

Evaluationsbericht nach § 34 Abs. 2 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.

Arbeitsergebnisse 01.01.2024 bis 31.12 2025

In 2024 erreichten die Schlichtungsstelle 3.529 Kundeneingaben. Von den 3.529 Beschwerden wurden 3.489 Fälle (99 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Von den 3.489 bearbeiteten Beschwerden wurden 60 Anträge abgelehnt, weil sie nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr fielen.

Bei insgesamt 905 Anträgen konnte durch ein Schlichtungsverfahren eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. Davon wurde in 99 Verfahren ein Schlichtungsvorschlag angenommen, in 806 Fällen fand eine sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags statt.

2.239 Mal erwies sich nach eingehender rechtlicher Prüfung der Eingaben bzw. Stellungnahmen und Schriftwechsel beider Parteien die Rechtsauffassung der antragstellenden Partei als rechtlich nicht durchsetzbar. Hier ist zu beachten, dass die Rechte der Reisenden im öffentlichen Personennahverkehr vielen Kunden unbekannt sind und insgesamt einen engen Kompensationsrahmen bei Vertragsstörungen bieten. Hier liegen die Erwartungen der Fahrgäste aufgrund der Erfahrungen aus anderen Rechtsgebieten häufig deutlich über dem vorgesehenen Rechtsrahmen. Auch für Kulanz ist oftmals kein Raum zu erkennen. In diesen Fällen beendete die Schlichtungsstelle das Verfahren für beide Parteien und erläuterte den Beteiligten eingehend ihre Rechtsauffassung. In nahezu allen dieser Fälle halfen diese Erklärungen den Antragstellenden, die Entscheidungen der Antragsgegnerinnen besser zu verstehen und zu akzeptieren.

Insgesamt 285 Verfahren der im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge blieben erfolglos. Darunter fallen 66 nicht angenommene Schlichtungsvorschläge. In 212 Fällen wurde der Antrag von dem Antragsteller zurückgenommen. In 7 Vorgängen erklärte der Antragsgegner nicht an dem Verfahren teilzunehmen.

Die durchschnittliche Dauer des Verfahrens betrug zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte und Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung 42 Tage. Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens dauerte im Durchschnitt 13 Tage.

In 2025 erreichten die Schlichtungsstelle 3.238 Kundeneingaben. Von den 3.238 Beschwerden wurden 93 abgelehnt, weil sie nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle fielen, 32 Vorgänge waren noch offen. Somit wurden 3.113 Vorgänge abschließend als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Bei insgesamt 1.267 Anträgen konnte durch ein Schlichtungsverfahren eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. Davon wurde in 89 Verfahren ein Schlichtungsvorschlag angenommen, in 1.178 Fällen fand eine sonstige Einigung der Parteien vor Ergehen eines Schlichtungsvorschlags statt.

1.579 Mal erwies sich nach eingehender rechtlicher Prüfung der Eingaben bzw. Stellungnahmen und Schriftwechsel beider Parteien die Rechtsauffassung der antragstellenden Partei als rechtlich nicht durchsetzbar. Hier ist zu beachten, dass die Rechte der Reisenden im öffentlichen Personennahverkehr vielen Kunden unbekannt sind und insgesamt einen engen Kompensationsrahmen bei Vertragsstörungen bieten. Hier liegen die Erwartungen der Fahrgäste aufgrund der Erfahrungen aus anderen Rechtsgebieten häufig deutlich über dem vorgesehenen Rechtsrahmen. Auch für Kulanz ist oftmals kein Raum zu erkennen. In diesen Fällen beendete die Schlichtungsstelle das Verfahren für beide Parteien und erläuterte den Beteiligten eingehend ihre Rechtsauffassung. In nahezu allen dieser Fälle halfen diese Erklärungen den Antragstellenden, die Entscheidungen der Antragsgegnerinnen besser zu verstehen und zu akzeptieren.

Insgesamt 267 Verfahren der im Berichtsjahr abschließend bearbeiteten Anträge blieben erfolglos. Darunter fallen 66 nicht angenommene Schlichtungsvorschläge. In 152 Fällen wurde der Antrag von dem Antragsteller zurückgenommen. In 49 Vorgängen erklärte der Antragsgegner nicht an dem Verfahren teilzunehmen.

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und endgültigem Abschluss des Verfahrens dauerte im Durchschnitt 11 Tage.

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 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 2024 und 2025 insgesamt 6.702 Schlichtungsanträge 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 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 des 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.

Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr, Melanie Schliebener, war im Jahr 2024 und 2025 Mitglied der Netzwerkgruppe Verbraucherstreitbeilegung der Verbraucherzentralen und nahm an den regelmäßigen Treffen teil.

Die Streitmittlerin nahm in 2024 und 2025 regelmäßig an Travel-Net Meetings teil.


Die Streitmittlerin und deren Vertretung Beatrix Kaschel nahmen in 2024 und 2025 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 und der SÖP.

Die Streitmittlerin und ihre Vertretung nahmen in 2024 am Erfahrungsaustausch der anerkannten Schlichtungsstellen im BMJV teil. Im Jahr 2025 fand diese Veranstaltung nicht statt.

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

Düsseldorf, den 19.02.2026


Beatrix Kaschel
Stellvertretende Streitmittlerin