anträgen wurden das Angebot und die Kapazitäten der Ersatzverkehre beanstandet. 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 viele Verfahren, die

Die Schlichtungsstelle Mitglied des Bündnisses für Mobilität **#vorkommen NRW** des Landes Nordrhein-Westfalen.

In 2019 beteiligte sie sich an der Ruhrkonferenz im Themenforum „neue Mobilität“.

Sie hat einen Beitrag zur der Digitalstrategie NRW geleistet und an der Digitalkonferenz teilgenommen.

Die Schlichtungsstelle war im November auch Gast auf dem 1. NRW Mobilitätsforum.

die Möglichkeiten und Grenzen der Mobilitäts-garantie aufzeigen.

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

Für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter organisierte die Schlichtungsstelle eine Fortbildung rund um das Thema elektronische Tickets und Handytickets und BeIN/BeOUT-Verfahren, die hilfreich war und ist, um die Hintergründe zu den einzelnen Vorgängen besser nachzuvollziehen.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

In 2019 erreichten die Schlichtungsstelle mit 3.046 Kundeneingaben, etwa so viele Schlichtungsanträge wie im Vorjahr. Von den 3.046 Beschwerden wurden 2.849 Fälle (94%) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

5

Bei 2.039 (72%) der 2.849 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 dezidiert und begründet mit. Der ganz überwiegende Anteil der betroffenen Kunden konnte die Erläuterungen nachvollziehen und hat die rechtlichen oder tariflichen Bestimmungen im Nahverkehr dadurch besser verstanden. Nach den rechtlichen Vorgaben des § 14 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wurde kein Schlichtungsantrag abgelehnt.

In 734 Fällen (25%) wurde das Verfahren im Jahr 2019 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 550 dieser Vorschläge, also 75% der Schlichtungsvorschläge, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. 184 mal (25%) konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen blieb bei seiner abschlägigen Entscheidung. 56 Verfahren konnten noch nicht abgeschlossen werden, hier stehen noch Antworten auf Schlichtungsempfehlungen aus.

Die verbleibenden 20 Fälle (0,7%) verteilen sich auf unzulässige, unbegründete oder an andere Stellen weitergeleitete Verfahren.

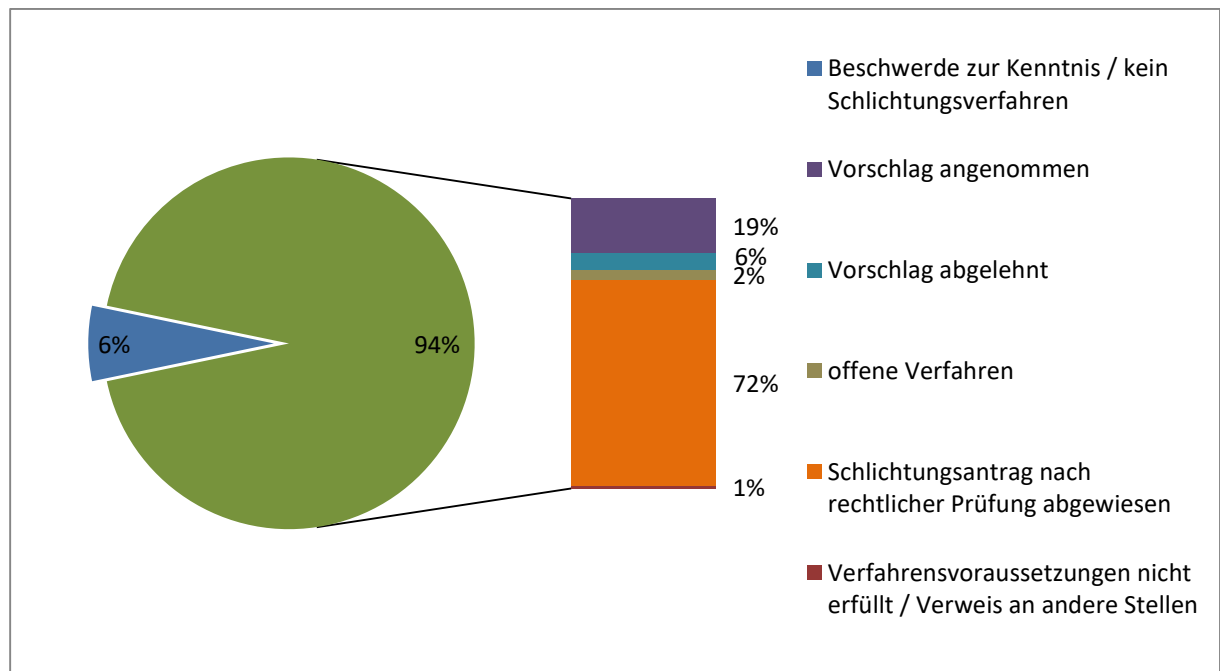
198 Mal (6% aller Eingänge) gaben Fahrgäste der Schlichtungsstelle einen Vorgang zur Kenntnis.

In knapp 90% der Fälle verbesserte die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Situation des Fahrgastes durch ihre Tätigkeit erkennbar. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle erhalten dabei 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.

6

Kundeneingaben 2019		3.046
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2.794
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2.849	94%
Vorschlag angenommen	550	19%
Vorschlag abgelehnt	184	6%
Nicht abgeschlossene Verfahren	56	2%
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abge- wiesen	2.039	72%
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	20	0,7%
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	198	6%



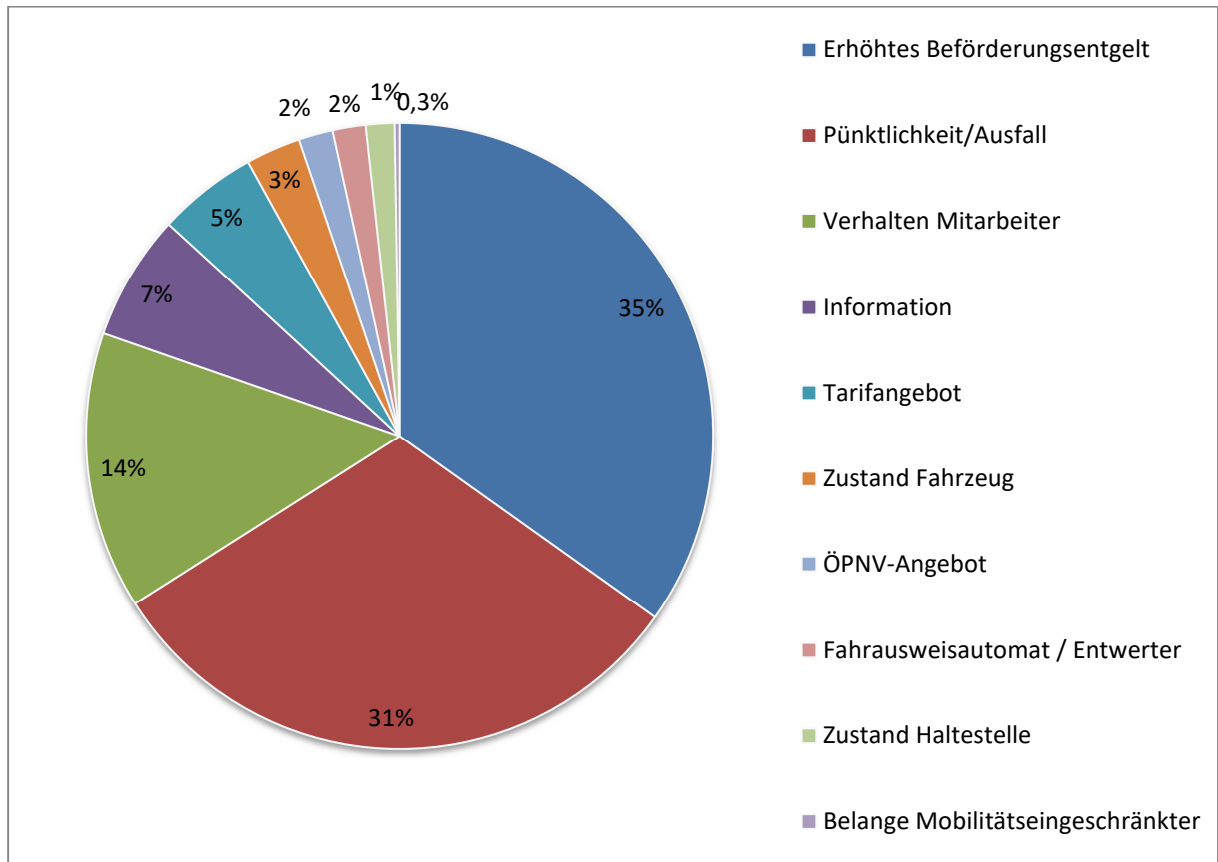
Schlichtungsanträge nach Kategorien

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 2019*	Anzahl	Prozent
Erhöhtes Beförderungsentgelt	1.098	34,84%
Pünktlichkeit/Ausfall	973	30,87%
Verhalten Mitarbeiter	446	14,15%
Information	212	6,73%
Tarifangebot	172	5,46%
Zustand Fahrzeug	88	2,79%
ÖPNV-Angebot	56	1,78%
Fahrausweisautomat / Entwerter	54	1,71%
Zustand Haltestelle	45	1,43%
Belange Mobilitätseingeschränkter	8	0,25%

*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 = 3152

Neben den 35% tariflicher Beschwerden, die fast ausschließlich die erhöhten Beförderungsentgelte (sog. Schwarzfahrer) betreffen, sind Pünktlichkeit (31%), Verhalten von Mitarbeitern (14%) und fehlerhafte Informationen (7%) 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.

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

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.

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: Herr Z. wandte sich nach einem erfolglosen Einspruch an die Schlichtungsstelle. Er war bei einer Straßenbahnfahrt trotz eines abgestempelten 4er-Tickets als Schwarzfahrer notiert worden. Die Fahrkarte hatte er vor der Fahrt abgestempelt, nichtahnend, dass der Entwerter falsch eingestellt war, weder Datum noch Uhrzeit stimmten. Erschwerend kam eine falsche Bewertung durch den Prüfer bei der Kontrolle hinzu, der nachweislich fälschlicherweise angab, es sei überhaupt kein Ticket vorgelegt worden. Trotz mehrmaligen Schriftwechsels war zunächst keine Klärung möglich, vielmehr drohte das Verkehrsunternehmen mit einer Abgabe des Vorganges an ein Inkassounternehmen.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte mithilfe eines Videos schließlich nachgewiesen werden, dass der Vortrag des Fahrgastes zutreffend war. Auch drei Wochen nach dem Vorfall wies der Automat die gleichen falschen Angaben aus. Trotz des Kundenvortrages war bis dahin eine Überprüfung des Gerätes nicht erfolgt. Die Forderung wurde niedergeschlagen.



Erhöhtes Beförderungsentgelt: Herr N. war als Seniorbegleiter zur Vorbereitung des internationalen Jugendtages der Neuapostolischen Kirche mit einer Gruppe Jugendlicher in Düsseldorf. Seine Begleiterin und er hatten Mühe, Fahrausweise für mehr als 10 Personen zu erwerben, die richtige Bahnlinie zu finden und die Gruppe Jugendlicher sicher in die Bahn zu bringen. Darüber versäumte er die Entwertung seines Einzeltickets. Herr N. stammt aus der Provinz in Baden-Württemberg und hat wenig Erfahrung bei der Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs. Er wollte sich weder eine Beförderungsdienstleistung erschleichen, noch hätte er das nicht entwertete Ticket anderweitig nutzen können, da er bereits am nächsten Tag die Heimreise antrat.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr regte erfolgreich die Reduzierung der Forderung auf die Hälfte in diesem Fall als eine verhältnismäßige Lösung zur Beendigung des Konflikts an.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Frau B. wurde bei einer Kontrolle ohne gültiges Ticket angetroffen: Sie legte ein Einzelticket vor, das nur mit Entwerteraufdruck gültig ist, aber nicht

entwertet war. Das Ticket, das sie für die Hinfahrt am Automaten gekauft habe, sei bereits zum Fahrtantritt entwertet gewesen. Das Ticket für die Rückfahrt habe sie am Automaten gekauft. Da Datum und Uhrzeit auf dem Ticket aufgedruckt waren, sei sie nicht auf die Idee gekommen, dass dieses Ticket noch extra entwertet werden müsste. Sie sei davon ausgegangen, dass innerhalb derselben Stadt an allen Automaten dieselben Regeln gelten.

Diesen Einspruch wies das Unternehmen zurück: Sowohl auf den Verkaufsautomaten, als auch auf den Tickets befänden sich entsprechende Hinweise. Es sei Sache des Fahrgastes, auf solche Hinweise zu achten und dafür zu sorgen, dass bei Fahrtantritt ein gültiges Ticket vorliegt bzw. das Ticket unverzüglich nach Betreten der Bahn entwertet wird.

Die Schlichtungsstelle stellte fest, dass das Ticket deutlich den Hinweis „nur gültig mit Entwerteraufdruck“ trug, im Gegensatz zu dem Aufdruck „Ticket bereits entwertet“ auf dem Ticket für die Hinfahrt. Die Fahrkarte für die Hinfahrt wurde offenbar an einem DB-Automaten gekauft; das Ticket für die Rückfahrt dagegen an einem Automaten des kommunalen Verkehrsunternehmens. An unterschiedlichen Automaten können durchaus auch unterschiedliche Tickets ausgegeben werden, auch wenn beide Automaten sich im gleichen Stadtgebiet befinden. Allerdings ist es für viele Fahrgäste nicht klar, wann ein Ticket zum sofortigen Fahrtantritt bereits entwertet aus dem Automaten kommt und wann nicht; hier kommt es immer wieder zu Missverständnissen und Beschwerden. Die meisten Fahrgäste achten erst dann auf die kleingedruckten Hinweise, wenn sie es einmal „falsch gemacht“ haben; vorher rechnen viele Menschen nicht damit, dass ein Ticket mal so und mal so aus dem Automaten kommt. Unter diesem Gesichtspunkt war eine Reduzierung der Forderung auf 30,-- € eine angemessene Lösung im Schlichtungsverfahren.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Frau M. hatte ihr 4er-Ticket nicht unverzüglich entwertet.



Sie wehrt sich gegen ein erhöhtes Beförderungsentgelt: Sie habe ihr 4er-Ticket im Geldbeutel gehabt, habe nach dem Einstieg aber erst ihren 1 ¼ Jahre alten weinenden Sohn im Kinderwagen sichern und beruhigen müssen. Da es draußen geregnet habe, die Bahn aber warm gewesen sei, habe sie zunächst den Regenschutz vom Kinderwagen entfernt und ihrem Sohn Mütze und Jacke ausgezogen. Da sie im siebten Monat schwanger war, habe sie sich dabei hingesezt. Währenddessen sei ihr eingefallen, dass sie das Ticket noch entwerten musste; das habe sie dann auch getan. Erst danach habe die Kontrolle begonnen.

Den Einspruch wies das Verkehrsunternehmen zurück: Nach den Beförderungsbedingungen habe jeder Fahrgast dafür zu sorgen, sein Ticket unverzüglich nach Einstieg zu entwerfen. Ein Fahrgast, der am Entwerfer vorbeigehe und zunächst einen Sitzplatz einnehme, handele in diesem Sinne nicht unverzüglich. Längere Karenzzeiten zum Entwerfen könnten nicht eingeräumt werden, zumal der Geltungsbereich des Tickets von der Einstiegshaltestelle abhängig sei. Eine nachträgliche Entwertung bei Beginn der Fahrausweiskontrolle könne daher nicht anerkannt werden.

Die Schlichtungsstelle erklärt, dass den Ausführungen des Unternehmens zum Thema „Unverzüglichkeit“ nichts hinzuzufügen sei; Frau M. habe ihr Ticket möglicherweise zeitgleich mit Kontrollbeginn, aber eindeutig nicht unverzüglich entwertet. Auch bei einem dem Grunde nach berechtigten EBE bestehe hinsichtlich der Höhe aber ein Ermessensspielraum, der hier zugunsten der Antragstellerin genutzt werden könnte. Theoretisch hätte Frau M. beim Einstieg ihr 4er-Ticket in der Hand haben und es direkt entwerfen müssen. Bei Regen und mit Kinderwagen und Kleinkind sei das praktisch aber dann doch nicht so einfach zu handhaben und auch nachvollziehbar, dass Frau M. sich zunächst um ihr Kind gekümmert hat. Unter Gesamtwürdigung aller Umstände erschien beiden Parteien daher eine Reduzierung des erhöhten Beförderungsentgeltes auf 30,- € als ausreichend und angemessen.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Frau U trägt vor, von ihr werde eine Fahrpreisnacherhebung gefordert, weil sie ihr übertragbares Ticket 2000 nicht dabei gehabt habe. Sie habe die Handtasche gewechselt und habe das Ticket nicht umgesteckt. Sie sei bereits seit 10 Jahren Inhaberin des Tickets und nach eigener Angabe vorher noch nie aufgefallen.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr regte an, die Forderung auf die Hälfte zu reduzieren und empfahl der Antragstellerin ihr Ticket auf sich persönlich ausstellen zu lassen. Die Parteien einigten sich auf diesen Vorschlag.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Herr M. hatte für eine Messe in Frankfurt ein Reisepaket erworben, welches ein DB-Veranstaltungsticket (Veranstaltung plus Fahrkarte) beinhaltete, das vor Reiseantritt an einem DB-Automaten ausgedruckt werden musste. Er trägt vor, er habe sich am Vorabend online über die Automatenstandorte der DB informiert, um vorbereitet zu sein und das Reisepaket am Fahrt Tag problemlos ausdrucken zu können. Die Bahn-Auskunft hätte ihm drei Automaten-Standorte für seinen Postleitzahlenbereich angezeigt.

Am Reisetag konnte er entgegen der Auskunft im Internet am seinem Start-Bahnhof Reckenfeld keinen DB-Automaten vorfinden. Deshalb fuhr er mit seinem eigenen PKW zu dem nächsten im Internet angegebenen Automatenstandort am Bahnhof Greven, auch hier war trotz zweier eingetragener Standorte im Internet kein DB-Automat vorhanden. Ein Ausdruck des Tickets in der DB-Reiseagentur in Greven war ebenfalls nicht möglich, da die Agentur diesen Service nicht angeboten habe.

Zwischenzeitlich verpasste er bereits seinen zweiten Zug zur Weiterfahrt nach Frankfurt. Nach seinen vergeblichen Versuchen in Reckenfeld und Greven sein bezahltes Reisepaket zu 109,08 € auszudrucken und viel verlorener Zeit, sei er ohne das Ticket in den Zug eingestiegen, um seinen Umstiegs Bahnhof Münster zu erreichen.

Am Hauptbahnhof Münster war der Ausdruck des Tickets, welches eine Fahrt von jedem DB-Bahnhof nach Frankfurt und zurück beinhaltet, möglich. Auf der Fahrt von Greven nach Münster wurde er jedoch kontrolliert und es wurde ein erhöhtes Beförderungsentgelt von ihm gefordert, da es ihm vorher nicht gelungen war, an sein bezahltes Ticket zu kommen. Er legte Einspruch gegen die Forderung ein, das Verkehrsunternehmen habe jedoch auf dem erhöhten Beförderungsentgelt bestanden.

In seiner Stellungnahme im Schlichtungsverfahren erläutert das Verkehrsunternehmen, dass auf der Internetseite der Deutschen Bahn darauf hingewiesen werde, dass es zu kurzfristigen Abweichungen in der Automatenstandortliste kommen könne, bedingt durch den Abbau von Automaten und infolge von Schäden durch Vandalismus. Es liege in der Verantwortung des Kunden, sich vor Fahrtantritt über Neuerungen zu informieren.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl einen Verzicht auf die Forderung von 60,00. Hintergrund war, dass Herr M. in diesem Fall alles in seiner Macht stehende getan hatte, um vor Fahrtantritt an sein bereits bezahltes Ticket zu kommen. Auch wenn die nicht zutreffende Internetangabe nicht in der Verantwortung des kontrollierenden Verkehrsunternehmens liegt, sollte der Fahrgast nicht der Leidtragende sein.

Mobilitätsgarantie NRW: Frau V. wollte von Heessen mit dem RE 6 in Fahrtrichtung Düsseldorf fahren. Sie schildert, aufgrund einer verspäteten Bereitstellung sei es zu einer Abfahrtsverspätung von mehr als 30 Minuten gekommen, die nicht über die DB-App angekündigt, sondern erst am Bahnsteig angezeigt worden sei. Da sie einen wichtigen Termin in Bochum wahrnehmen musste und nachfolgende Verbindungen auch als verspätet angezeigt

worden seien, habe sie ihren PKW genutzt. Das Unternehmen lehnt eine Kostenerstattung ab.

Nach den Vorgaben für eine Erstattung im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW werden nur die Kosten für die Nutzung eines Taxis oder für eine Fernverkehrsfahrkarte erstattet. Bei Nutzung eines Taxis hätte Frau V. die Erstattungshöchstgrenze von 25,00 € deutlich überschritten. Da sie nicht schon über die APP sondern erst am Bahnhof von der Verspätung erfuhr, hatte sie aber auch keine Möglichkeit mehr, den Reiseweg alternativ zu gestalten, beispielsweise durch eine Fahrt bis nach Hamm um dort einen Fernverkehrszug bis nach Bochum zu nutzen. Angesichts dieser Umstände hielt die Schlichtungsstelle Nahverkehr in diesem konkreten Einzelfall die Erstattung der Kosten von 19,60 € für die Nutzung des privaten PKW für ein geeignetes Mittel zur Beendigung des Konflikts. Das Verkehrsunternehmen lehnte den Vorschlag jedoch ab.

Fahrgastinformation Gleiswechsel: Familie H wollte nach einem Tagesausflug um 21:15 Uhr mit dem Zug mit einem SchönerTagTicket NRW für 5 Personen nach Hause fahren. Der Zug fährt in dem Bahnhof normalerweise am Gleis 1, war jetzt aber auf Gleis 6 angekündigt; dort wartete die Familie H. Der Zug fuhr letztlich jedoch weder auf Gleis 6 noch auf Gleis 1, sondern – ohne Ankündigung – an Gleis 10 ein. Familie H versuchte vergeblich, den Zug zu erreichen, als sie ihn dort einfahren sah. Da an dem Tag kein Zug mehr zum Zielort fuhr, empfahl man der Familie am Informationsschalter im Bahnhof, ein Taxi zu nehmen und die Kosten zur Erstattung einzureichen; ein entsprechendes Formular gab man ihnen gleich mit.

Frau H beantragte die Erstattung der 128,- € Taxikosten nach der Mobilitätsgarantie NRW. Eine Quittung fügte sie bei. Das Verkehrsunternehmen lehnte den Antrag mit der Begründung ab, der Zug sei pünktlich abgefahren; die Voraussetzungen für eine Erstattung seien damit nicht gegeben. Wegen der Gleisänderung wurde die Kundin an die DB Netz AG verwiesen. Diese verwies sie jedoch zurück an das Verkehrsunternehmen.

Im Schlichtungsverfahren bestand das Verkehrsunternehmen darauf, dass die Zuweisung der Bahnsteiggleise seitens der DB Netz AG erfolge. Die Steuerung der Gleisänderungen und Lautsprecherdurchsagen an den Bahnsteigen seien Aufgabe der DB Netz AG und lägen nicht im Einflussbereich der Verkehrsunternehmen. Eine Erstattung sei daher nicht möglich.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr vertrat die Ansicht, es sei nicht sachgerecht, die Antragstellerin an die DB Netz AG zu verweisen. Vertragspartner des Beförderungsvertrages sei stets das Verkehrsunternehmen, nicht der Netzbetreiber. Wenn das Verkehrsunternehmen

infolge einer Schlechtleistung der DB Netz AG (unterlassene Fahrgastinformation) eine Entschädigung zahlen muss, kann es sich wiederum an *seinen* Vertragspartner wenden und dort gegebenenfalls schadlos halten. Familie H. hat mit der DB Netz AG keine vertragliche Beziehung und kann demgemäß dort keine Ansprüche geltend machen.

Trotzdem die Fahrt pünktlich erfolgte, kam es für die Kunden einem Ausfall gleich, da die Familie das Gleis infolge der fehlenden Durchsage nicht mehr rechtzeitig erreichen konnte. Da es nach 20:00 Uhr war und die Familie anders auch nicht mehr nach Hause gekommen wäre, war es angemessen, die Familie mit 100,- € zu entschädigen.

Busunfall: Die 87jährige Frau G. war beim Ausstieg unglücklich mit den Rädern des Rollators hängen geblieben und hatte sich bei dem unvermeidlichen Sturz aus dem Bus erheblich verletzt. Die Schlichtungsstelle einigte sich mit dem Unternehmen bzw. dessen Versicherer auf eine Ausgleichszahlung von 1.000,- €. Eine ordentliche Entschuldigung und einen Blumenstrauß erhielt die Betroffene obendrein. Das weitere Angebot eines Rollatortrainings lehnte sie ab. Frau G. hatte nach den Erlebnissen den Mut für Fahrten mit dem ÖPNV verloren und ihr Abonnement gekündigt. Auch dabei kam das Unternehmen ihr entgegen.

Ausfälle: Herr E. beanstandet häufige Ausfälle und Verspätungen der Buslinie, mit der er seinen fünfjährigen Sohn regelmäßig in den Kindergarten bringt. Im Anschluss fährt er zu seiner Arbeitsstelle. Im Oktober fuhr dieser Bus eine ganze Woche lang überhaupt nicht, in den Monaten danach kam es zu mindestens zwei Ausfällen pro Monat, ohne dass diese angezeigt bzw. den Fahrgästen kommuniziert wurden. Er schildert, dass der Bus laut online-Fahrplan des Verbundes und des Verkehrsunternehmens nicht als Ausfall angezeigt wird; an der Haltestelle gebe es keine elektronische Anzeige.

Das Verkehrsunternehmen räumt ein, dass es ihm aufgrund der Personalsituation seit einiger Zeit nicht möglich sei, alle Fahrzeuge auf die Strecke zu bringen. Es sei bei allen Unternehmen gleichermaßen schwierig, junge Menschen für die Tätigkeit als Straßenbahn- oder Busfahrer zu gewinnen. Man starte nun eine Qualitätsoffensive und rechne über Neueinstellungen mit einer Verbesserung. Auch an Lösungen für die Fahrgastanzeigen bzw. für die App werde fieberhaft gearbeitet.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr kam zu der Einschätzung, dass neben allen nachvollziehbaren Erklärungen des Verkehrsunternehmens eine Entschädigungsleistung angemessen wäre. Sie schlug vor, Herrn E. eine Familienkarte für den Aquazoo Düsseldorf (incl. Nahver-

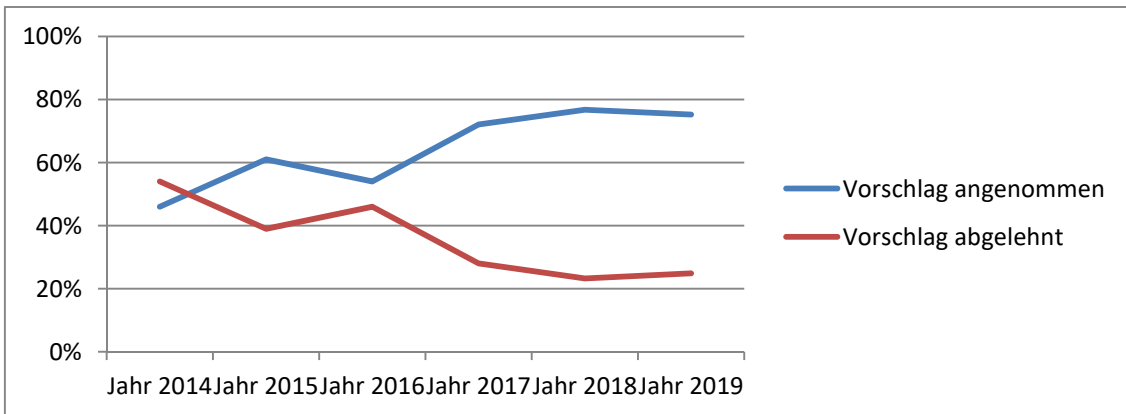
kehrsticket für die Anreise) zukommen zu lassen. Herr E. und sein Sohn erhielten durch den schönen Tag im Aquazoo einen kleinen Ausgleich für die Ärgernisse der letzten Monate.

Musterschlichtungsanträge der Erkrather Grünen: Angesichts der andauernden Verspätungen und Ausfälle auf den Linien S 8 und S 68 hat die Grünenfraktion in Erkrath in den ersten Monaten des Berichtsjahres einen Musterschlichtungsantrag entwickelt, mit dem sich etliche Fahrgäste an die Schlichtungsstelle Nahverkehr wandten, Missstände beklagten und eine Erstattung des anteiligen Ticketpreises forderten. Auch wenn die Beanstandungen ärgerlich und unbestritten waren, ergab eine Bewertung, dass rechtlich in den gemeldeten Fällen in der Regel nichts zu beanstanden war, da die S-Bahn im 20 Minutentakt fährt und nur selten eine einstündige Verspätung aufgetreten ist. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr nahm die Schlichtungsanträge zum Anlass für intensivere Austausche mit dem verantwortlichen Verkehrsunternehmen und dem Verbund. Ab dem Frühsommer verbesserte sich das Angebot auf dem Streckenabschnitt spürbar.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Obwohl im Jahr 2019 die Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen und den Fahrgästen im Vergleich zu 2018 leicht zurück ging, kann gegenüber den vorherigen Jahren eine positive Entwicklung beobachtet werden. Es wurden wiederum gegenüber dem Jahr 2016 deutlich mehr Schlichtungsvorschläge angenommen:

Entwicklung der Schlichtungsergebnisse						
	Jahr 2014	Jahr 2015	Jahr 2016	Jahr 2017	Jahr 2018	Jahr 2019
Vorschlag angenommen	46%	61%	54%	72%	77%	75%
Vorschlag abgelehnt	54%	39%	46%	28%	23%	25%



Mit dem Ziel, das Verständnis für die Schlichtungsverfahren zu verbessern und die Mitwirkungs- und Einigungsbereitschaft der Unternehmen zu erhöhen, besuchte die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr fünf Verkehrsunternehmen. Sie stellte dort die Entwicklung der Schlichtungsarbeit vor, diskutierte die konkreten Abläufe 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.

Verspätungsmeldungen 2019					
Verspätung/Verfrühung	Anzahl	Information erfolgt	Information nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	339	124	215	161	178
> 20 Minuten	364	132	232	163	201
> 60 Minuten	263	109	154	139	124

Verfrühung	47	9	38	16	31
Summe	1013	374	639	479	534
Anteil an der Gesamtsumme	100%	37%	63%	47%	53%

Fahrgastinformation

Jedes Jahr tritt die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch als Ansprechpartnerin mit Aktionen und Informationen an die Fahrgäste heran. Im Berichtsjahr informierte die Schlichtungsstelle anlässlich des Soester Bördetages im Mai die Besucher des Festes an einem großen Info-stand. In Münster bot sie Bürgern der Stadt einen besonderen Beratungstag vor Ort an. Mit Kommunalpolitikern trat die Schlichtungsstelle in Schwerte in einem gezielten Austausch.

Unternehmensbefragung zum Bus- und Bahnfahren in NRW

Die Schlichtungsstelle nahm die vielen Fragestellungen, die sich insbesondere aus den Eingaben zum erhöhten Beförderungsentgelt ergeben, im Berichtsjahr zum Anlass, sich genauer mit den Regelungen und Vorgaben im Nahverkehr zu befassen. Die Fragestellung lautete „wie einfach oder kompliziert ist es tatsächlich, den Nahverkehr vor Ort zu nutzen“.

Mit Unterstützung des Verkehrsministeriums und des Kompetenzzentrums Marketing startete sie eine Umfrage bei den Nahverkehrsunternehmen im SPNV und ÖPNV in Nordrhein-Westfalen. Es zeigte sich eine erfreulich hohe Beteiligung der Unternehmen.

Gefragt wurde bei der Umfrage zum Beispiel detailliert nach den Möglichkeiten des Fahrscheinkaufs und der Entwertung. Hier treten in der Schlichtungsarbeit häufig Unsicherheiten hinsichtlich der Zahlung mit Kredit-, EC-Karten oder Scheinen auf. Die Umfrage zeigte, dass dies NRW-weit unterschiedlich gehandhabt wird. Mal werden quasi alle gängigen Zahlungsmöglichkeiten angeboten und auf der anderen Seite muss das Fahrgeld auch heute noch häufig abgezählt in Münzen mitgebracht werden. Das ist vielen Fahrgästen nicht bekannt und so geraten nicht selten zahlungswillige Fahrgäste an ihre Grenzen, weil sie auf eine Münzgeldzahlung nicht eingestellt waren.

Eine ähnlich diverse Situation zeigt die Umfrage hinsichtlich der Entwertung von Fahrscheinen. In den Verbänden gibt es zunächst grundsätzlich unterschiedliche Systeme. Teilweise werden die Fahrkarten immer entwertet ausgegeben, anderenorts kauft man einen nicht entwerteten Fahrschein. Nicht alle Fahrgäste kontrollieren ihr Ticket. So kommt es regelmäßig bei Kunden, die die Regelungen aus dem einem Verbund gewohnt sind, zu Irrtümern hinsichtlich der Entwertung des Fahrscheines. Im günstigeren Fall ist dann nur eine Fahrkarte umsonst gekauft worden, die nicht mehr genutzt werden kann, weil sie für eine spätere Fahrt gedacht war und nun schon entwertet ist. Im ungünstigeren Fall kostet es den Kunden 60,- €, da er annahm – wie gewohnt – eine entwertete Fahrkarte zu nutzen.

Weitere Einzelheiten zu der Umfrage finden Sie in der Zusammenfassung in der Anlage zum Jahresbericht.

Mitarbeit in der Forschungsgesellschaft für Straßenverkehrswesen (FGSV)

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 und veröffentlicht werden. In der Fortführung befasst sich der Arbeitskreis in Kurzstatements mit der Frage, wie eine Umsetzung eines deutlich größeren Fahrgastaufkommens in der Zukunft erfolgen könnte.

Anpassung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes

Im Jahr 2019 wurde das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz insbesondere hinsichtlich der neu gegründeten Universalschlichtungsstelle des Bundes überarbeitet.

Im Rahmen des Gesetzgebungsverfahrens setzte sich die Schlichtungsstelle für eindeutigere Regelungen bei den Hinweispflichten, insbesondere in § 37 VSBG, ein. Anhand des gesamten Schriftverkehrs zwischen Verkehrsunternehmen und Verbraucher, der in der Schlichtungsarbeit vorliegt, hat die Schlichtungsstelle einen guten Überblick über die Umsetzung

dieser Regelung in ihrem Branchensegment und stellt fest, dass die Hinweise auf eine Schlichtungsmöglichkeit selbst von den Mitgliedsunternehmen häufig nicht gegeben werden.

Bei § 37 VSBG stellt sich die Problematik, dass nach dem Wortlaut der Vorschrift die Entscheidung beim Unternehmen liegt, ob es die Streitigkeit für geklärt hält und auf einen Hinweis auf die Schlichtung verzichtet oder darauf hinweist. Diese Unternehmensentscheidung deckt sich aber offenkundig nicht immer mit der Beurteilung durch die Verbraucher.

21

Die Schlichtungsstelle hat im Zusammenhang mit dem Gesetzgebungsverfahren deshalb angeregt, die Vorschrift insofern zu ändern, als ein Hinweis auf die Schlichtung im Rahmen der Beschwerdekorespondenz grundsätzlich zu erfolgen hat, auch wenn die Streitigkeit aus Unternehmenssicht geklärt scheint (dann wird der Fahrgast auch keine Schlichtung mehr anrufen). Derzeit sind an eine Nichtbeachtung der bestehenden Vorschrift auch keine Rechtsfolgen geknüpft.

Hinsichtlich der Informationspflichten nach § 36 VSBG hat die Schlichtungsstelle wiederholt Internetrecherchen bei Verkehrsunternehmen gemacht und festgestellt, dass die meisten Unternehmen zutreffend über die Schlichtungsmöglichkeit informieren. Teilweise waren die Hinweise allerdings versteckt und inhaltlich nicht entsprechend zugeordnet, so dass sie für den Verbraucher objektiv nicht einfach zugänglich sind (vgl. beispielsweise unter der Überschrift „Mobilitätsgarantie“ <https://www.eurobahn.de/rechte-regeln/mobilitaetsgarantie/>). Hier bat die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Verkehrsunternehmen, Abhilfe zu schaffen und den Hinweis auf die Schlichtungsmöglichkeit besser zu platzieren.

Verbraucherrechte verwirklichen

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr beteiligte sich im Berichtsjahr an einer Ausschreibung zu einer Postersession für die Tagung des Verbraucherforschungsforums „Verbraucherrechte verwirklichen“ und wurde mit einem Beitrag und einem wissenschaftlichen Poster (s. Anlage) berücksichtigt. Beides stellte sie bei dem Forum in Karlsruhe der Fachöffentlichkeit vor und diskutierte die Möglichkeiten und Grenzen der Schlichtung mit einem wissenschaftlichen Publikum. Die Veröffentlichung aller Beiträge in einem Fachbuch erfolgt in Kürze.

Das Poster der Schlichtungsstelle Nahverkehr (SNV) stellt deren Struktur vor und beschreibt den regelmäßigen Ablauf des Schlichtungsverfahrens. Es gibt einen Überblick über Be-

schwerdehintergründe, Themenschwerpunkte, gesetzliche Hintergründe und die Entwicklung der Fallzahlen.

Netzwerk Travelnet

22

Die Schlichtungsstelle ist Mitglied im Netzwerk europäischer Verkehrs- und Reiseschlichtungsstellen Travelnet und hat an Tagungen in Paris und London 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. Hier erfolgte ein konkreter Austausch zu den maßgeblichen Regelungen und ihrer Umsetzung in den verschiedenen europäischen Ländern. Unterschiedliche Schlichtungsmodelle wurden vorgestellt. Es zeigt sich, dass die Schlichtungsstellen im internationalen Vergleich überwiegend in staatlichem Auftrag eingerichtet, finanziert und oft auch behördlich strukturiert sind.

Es bestätigte sich, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr in diesem Sektor hinsichtlich der jährlich abgeschlossenen Verfahren weiterhin zu einer der beiden größten Schlichtungsstellen zählt.

Das Netzwerk hat eine Agenda zu prägenden Themen in der Schlichtungsarbeit erarbeitet. Ein wesentlicher Aspekt ist dabei die Bekanntheit und Akzeptanz von Schlichtungsverfahren bei Fahrgästen und Verkehrsunternehmen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr stellte in diesem Kontext als ein Beispiel für Werbung und Erläuterung der Schlichtungsarbeit ihren Film und ihr Buch vor. Die 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 Mobilitätsgarantie NRW und aktuelle Themen an. Im Jahr 2019 wurde die Seite **145.337 Mal** besucht. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Jahr 2019 wieder diverse Medienanfragen von Radio-, Fernseh- und Printmedien beantwortet. Hier ging es zum einen um konkrete Fallbeispiele rund um



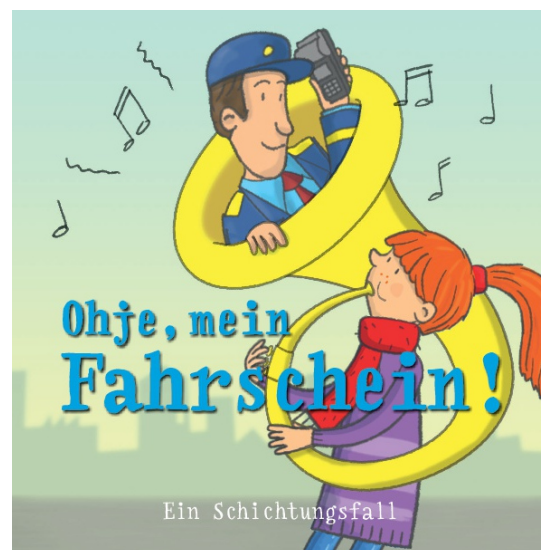
die Themen Baustellen oder erhöhte Beförderungsentgelte und das Schlichtungsverfahren.

Der Filmbeitrag mit dem Titel "**Die Fahrkarte bitte - ein Schlichtungsfall**"

(<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>) ist inzwischen auf Youtube **2460**

Mal abgerufen worden.

Das Thema Schlichtung im öffentlichen Personennahverkehr erklärt die Schlichtungsstelle auch in einem kleinformatigen 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 2020

24

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

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 www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de.

Für das Jahr 2020 steht für die Schlichtungsstelle eine umfangreiche Evaluation auf der Agenda. Hier soll es darum gehen, die Effizienz der Arbeit zu bewerten und Verbesserungspotential zu identifizieren.

Weitere Fallbeispiele sollen als Kurzfilm entwickelt werden, um die Schlichtungsarbeit zu erklären und zu verdeutlichen.

Düsseldorf, im März 2020



Schlichtungsstelle Nahverkehr

Mintropstr. 27

40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 3809 380

Fax: 0211 3809 666

Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Anlagen

Unternehmensbefragung der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Hintergrund der Umfrage

26

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr beobachtet bei der Bearbeitung der Schlichtungsanträge der Fahrgäste deutliche Unterschiede in der Ausgestaltung der Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen. Dies führt bei den Fahrgästen häufig zu Unklarheiten und Unsicherheiten bei der Nutzung des öffentlichen Personenverkehrs.

Nicht zuletzt handelt es sich bei den Schlichtungsanträgen oft um Fahrpreisnacherhebungen, mit denen die Fahrgäste konfrontiert wurden. Die Schlichtungsarbeit zeigt, dass diese Kunden sich vielfach einer falschen Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs oder eines ungültigen Tickets nicht bewusst waren und in der Kontrollsituation überrascht werden.

Diese Feststellungen haben die Schlichtungsstelle veranlasst, in Kooperation mit dem Kompetenzzentrum Marketing und dem Verkehrsministerium eine Befragung bei den Unternehmen zur Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs durchzuführen. Erfreulicherweise nahmen sehr viele Verkehrsunternehmen an dieser Umfrage teil.

Für einen mit 49 Antwortbögen beachtlichen Rücklauf aus den Unternehmen bedanken wir uns! Ein großer Dank gilt auch dem KCM und dem Verkehrsministerium für die freundliche Unterstützung!

Stichworte zu den wesentlichsten Ergebnissen aus Sicht der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Automaten

- Viele Unternehmen bieten Automaten mit Sprachauswahl an. Das ist sehr fahrgastfreundlich!
- Vielfach wurde angegeben, die Annahme von Geldscheinen sei abhängig vom Ticketpreis: Dann ist es wichtig, wie darüber informiert wird. Die Information müsste vor Fahrtantritt erfolgen, damit der Kunde sich darauf einstellen kann. Wenn der Fahrgast erst das Fahrzeug betreten hat, kommt der Beförderungsvertrag zustande und er muss den Fahrpreis zahlen. Viele Fahrgäste rechnen offenbar nicht damit, dass eine Bezahlung nicht oder nur eingeschränkt mit Scheinen möglich ist und in der Regel nicht mit Kartenzahlung.
- Sehr gemischt sind die Angaben zu einer Ausgabe von entwerteten Fahrkarten. Eine sofortige Entwertung zum Fahrtantritt ist von den Kunden nicht immer erwartet und gewünscht. Oft möchten Fahrgäste die Tickets im Voraus für eine Fahrt am Folgetag kaufen und werden von der Direktentwertung unangenehm überrascht. Auf der anderen Seite gibt es Fahrgäste, die ihren Fahrschein nicht entwertet haben, weil sie annahmen, er sei ohnehin entwertet.

Kurzstrecken

- Bei Kurzstrecken ergab die Umfrage eine große Bandbreite an Regelungen. Diese unterschiedlichen Regelungen zu den Geltungsbereichen der Tickets erschweren die Nutzung. Zum Beispiel darf der Kunde in 75 % der Fälle umsteigen, in 25 % der Fälle ist das nicht erlaubt. Wenn Fahrtdauer und Entfernung einbezogen sind, sind die Regelungen insbesondere im Störfall, schwer messbar. Das System ist nur dann attraktiv, wenn der Kunde sich nicht erst intensiv damit befassen muss, um es zu nutzen. Besser wäre es deshalb, einheitliche Regelungen anzustreben, auch wenn das bedeuten könnte, dass beispielsweise weniger Haltestellen erfasst werden oder Umstiege immer erlaubt sind.

Erhöhtes Beförderungsentgelt

- Die Nachzeigefristen wurden in den meisten Fällen mit 7 oder 14 Tagen angegeben. Eine Nachzeigefrist für persönliche Tickets von 14 Tagen ist kundenfreundlich. Gerade bei Arbeitnehmern ist die Frist von 7 Tagen oder weniger unter Umständen sehr knapp.
- Für den Einspruch gegen ein erhöhtes Beförderungsentgelt wurden verschiedene Wege genannt. Nur bei drei Unternehmen ist der Einspruch direkt beim Kontrollpersonal möglich. Für den Fahrgast ist das ein sehr komfortabler Weg.

Fazit

- ➔ In fast allen abgefragten Bereichen der Umfrage gelten sehr unterschiedliche Regelungen
- ➔ Der Fahrgast sollte sich darauf verlassen können, dass eine Regelung wenigstens bundesweit gilt, bestenfalls gelten die Rahmenbedingungen landesweit.
- ➔ Angesichts der so unterschiedlichen Beförderungsbedingungen ist es umso wichtiger, dass die Schlichtungsvorschläge angenommen werden.
- ➔ Das System stellt komplexe Anforderungen an den Fahrgast. Dies ist eine Zugangshürde und mindert die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs.
- ➔ Die Schlichtungsarbeit zeigt, dass viele Fahrgäste sich tatsächlich im Irrtum über die geltenden Regelungen befinden.
- ➔ Die Fahrgastinformation über die Regelungen vor Ort muss so gut sein, dass die Kunden relevante Vorgaben ohne große Mühe erfassen und umsetzen können.

Poster: Streitschlichtung im öffentlichen Personenverkehr

28

shv
 schlichtungsstelle
 nahverkehr

Das Team

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr (SNV)
 ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine mobile Streitschlichtung im Nahverkehr von der SNV mit von der BA subventioniert werden. Sie legt ihren Grundbesitz zur Aufgabenerfüllung bei der Streitschlichtung im Nahverkehr an die Bundesagentur für Arbeit ab.

Angebot und Organisation
 Für die Kategorie M des Nahverkehrs (Linien-, Eisenbahn- und Schiffsverkehr) sind ca. 70 % der Streitigkeiten im öffentlichen Nahverkehr (ÖNV) durch die SNV zu lösen. Die SNV ist in 16 Bundesländern und 2 Bundesländern (Länder und Kommunen) durch Linien- und Busunternehmen, die ÖNV betreiben, vertreten. Es gibt keine Abgabe von Streitigkeiten an die SNV, sondern nur die Möglichkeit, sich bei der SNV zu melden.

Wann gibt es die Schlichtung im öffentlichen Nahverkehr?
 Die Schlichtung ist ein freiwilliges Angebot für die Streitparteien. Die Streitparteien können sich jederzeit an die SNV wenden. Die Streitigkeiten müssen im öffentlichen Nahverkehr entstanden sein. Die Streitigkeiten müssen im öffentlichen Nahverkehr entstanden sein. Die Streitigkeiten müssen im öffentlichen Nahverkehr entstanden sein.

Streitschlichtung im öffentlichen Personenverkehr

1 Ärger
 Die Streitigkeiten entstehen im öffentlichen Nahverkehr. Ein Streit entsteht, wenn die Fahrpläne nicht eingehalten werden. Ein Streit entsteht, wenn die Fahrpläne nicht eingehalten werden. Ein Streit entsteht, wenn die Fahrpläne nicht eingehalten werden.

2 Schlichtung beantragen
 Man muss sich an die SNV wenden. Man muss sich an die SNV wenden. Man muss sich an die SNV wenden.

3 Aufklären
 Die Streitigkeiten werden aufgeklärt. Die Streitigkeiten werden aufgeklärt. Die Streitigkeiten werden aufgeklärt.

4 Stellung nehmen
 Die Streitigkeiten werden entschieden. Die Streitigkeiten werden entschieden. Die Streitigkeiten werden entschieden.

5 Rechtlich prüfen
 Die Streitigkeiten werden rechtlich geprüft. Die Streitigkeiten werden rechtlich geprüft. Die Streitigkeiten werden rechtlich geprüft.

6 Interessen ausgleichen
 Die Streitigkeiten werden ausgeglichen. Die Streitigkeiten werden ausgeglichen. Die Streitigkeiten werden ausgeglichen.

7 Einigen
 Die Streitigkeiten werden beigegeben. Die Streitigkeiten werden beigegeben. Die Streitigkeiten werden beigegeben.

Beschwerdegründe

Schlichtungsergebnisse

Die Schlichtungsergebnisse sind erfolgreich. Die Schlichtungsergebnisse sind erfolgreich. Die Schlichtungsergebnisse sind erfolgreich.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr
 Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine mobile Streitschlichtung im Nahverkehr von der SNV mit von der BA subventioniert werden. Sie legt ihren Grundbesitz zur Aufgabenerfüllung bei der Streitschlichtung im Nahverkehr an die Bundesagentur für Arbeit ab.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr
 Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine mobile Streitschlichtung im Nahverkehr von der SNV mit von der BA subventioniert werden. Sie legt ihren Grundbesitz zur Aufgabenerfüllung bei der Streitschlichtung im Nahverkehr an die Bundesagentur für Arbeit ab.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr
 Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine mobile Streitschlichtung im Nahverkehr von der SNV mit von der BA subventioniert werden. Sie legt ihren Grundbesitz zur Aufgabenerfüllung bei der Streitschlichtung im Nahverkehr an die Bundesagentur für Arbeit ab.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr
 Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine Einrichtung der Bundesagentur für Arbeit (BA) und des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI). Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine mobile Streitschlichtung im Nahverkehr von der SNV mit von der BA subventioniert werden. Sie legt ihren Grundbesitz zur Aufgabenerfüllung bei der Streitschlichtung im Nahverkehr an die Bundesagentur für Arbeit ab.

Nahverkehr in der Schlichtung – Pioniere in der Verbraucherschlichtung

Melanie Schliebener¹

Der öffentliche Personennahverkehr leidet unter einem nicht eben positiven Image. Oft wird das Fahrzeug als zu voll, laut, dreckig, unpünktlich, das System als kompliziert und der Unternehmenskontakt als unfreundlich beschrieben. Als Vorreiter oder Trendsetter gilt die Branche bislang nicht und doch geht sie im Bereich der außergerichtlichen Streitschlichtung anderen Unternehmen bereits seit Jahren voran.

Noch bevor europäische Verordnungen und Richtlinien² Vorgaben für eine gesetzliche Regelung von Verbraucherstreitigkeiten machten oder von gesetzlichen Rahmenbedingungen für Streitschlichtung durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) die Rede war, wurde im Land Nordrhein-Westfalen ein Schlichtungsmodell für den öffentlichen Personennahverkehr eingeführt.

Diverse Fahrgasteingaben in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen zeigten einen Handlungsbedarf auf, den das nordrhein-westfälische Verkehrsministerium in seinem damaligen „Masterplan Qualität“ im Jahr 2001 aufgriff. Danach befasste sich zunächst die Verbraucherzentrale allein mit der Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen im Nahverkehr in NRW.

Diese erste Form der Schlichtungsstelle wurde im Jahr 2007 völlig umstrukturiert und neu aufgestellt. In zunächst scheinbar ungewöhnlicher Konstellation haben sich mit dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen die Interessensvertreter der Beteiligten zusammen gefunden und ein gemeinsames Schlichtungsmodell für die Fahrgäste in Nordrhein-Westfalen entwickelt. Gegründet wurde die Schlichtungsstelle Nahverkehr in ihrer heutigen Form.

Der Trägerverein Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. betreibt die Schlichtungsstelle Nahverkehr. Er ist paritätisch besetzt und besteht aus derzeit 36 Verkehrsunternehmen, dem VDV und dem Verband nordrhein-westfälischer Omnibusunternehmer auf der einen Seite und der Verbraucherzentrale NRW auf der anderen. Entscheidungen des Vereins können die beiden Mitgliedsgruppen nur einstimmig treffen. Mit dieser Konstruktion wurde eine gute Möglichkeit gefunden, neutral und objektiv Streitschlichtung im Nahverkehr in NRW anzubieten.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist von der Europäischen Union notifiziert und seit 2017 nach § 24 VSBG anerkannt.

Wesentlich für den Erfolg der Arbeit der Schlichtungsstelle ist die Unterstützung und Verankerung in der Politik. Die Förderung durch das Land NRW und die beteiligten Verkehrsunternehmen ermöglicht der Schlichtungsstelle eine Bearbeitung auch von Fällen, die Unternehmen betreffen, die nicht im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr organisiert sind. So muss kein Fahrgast in Nordrhein-Westfalen abgewiesen werden.

In dem Branchensegment öffentlicher Personenverkehr gibt es in Deutschland derzeit drei Schlichtungsstellen, das sind neben der Schlichtungsstelle Nahverkehr die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SöP) und die Schlichtungsstelle Nahverkehr Niedersachsen

¹ Die Autorin Melanie Schliebener ist Rechtsanwältin und Mediatorin. Sie leitet die Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. in Düsseldorf und ist dort als Streitmittlerin tätig.

² Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

und Bremen (SNUB). Die Schlichtungsstelle Nahverkehr bearbeitet in dem Komplex jährlich etwa 3000 Fahrgasteingaben rund um den Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen. Die mit nahezu 100 % hohe Teilnahmebereitschaft der Verkehrsunternehmen an den Verfahren der Schlichtungsstelle Nahverkehr bestätigt die Vermutung, dass branchenspezifische und dadurch besonders fachkundige Schlichtungsstellen die Teilnahmebereitschaft der Unternehmen fördern.³

Anders als in anderen Verbraucherrechtsgebieten geht es bei den Streitigkeiten aus dem Beförderungsvertrag nicht allein um das Bestehen und Durchsetzen von Rechtsansprüchen, sondern in erheblichem Maß auch um die Abwehr von Ansprüchen (erhöhte Beförderungsentgelte / Fahrpreisnacherhebungen). Daneben sind Ansprüche aus dem Beförderungsvertrag, dem Fahrgastrechtegesetz, der Mobilitätsgarantie NRW, den allgemeinen Beförderungsbedingungen, lokalen Qualitätsvereinbarungen und anderen Regelungen und in besonderem Maße Kulanzleistungen Grundlage der Schlichtungsarbeit.

Schlichtungsverfahren wird vielfach entgegen gehalten, dass eine Art Nebenjustiz geschaffen wird, weil Verfahren nicht mehr bis zu einem Urteil vor Gericht erstritten werden, und dadurch eine Rechtsfortbildung durch die Gerichte nicht möglich ist⁴. Dieses Argument greift im öffentlichen Personenverkehr insoweit nicht, als die Streitwerte in der Regel so gering sind, dass die wenigsten Streitigkeiten vor Gericht geklärt werden.

Die Streitwerte liegen im öffentlichen Personen(nah)verkehr nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr in der Regel deutlich unter 100,-- €. Das ist ein ganz wesentlicher Faktor für die rege Inanspruchnahme des Schlichtungsangebotes. Allein schon aufgrund dieser niedrigen Streitwerte ist eine gerichtliche Geltendmachung etwaiger Ansprüche in der Regel nicht sinnvoll, man spricht hier auch von einem „rationalem Desinteresse“ der Verbraucher⁵. Geht man von einer Streitigkeit im Zusammenhang mit einer Fahrpreisnacherhebung aus, ergäbe sich folgende Prozesskostenprognose:⁶

Streitwert:	60,-- €
Annahme: Eine Partei (Verkehrsunternehmen) wird durch einen Anwalt vertreten und es findet keine Berufung statt.	
Rechtsanwaltskosten:	113,-- €
Auslagenpauschale:	20,-- €
plus 19% MwSt:	26,-- €
plus Gerichtskosten:	106,-- €
Summe:	264,--€

Die seltene Befassung der Verbraucher mit Streitfällen bringt für sie erhebliche Nachteile im Verhältnis zu den mit diesen Fragen regelmäßig vertrauteren Gewerbetreibenden mit sich, wenn sie sich einmal zur Durchsetzung ihrer Forderungen entschließen.⁷ Auch wegen des unverhältnismäßig hohen Prozessrisikos sehen die Fahrgäste nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr von einem Rechtsstreit ab. Hier bestätigt sich die These Kempers, dass im Verhältnis zur Zahl der vorkommenden Streitfälle die gerichtliche Durchsetzung als ultima ratio des Vorgehens gegen den Anbieter nur eine relativ unbedeutende Art der Rechtsdurchsetzung ist.⁸

³ Greger, VuR 2019, 43, 43.
⁴ <https://www.ronald-schmid.de/wo-ein-schlichter-da-oft-kein-richter/>.
⁵ Tömm, VuR 2016, 51, 52.
⁶ <https://www.anwalt-seiten.de/Prozesskostenrechner.php>.
⁷ Kemper, Verbraucherschutzinstrumente, 1994, S. 58.
⁸ Kemper in Verbraucherschutzinstrumente, S. 56.

Die Gesetze haben zum Ziel, Verhaltensregeln für das Zusammenleben der Menschen aufzustellen und Rechtsfrieden zu schaffen.⁹ Der Schwachpunkt von Gesetzen ist, dass sie auf der Annahme beruhen, dass es eine objektive Wahrheit gibt, wobei nicht berücksichtigt wird, dass für die streitenden Parteien noch weitere, rechtlich nicht relevante oder nicht greifbare Faktoren eine entscheidende Rolle spielen können.¹⁰ Sinn eines Prozesses ist es die „Wahrheit“ herauszufiltern, wobei davon ausgegangen wird, dass eben jene beweisbar ist.¹¹ Unberücksichtigt bleibt dabei, dass jene „Wahrheit“ wegen unterschiedlicher Wahrnehmung relativ sein kann.¹² Hier sollte der Ansatzpunkt für die Geltendmachung der Rechte im außergerichtlichen Bereich liegen.¹³ Durch die Schlichtung werden somit Problemstellungen offengelegt, welche die Gerichte nicht erreichen.¹⁴

Für den Konsumenten muss ein einfacher und kostengünstiger Weg angeboten werden, seine Rechte geltend zu machen.¹⁵ Aufgrund der Vielzahl der Unternehmen und Akteure ist es für den Fahrgast aber gerade oft schwierig, den richtigen Beschwerde- / Klagegegner ausfindig zu machen. Es geht hier um ein anonymes Massengeschäft in einem Marktsegment mit einer hohen Störanfälligkeit (dichter Takt, hohe Fahrgastzahlen, oft alte Fahrzeuge und alte Strecken-/Schienennetze) und vielen Betreibern. Fehlen beim Umstieg von einem Zug in einen Anschlusszug eines anderen Verkehrsunternehmens die relevanten Informationen, ist es für den Fahrgast letztlich schwer, seine Beschwerde richtig zu adressieren.

Fehler oder auch vergleichsweise geringe Störungen führen zu erheblichen Beeinträchtigungen, da sie einen Dominoeffekt auslösen. So kann zum Beispiel bereits ein Falschparker auf den Straßenbahnschienen den Fahrplan mehrerer Linien und unterschiedlicher Unternehmen beeinträchtigen. Der Brand in einem Stellwerk in Mülheim an der Ruhr führte 2016 zu monatelangen Störungen im gesamten Schienenverkehr in Nordrhein-Westfalen.¹⁶ Auch weit entfernt liegende Gleiswege ziehen Verspätungen im gesamten Bahnnetz nach sich. Die Auswirkungen der Großbaustelle im Jahr 2019 zwischen Hannover und Berlin waren über einen längeren Zeitraum auch in Nordrhein-Westfalen spürbar.

Diese Beispiele zeigen, dass die Verkehrsunternehmen unter Umständen nur einen begrenzten Einfluss auf die Qualität ihrer Leistung haben, weil die Ursachen nicht ausschließlich in ihrem Betrieb oder Einflussbereich liegen. Es kann einer Beschwerde oft nicht so abgeholfen werden, wie dies bei Kaufverträgen durch Sachmängelgewährleistung z.B. in Form von Ersatzlieferung, Nachbesserung oder Rückabwicklung möglich ist. Diese Instrumente sind nicht geeignet, eine negative Erfahrung bei einer Fahrscheinkontrolle oder einer Verspätung auf der Fahrt zu kompensieren.

Im öffentlichen Personennahverkehr geht es vielfach um Dauerkunden, die als Berufspendler und Abonnenten Störungen mit steter Regelmäßigkeit hinnehmen müssen. Oft haben diese Fahrgäste eine sehr tief gehende Systemkenntnis. Die Fahrgastrechte, die für Abonnenten in der zweiten Klasse bei einer einstündigen Verspätung eine Kompensation von 1,50 €¹⁷ vorsehen, werden von diesen Kunden in der Regel als nicht angemessen angesehen und auch nicht geltend gemacht.

⁹ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 1. Kapitel, S. 2 Hamburg 2002.

¹⁰ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 1. Kapitel, S. 2 Hamburg 2002.

¹¹ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 1. Kapitel, S. 2 Hamburg 2002.

¹² Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 1. Kapitel, S. 2 Hamburg 2002.

¹³ Kemper, Verbraucherschutzinstrumente, S. 64.

¹⁴ Kocher, Funktionen der Rechtsprechung, S. 121f.; Kemper, Verbraucherschutzinstrumente, S. 58.

¹⁵ Kemper, Verbraucherschutzinstrumente, S. 64.

¹⁶ https://www.lokalkompass.de/muelheim/c-ueberregionales/stellwerk-brand-bahn-fahrplan-bleibt-bis-maerz-2016-beeintraechtig_a591560.

¹⁷ Zum Beispiel Beförderungsbedingungen Nahverkehr NRW, § 12 Abs. 3.

Insbesondere im Bereich der massenhaften und geringwertigen Streitigkeiten führt die Schlichtung zu einer verbesserten Durchsetzung von Verbraucherrechten, welche über ein Gerichtsverfahren nicht erreicht werden kann.¹⁸

32

Genauso oft stellen aber auch Fahrgäste Schlichtungsanträge, die den öffentlichen Personenverkehr weniger häufig nutzen und sich von einem komplexen Tarifsysteem überfordert sehen.

Das System verlangt dem Fahrgast viel ab – ebenso stellt es die Beschwerdeabteilungen vor große Herausforderungen. Die Vorgehensweise von Großkonzernen wie Amazon mit einer Beschwerde umzugehen, in dem man dem Kunden stets kulant entgegen kommt, lässt sich auf die Verkehrsbranche nicht übertragen. Die Budgetsituation der Unternehmen im Nahverkehr lässt dies nicht zu. Je nachdem, wie der Verkehrsvertrag gestaltet ist, ob als Brutto¹⁹- oder Nettovertrag²⁰ wirkt sich das auf die Kompensationsmöglichkeit und –bereitschaft des Unternehmens aus. Ein weiterer wesentlicher Unterschied ist die zugrunde liegende Vertragskonstellation mit dem Fahrgast im Verkehrsverbundsystem. Der Abonnent ist bei einem Unternehmen Kunde, kann sich aber bei einem ganz anderen Unternehmen über einen Vorfall auf seiner Reise beschweren, weil er im Verbundraum mit seinem AboTicket unterwegs war.

Was leistet die Schlichtung über die Beschwerdebearbeitung hinaus?

Die Schlichtungsverfahren leben von einer intensiven Aufarbeitung und Recherche des zugrunde liegenden Sachverhaltes oder Geschehensablaufs. Es geht zunächst darum, quasi durch aktives Zuhören das Anliegen des Reisenden zu ermitteln. Der Antragsteller bekommt die Gelegenheit, sein Vorbringen ausführlich darzustellen und die Schlichtungsstelle sorgt in jedem Fall dafür, dass er eine verständliche Antwort bekommt, die die Entscheidungshintergründe beleuchtet.

In oft kleinteiliger Recherche wird daraus im Anschluss im Stellungnahmeverfahren gegenüber beiden Parteien ermittelt, was vorgefallen ist und welche die Hintergründe es dafür gibt. In dem Stellungnahmeverfahren sind die Parteien gehalten, alle für die Beurteilung relevanten Aspekte vorzutragen. Es können hier zudem Mitteilungen von Zeugen berücksichtigt werden oder Urkunden und Dokumente gesichtet werden, eine Beweiserhebung findet durch die Schlichtungsstelle nicht statt. Es zeigen sich dabei nicht selten komplexe Wirkungsketten, die zu Beeinträchtigungen der Reise führten.

Die Schlichtungsstelle bereitet die Erkenntnisse und Schilderungen von Fahrgast und Verkehrsunternehmen auf und klärt in diesem Rahmen des Stellungnahmeverfahrens zum einen Sachverhaltslücken aber auch die rechtlichen Rahmenbedingungen. Vielfach führt diese Aufbereitung dazu, dass die Unternehmen in diesem Stadium des Verfahrens bereits dem Schlichtungsantrag abhelfen. Einigen sich die Parteien in diesem Sinne, endet das Verfahren nach § 15 VSBG.²¹

Die Kommunikation der Parteien über die Schlichtungsstelle Nahverkehr trägt zur Versachlichung und Entemotionalisierung bei. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr erläutert die Rechtslage, bestä-

¹⁸ [Cöllies](#), ZfRSoz 2005, 35, 43.

¹⁹ <http://www.mobi-wissen.de/Finanzierung/Bruttovertrag>: Bruttovertrag = Verkehrsvertrag, bei dem das Erlörisiko nicht bei dem Verkehrsunternehmen, sondern beim Aufgabenträger liegt. D.h., das Verkehrsunternehmen erhält die vereinbarte Zahlung unabhängig davon, wie viele Fahrgäste mitfahren. Bei der Kalkulation berücksichtigt das Verkehrsunternehmen nur die Kosten der SPNV-Leistungen.

²⁰ <http://www.mobi-wissen.de/Finanzierung/Nettovertrag>: Nettovertrag = Verkehrsvertrag, bei dem das Erlörisiko beim Verkehrsunternehmen liegt. Das Unternehmen prognostiziert, welche Fahrgeldeinnahmen es erwarten kann und kalkuliert daraus, zusammen mit den Kosten der Fahrten, einen Preis. Der Aufgabenträger zahlt diesen Preis. Mehr Fahrgeldeinnahmen als erwartet bedeuten einen zusätzlichen Gewinn, weniger einen Verlust für das Verkehrsunternehmen.

²¹ [Greger](#), VuR 2019, 43, 47.

tigt oder beurteilt die Bewertung der geschilderten Vorkommnisse durch die Beschwerdeabteilung oder übersetzt schlicht die Beschwerdeantwort. Soweit die Schlichtungsstelle nach Prüfung des Schlichtungsantrages zu dem Ergebnis kommt, dass eine Fortsetzung des Verfahrens keine Erfolgsaussicht hat, erläutert sie dem Fahrgast die rechtlichen Rahmenbedingungen.

Ergibt die Prüfung durch die Schlichtungsstelle Nahverkehr, dass die Beschwerde ganz oder teilweise berechtigt erscheint, macht sie unter Einbeziehung der Rechtslage und im Hinblick auf eine kulante Lösung der Streitigkeit einen Schlichtungsvorschlag, den die Parteien annehmen können. Soweit beide Parteien diesen Vorschlag annehmen, entsteht ein Vergleich.

Durch die Beschwerdebearbeitung und gegebenenfalls Schlichtung wird ein win-win Milieu geschaffen.²² Anders als in einem Gerichtsverfahren geht der Erfolg des Obsiegens nicht auf Kosten des anderen, sondern durch ein interessengerechtes Zusammenwirken entsteht ein Kooperationsgewinn.²³ Jede Partei verbessert das Maß ihrer Interessenrealisierung gegenüber einer Situation ohne Einigung.²⁴

Sollten Schlichtungsstellen verbindlich entscheiden können?

Einige Schlichtungsstellen, wie beispielsweise der Versicherungsombudsmann können in gewissen Grenzen Entscheidungen treffen, die die Unternehmen binden²⁵. Das mag in einer Branche, wo sich viele Verfahren nach Aktenlage entscheiden lassen, weil der streitige Sachverhalt auf der Hand liegt, einfach möglich sein. In der Schlichtungsstelle Nahverkehr ist auf eine solche Möglichkeit bewusst verzichtet worden. Zwar liegt den Auseinandersetzungen nicht selten ein technischer Hintergrund zugrunde (z.B. Automatendefekt), es geht aber wesentlich häufiger um persönliche Begegnungen, Face-to-Face-Situationen beispielsweise bei der Fahrkartenkontrolle oder mangelndes Informationsmanagement bei Verspätungen, die hochgradig emotional aufgeladen sind und im Konsens beider Parteien beigelegt werden sollten.

Was tragen die Beteiligten dazu bei, dass Schlichtung „funktioniert“?

Wesentlich für den Erfolg eines Schlichtungsverfahrens ist neben der Bereitschaft, an einem Verfahren teilzunehmen, die Einigungsbereitschaft, Flexibilität bei der Akzeptanz einer Lösung, Offenheit und auch Geduld, denn es muss einige Zeit in das Verfahren investiert werden.

Um einen Wert aus dem Schlichtungsverfahren schöpfen zu können, müssen die Parteien von ihrer Position abrücken und stärker ihre eigentlichen Interessen betrachten.²⁶ Sie müssen sich von der „Ebene der rechtlichen Ansprüche“ auf die „Ebene der Interessen“ begeben.²⁷

In der Branche ist das Vertrauen in die Schlichtungsstelle Nahverkehr langsam gewachsen. Die Schlichtungsstelle bemüht sich um einen regelmäßigen Kontakt und intensiven Austausch mit den Unternehmen. Eine hohe personelle Konstanz und viele Gespräche tragen hier Früchte. Durch diese Beständigkeit hat die Schlichtungsstelle sich einerseits eine intensive Systemkenntnis der Strukturen und Regelungen im Nahverkehr erarbeitet. Sie hat bei den Unternehmen aber auch einen hohen Bekanntheitsgrad erreicht. Immer wieder erläutert die Schlichtungsstelle ihre Vorgehensweise und wirbt für einen konstruktiven Dialog.

Der lokale Bezug wird seitens der Unternehmen aber auch von den sonstigen Beteiligten insgesamt positiv bewertet. Gerade in dem komplexen System von unterschiedlichen tariflichen Best-

²² Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 4. Kapitel, S. 109 Hamburg 2002.

²³ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 4. Kapitel, S. 110 Hamburg 2002.

²⁴ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 4. Kapitel, S. 110 Hamburg 2002.

²⁵ <https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/verfahrensordnungen/>.

²⁶ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 4. Kapitel, S. 110 Hamburg 2002.

²⁷ Schuster, Rechtsbefriedigung durch Schlichtungsstellen, 4. Kapitel, S. 110 Hamburg 2002.

immungen und betrieblicher Praxis im Einzelfall erweist sich die regionale Nähe und der persönliche Kontakt als Arbeitserleichterung. Die Tatsache, dass die Mitarbeiter durchweg mit dem regionalen Nahverkehr reisen, hilft ihnen, eine gerechte Beurteilung und Bewertung der Sachlage vorzunehmen. Die Regionalität ermöglicht es ihnen, sich regelmäßig ein eigenes Bild von dem aktuellen Zustand des öffentlichen Personenverkehrs zu machen und neue Entwicklungen bewusst mitzuerleben und zu testen. Immer wieder führt die Recherche der Schlichtungsstelle zu den Hintergründen eines Vorfalles oder einer Regelung sie zu den Aufgabenträgern, Verbänden oder anderen Beteiligten im nordrhein-westfälischen Nahverkehr.

Über die Arbeit am konkreten Einzelfall hinaus liefert die Schlichtungsstelle Nahverkehr den Verantwortlichen im Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen wichtige Erkenntnisse aus ihrer Arbeit und zeigt damit Schwachstellen oder Verbesserungsbedarf auf. So trägt die Schlichtungsarbeit zu einer Weiterentwicklung und kontinuierlichen Optimierung des Systems bei. Durch regelmäßige Berichte und Auswertungsgespräche kann die Schlichtungsstelle Entscheidungsträgern in den Unternehmen, Verbänden und in der Politik Anregungen geben und Schwachstellen benennen.

Erfahrungsgemäß lehnen auch die Unternehmen, die nicht Mitglieder bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind, die Bearbeitung der Schlichtungsanliegen nicht grundsätzlich ab. Hierin liegt ein ganz wesentlicher Unterschied zu anderen Marktsegmenten.

Kommen Offenheit im Verfahren und Transparenz über die Verfahren der Schlichtungsarbeit zu Gute?

Grundsätzlich besteht allgemein der Wunsch der Unternehmen, Beschwerdeverfahren diskret zu behandeln und nicht darüber zu berichten. Eine Pflicht zur Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen ergibt sich aus dem VSBG nicht, womit es den Schlichtungsstellen im Wesentlichen überlassen wird, hierüber zu entscheiden.²⁸ Demgegenüber dürfte es insgesamt vertrauensbildend sein, über die Verfahren als solche und allgemeine Beschwerdethemen informiert zu sein. Nur dadurch ist Verbesserung möglich. Auch spricht für die Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen die funktionale Äquivalenz zu Gerichtsverfahren, insbesondere wenn Schlichtungsverfahren anstelle eines Gerichtsverfahrens stattfinden, da sie aus der Sicht des Verbrauchers ihr Äquivalent darstellen.²⁹ Auch kann durch die Veröffentlichung eine öffentliche Kontrolle stattfinden, wodurch die Schlichtungsstelle ihre fachliche Kompetenz und Unabhängigkeit überprüfen lassen kann.³⁰ Weiter können durch die Veröffentlichung Anhaltspunkte für die Rechtseinschätzung, Rechtsfortbildung und Rechtssicherheit geschaffen werden.³¹ Vor diesem Hintergrund hat sich eine regelmäßige Beschwerdeauswertung im persönlichen Austausch mit der Schlichtungsstelle Nahverkehr als gewinnbringend erwiesen. Dabei kommt der statistischen Auswertung eine hohe Bedeutung zu. Damit können Problemlagen aufgefunden und benannt werden. Dazu werden Verfahren und Vorgehensweisen gemeinsam weiter entwickelt, um gute Ergebnisse erzielen zu können. Da es nach dem VSBG keine Teilnahmeverpflichtung gibt, erfordert die Bereitschaft zur Teilnahme einen Vertrauensaufbau, welcher nicht leichtfertig verspielt werden sollte und sich durch Zusicherung vertraulicher Verfahren fördern ließe.³²

Fazit

²⁸ Berlin, VuR 2016, 36, 39.

²⁹ Tömm, VuR 2016, 51, 56; Berlin, VuR 2016, 36, 39.

³⁰ Berlin, VuR 2016, 36, 39. Für eine Kontrolle Dritter argumentiert auch Hess, JZ 2015, 548, 553.

³¹ Berlin, VuR 2016, 36, 39.

³² Berlin, VuR 2016, 36, 41. Siehe auch Gesetzesbegründung zu § 22, BT-Drs. 18/5089, 64: „Ohne eine solche Verschwiegenheitspflicht würden sich die Parteien häufig gar nicht auf ein alternatives Konfliktlösungsverfahren einlassen.“

Die außergerichtliche Streitschlichtung erweist sich gerade auf dem Gebiet des öffentlichen Personennahverkehrs als ein effektives und sinnvolles Instrument der alternativen Streitbeilegung. Die geringen Streitwerte führen dazu, dass Streitigkeiten aus diesem Segment allenfalls vor den Amtsgerichten geklärt würden. Höherinstanzliche Urteile sind nahezu nicht zu erstreiten. In aller Regel findet aber keine gerichtliche Klärung statt und ist von den Fahrgästen auch nicht angestrebt. Umso wichtiger ist es, ein Instrument zu installieren, durch das der Unmut der Kunden aufgegriffen und reflektiert werden kann. Die Fahrgastrechte lösen die Probleme der Berufspendler in den meisten Fällen nicht hinreichend. Die Kunden nehmen die Kompensationen als nicht angemessen wahr.

Die zahlreichen freiwilligen Garantieregeln der einzelnen Unternehmen wie auch die landesweite Mobilitätsgarantie in Nordrhein-Westfalen bestätigen diese Annahme. Die Verkehrsunternehmen schaffen auf dieser Basis Angebote für die Beeinträchtigungen ihrer Kunden.

Auf der anderen Seite zeigt die Schlichtungspraxis, dass die Unternehmen von ihrem Ermessensrahmen bei der Festsetzung von erhöhten Beförderungsentgelten von bis zu 60,-- € keinen Gebrauch machen. Auch hier ist ein breites Feld für die Schlichtung, die auf der Basis der rechtlichen Rahmenbedingungen aber insbesondere auf Kulanzbasis attraktive Lösungen für den Einzelfall sucht.

Die Arbeitsergebnisse der Schlichtungsstelle Nahverkehr sprechen deutlich für ein branchenspezifisches Streitbeilegungsangebot. Das wachsende Vertrauen von Fahrgästen und Verkehrsunternehmen ermöglicht eine gezielte regionale Lösung von Einzelfällen und steigert damit die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs.