

Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2021

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

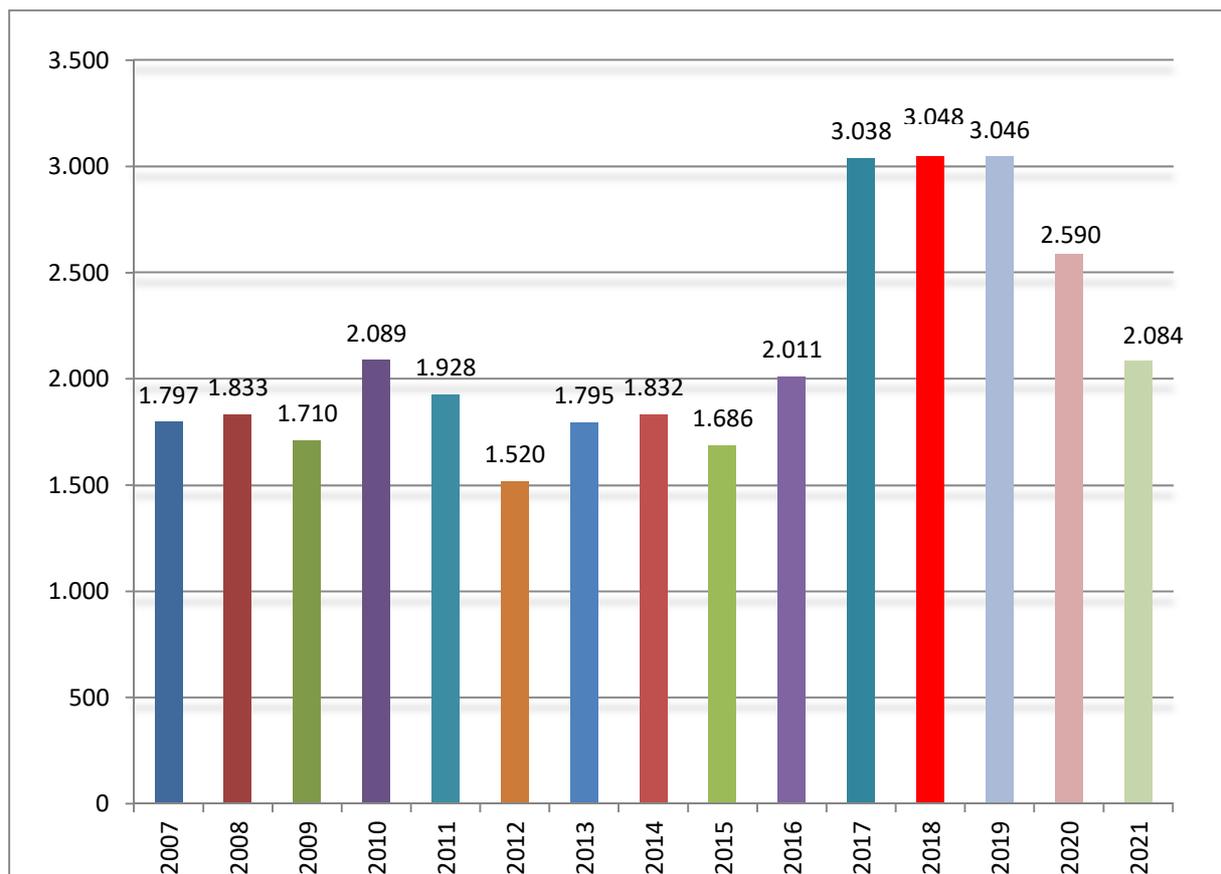
Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG

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 2021

In den 14 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 29.709 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2098 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 zweiten Jahr der Corona Pandemie entfielen viele Fahrgäste für die Verkehrsunternehmen, teils aus Angst vor einer Infektion, aber auch aufgrund der Homeoffice-Pflicht, sanken sowohl die Fahrgastzahlen als auch die Schlichtungsanträge in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.



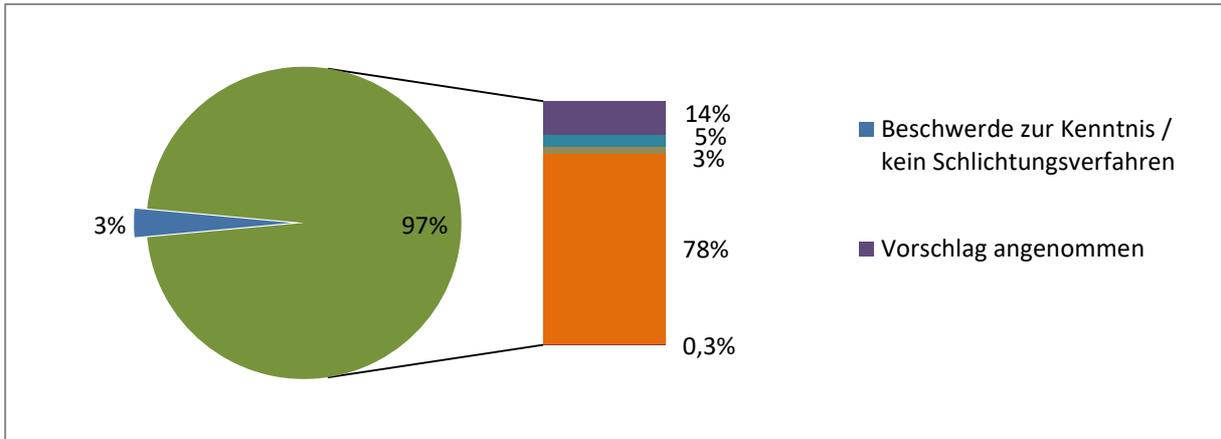
In 2021 erreichten die Schlichtungsstelle 2.084 Kundeneingaben. Von den 2.084 Beschwerden wurden 2.027 Fälle (97,3 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Bei 1.583 (78%) der 2.027 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. In 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 383 Fällen (19%) wurde das Verfahren im Jahr 2021 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 279 dieser Vorschläge, also 77,5 % der Schlichtungsvorschläge, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. 104 mal (27 %) konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen blieb bei seiner abschlägigen Entscheidung.

Die verbleibenden 7 Fälle (0,3%) verteilen sich auf unzulässige und an andere Stellen weitergeleitete Verfahren. 63 Mal (3 % aller Eingänge) gaben Fahrgäste der Schlichtungsstelle einen Vorgang zur Kenntnis.

Kundeneingaben 2021			2.084
1. Schlichtungsanträge insgesamt			1.973
1.1.	davon Schlichtungsverfahren	2.027	97,3%
	Vorschlag angenommen	279	14%
	Vorschlag abgelehnt	104	5%
	Nicht abgeschlossene Verfahren	54	3%
	Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	1.583	78%
	1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	7	0,3%
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren			63 3%



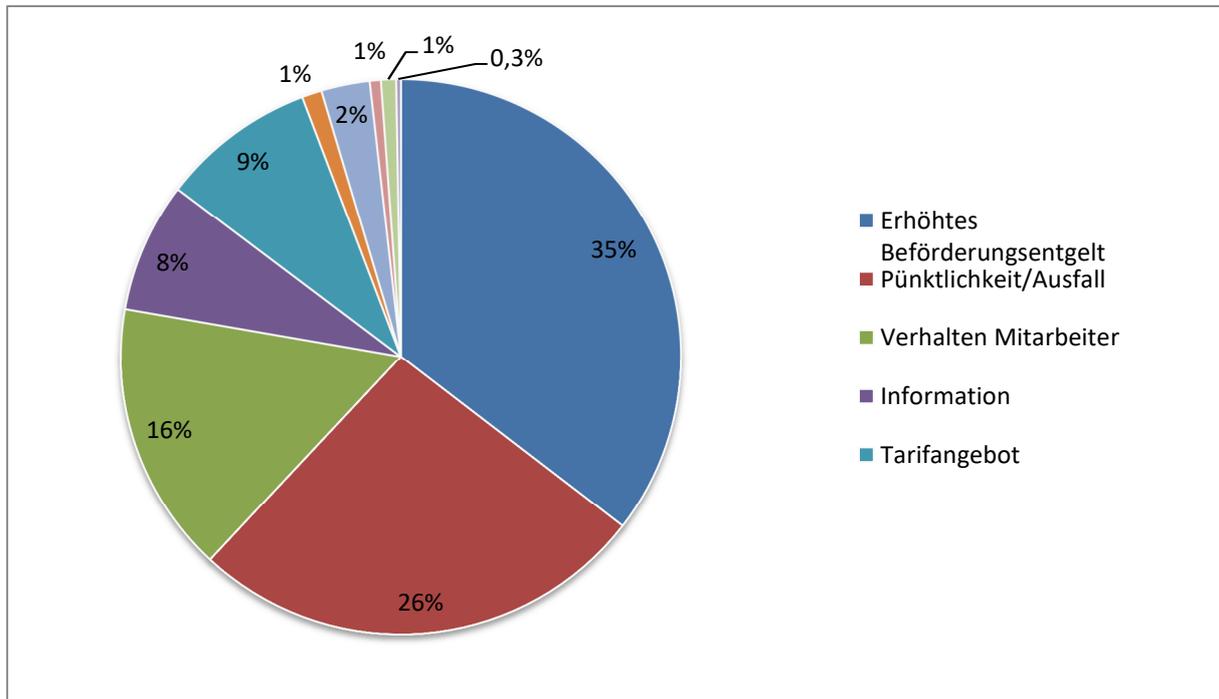
Die Mitarbeiter:innen der Schlichtungsstelle erhalten häufig positive Rückmeldungen in Fällen, in denen sie erklärend weiterhelfen konnten. Die Fahrgäste verstehen die rechtlichen Erläuterungen und geben an, sie hätten sich besser verstanden und wahrgenommen gefühlt.

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 2021*	Anzahl	Prozent
Summe	2180	100%
Erhöhtes Beförderungsentgelt	773	35,46%
Pünktlichkeit/Ausfall	577	26,47%
Verhalten Mitarbeiter	345	15,83%
Information	165	7,57%
Tarifangebot	195	8,94%
Zustand Fahrzeug	25	1,15%
ÖPNV-Angebot	61	2,80%
Fahrausweisautomat / Entwerter	14	0,64%
Zustand Haltestelle	19	0,87%
Belange Mobilitätseingeschränkter	6	0,28%

*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 2021 die Anzahl von insgesamt 2084 Schlichtungsanträgen zu bearbeiten.

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.

6

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 Streitmittlerin, 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 2021 Mitglied der Netzwerkgruppe Verbraucherstreitbeilegung des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. der Verbraucherzentralen.

Die Streitmittlerin nahm in 2021 regelmäßig an Travel-Net Meetings teil, einem Zusammenschluss europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen, Verkehr und Tourismus.

Die Streitmittlerin und dessen Vertreterin, Beatrix Kaschel, nahmen in 2021 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 2021 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 1.3.2022

Beatrix Kaschel
Stellvertretende Projektleitung
Stellvertretende Streitmittlerin