

Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2022

Melanie Schliebener
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809 747
melanie.schliebenerl@verbraucherzentrale.nrw

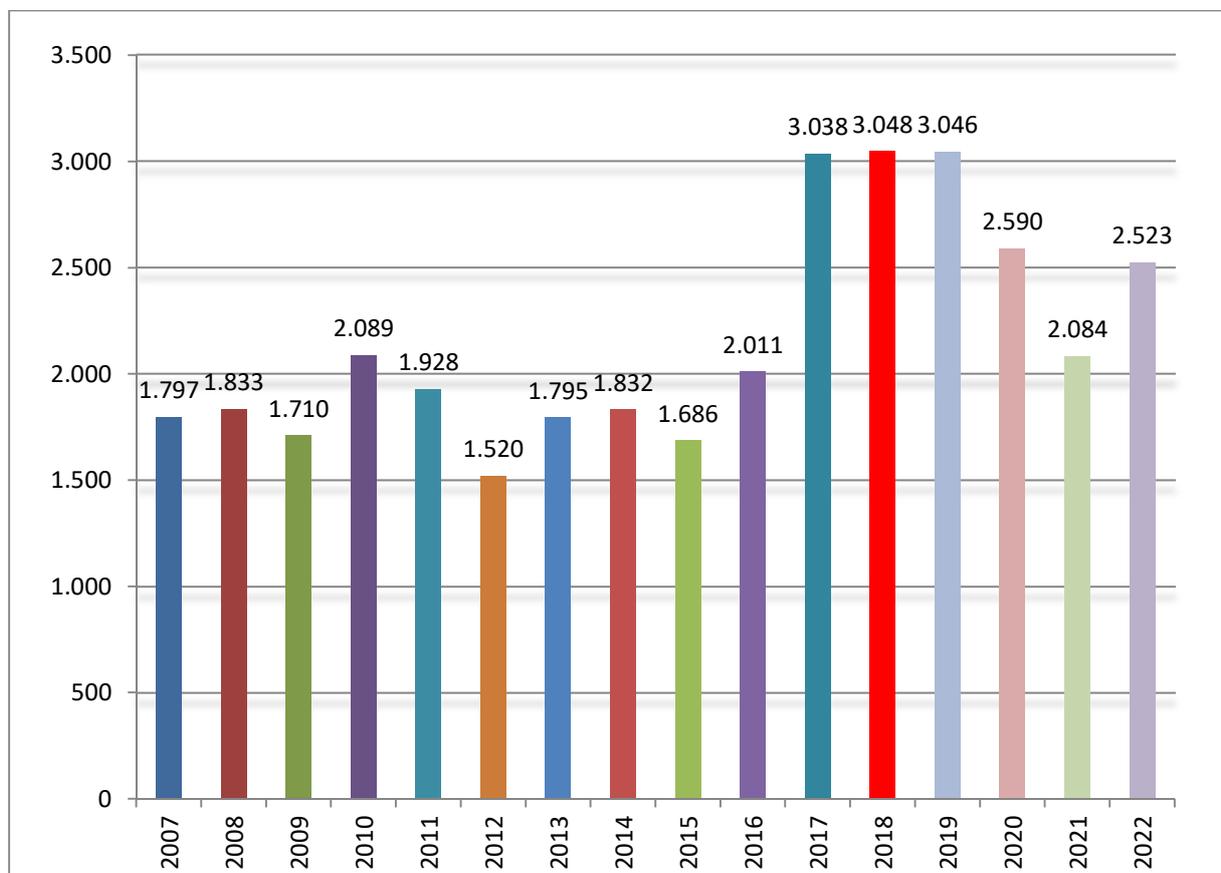
Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist seit dem Jahr 2007 als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten im öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen zuständig. Seit dem 01.12.2017 ist die Schlichtungsstelle Nahverkehr nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannt.

2

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2022

In den 15 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 37053 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2470 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen deutlichen Anstieg der Eingaben gegenüber den Vorjahren. Während in den beiden Folgejahren der Eingang auf diesem Niveau blieb, reduzierte sich die Nachfrage im Jahr 2020 auf 2590 Fälle und im Jahr 2021 auf 2084 Fälle. Im ersten Jahr nach der Pandemie ist nun mit 2523 Anfragen ein deutlicher Fallanstieg zu erkennen. Das ist im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass die öffentlichen Verkehrsmittel wieder regelmäßig genutzt werden und in den Sommermonaten 2022 das 9-Euro Ticket auf große Resonanz gestoßen ist.



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

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

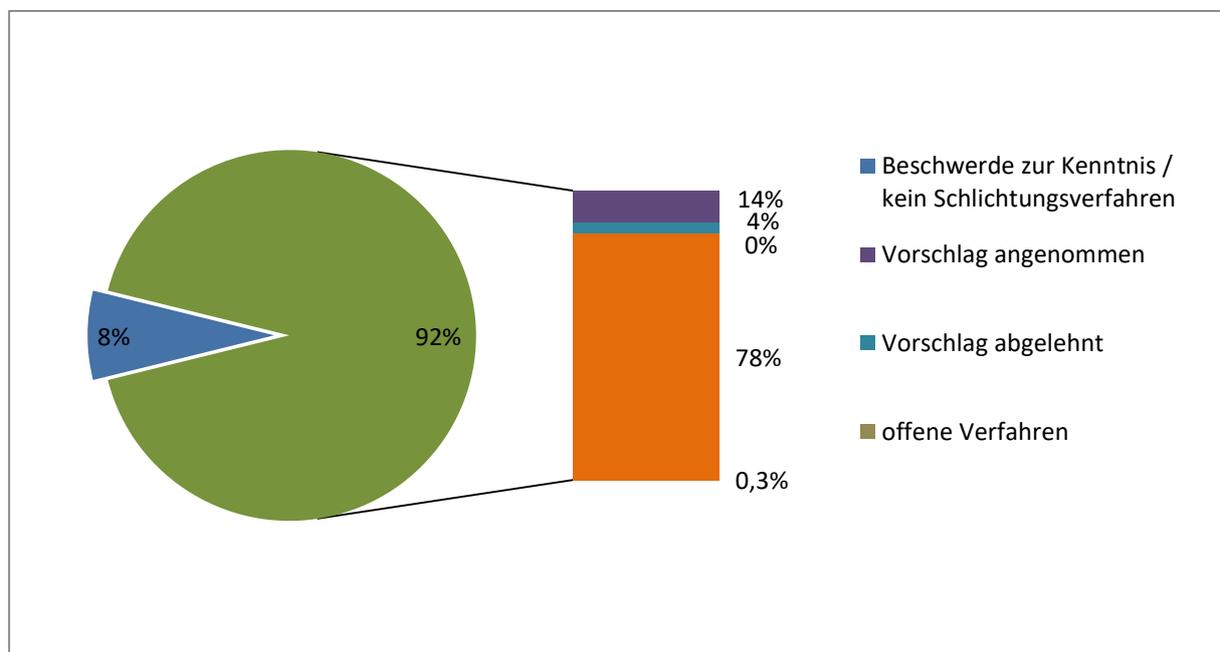
Nach den rechtlichen Vorgaben des § 14 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wurde kein Schlichtungsantrag abgelehnt.

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

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

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

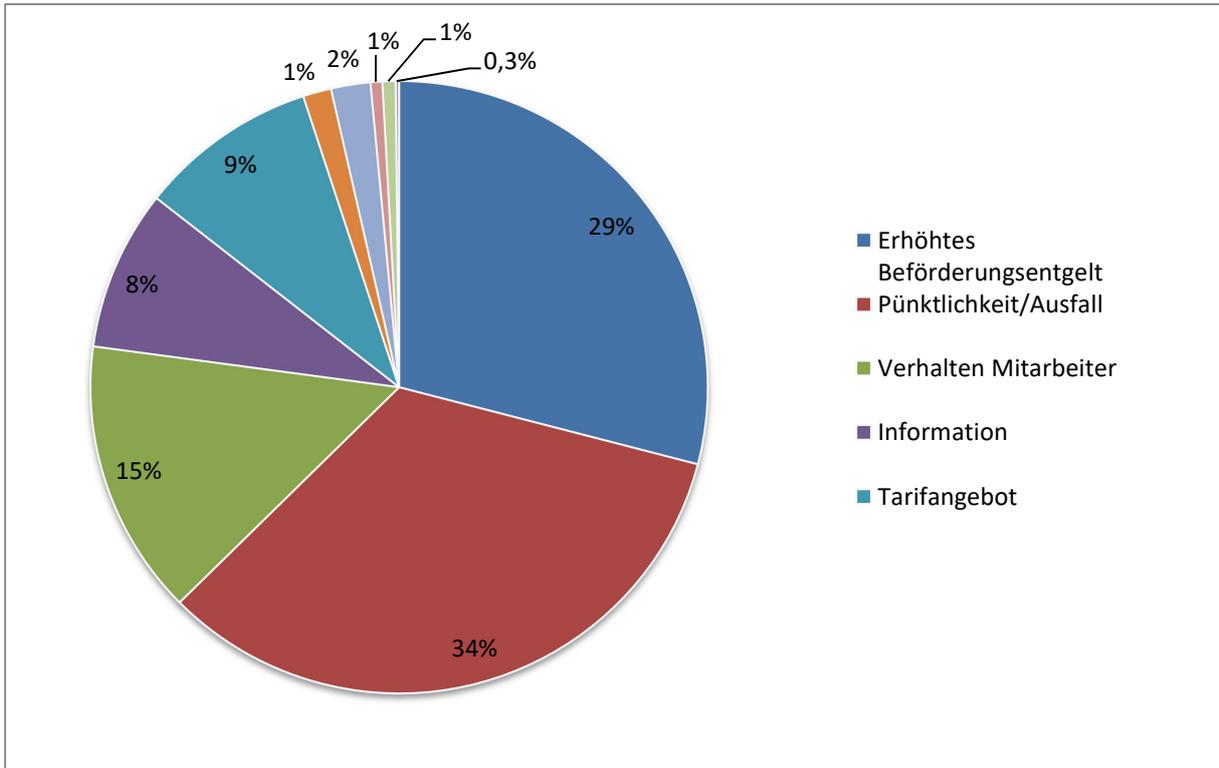
| | | |
|---|-------|-------|
| <i>Kundeneingaben 2022</i> | | 2.523 |
| <i>1. Schlichtungsanträge insgesamt</i> | | 2.311 |
| <i>1.1. davon Schlichtungsverfahren</i> | 2.306 | 91% |
| <i>Vorschlag angenommen</i> | 249 | 11% |
| <i>Vorschlag abgelehnt</i> | 94 | 4% |
| <i>Nicht beantwortet</i> | 10 |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



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 2022* | Anzahl | Prozent |
|---|-------------|-------------|
| Summe | 2764 | 100% |
| Erhöhtes Beförderungsentgelt | 803 | 29,05% |
| Pünktlichkeit/Ausfall | 927 | 33,54% |
| Verhalten Mitarbeiter | 402 | 14,54% |
| Information | 234 | 8,47% |
| Tarifangebot | 259 | 9,37% |
| Zustand Fahrzeug | 41 | 1,48% |
| ÖPNV-Angebot | 57 | 2,06% |
| Fahrausweisautomat / Entwerter | 17 | 0,62% |
| Zustand Haltestelle | 19 | 0,69% |
| Belange Mobilitätseingeschränkter | 5 | 0,18% |
| *hier gibt es Mehrfachnennungen, es kommen i.d.R. mehrere Faktoren zusammen, die den Fahrgast veranlassen, sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu wenden. | | |



Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens

Das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr ist effektiv. Offensichtlich unbegründete Anträge werden direkt abgewiesen, bei begründeten Anträgen werden die Antragsgegner um Stellungnahme gebeten. Das führt in der Regel zu einer umfassenden Sachverhaltsaufklärung.

Der ermittelte Sachverhalt wird in dem Schlichtungsvorschlag detailliert dargestellt, so dass die Parteien umfassend informiert werden. Dadurch werden sie in die Lage versetzt, ihre vorherigen Entscheidungen zu überprüfen.

Eingaben, die offensichtlich unbegründet sind, werden im Schnitt innerhalb von einer Woche bearbeitet. Schlichtungsanträge werden in der Regel mit einer Frist von maximal 60 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte abgeschlossen. Die 90-Tagesfrist nach § 20 VSBG wurde nicht erreicht oder überschritten.

Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle

Die gewählte Organisationsstruktur ermöglichte es der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2022 die Anzahl von insgesamt 2523 Schlichtungsanträgen zu bearbeiten.

7

Die Mitgliedsunternehmen werden an den Kosten der Verfahren beteiligt. Die Kosten für eingehende Anträge, die Nichtmitgliedsunternehmen betreffen, werden auf die Mitgliedsunternehmen umgelegt. Das führt dazu, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch Schlichtungsanträge bearbeiten kann, die Unternehmen betreffen, die nicht Mitglied in der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind. So kann in Nordrhein-Westfalen eine sehr kundenfreundliche Behandlung von Eingaben rund um den Nahverkehr erfolgen, weil die Mitgliedschaft im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr kein Bearbeitungskriterium für die Schlichtungsstelle ist.

Insgesamt ist die für die Unternehmen vergleichsweise günstige Bearbeitung der Schlichtungsverfahren maßgeblich durch die Förderung der Landes NRW möglich.

Angaben zu Schulungen der Streitmittler:innen, der Vertreter:innen und ihrer Mitarbeiter:innen

Zwei Sachbearbeiter:innen nahmen an ausgewählten Modulen der Mediationsausbildung des Friedensbildungswerkes Köln teil. Eine weitere Sachbearbeiterin ist Volljuristin und Mediatorin. Die Streitmittlerin und ihre Vertreterin sind Volljuristinnen und Mediatorinnen.

Die Streitmittlerinnen, sowie alle weiteren Mitarbeiter:innen bildeten sich im Jahr 2019 im Hinblick auf elektronische Ticketsysteme und die Digitalisierung im Nahverkehr weiter.

Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr und Streitmittlerin, Melanie Schliebener, war im Jahr 2022 Mitglied der Netzwerkgruppe Verbraucherstreitbeilegung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. der Verbraucherzentralen.

Die Streitmittlerin nahm in 2022 regelmäßig an Travel-Net Meetings teil, einem Zusammenschluss europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen, Verkehr und Tourismus.

8

Die Streitmittlerin und dessen Vertreterin, Beatrix Kaschel, nahmen in 2022 regelmäßig an Veranstaltungen des Verkehrsministeriums NRW teil. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist Mitglied der Initiative „Vorankommen NRW“.

Es besteht weiterhin ein Austausch mit der SNUB-Nahverkehrsschlichtungsstelle, der SÖP sowie dessen Beirat.

Die Streitmittlerin und dessen Vertretung nahmen in 2022 am Erfahrungsaustausch der anerkannten Schlichtungsstellen im Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz teil.

In den vergangenen Jahren gab es in der Schlichtungsstelle Nahverkehr keinen Anlass sich mit der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten zu befassen.

Düsseldorf, den 20.3.2023

Melanie Schliebener
Streitmittlerin