

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

I. Arbeitsergebnisse 01.01.2018 bis 31.12.2018

In 2018 erreichten die Schlichtungsstelle 3048 Kundeneingaben. Von den 3048 Beschwerden wurden 2841 Fälle (93 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Bei 2182 (77 %) der 2841 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. Bei einigen Fällen ergab sich diese Einschätzung schon aufgrund des Sachvortrages des Fahrgastes im Schlichtungsantrag, bei anderen war eine Bewertung erst aufgrund der Stellungnahmen der Parteien möglich. Hier war die Rechtslage entweder so eindeutig und in der Korrespondenz seitens des Unternehmens auch so bewertet oder die Beweislage gab es nicht her, das Anliegen plausibel zu machen, so dass eine Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens nicht in Betracht kam. Diese Entscheidung teilte die Schlichtungsstelle dem Fahrgast jeweils detailliert und begründet mit. Der ganz überwiegende Anteil der betroffenen Kunden konnte die Erläuterungen nachvollziehen und hat die rechtlichen oder tariflichen Vorgaben im Nahverkehr dadurch besser verstanden.

Nach den Bestimmungen des § 14 Abs. 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes wurde kein Schlichtungsantrag abgelehnt.

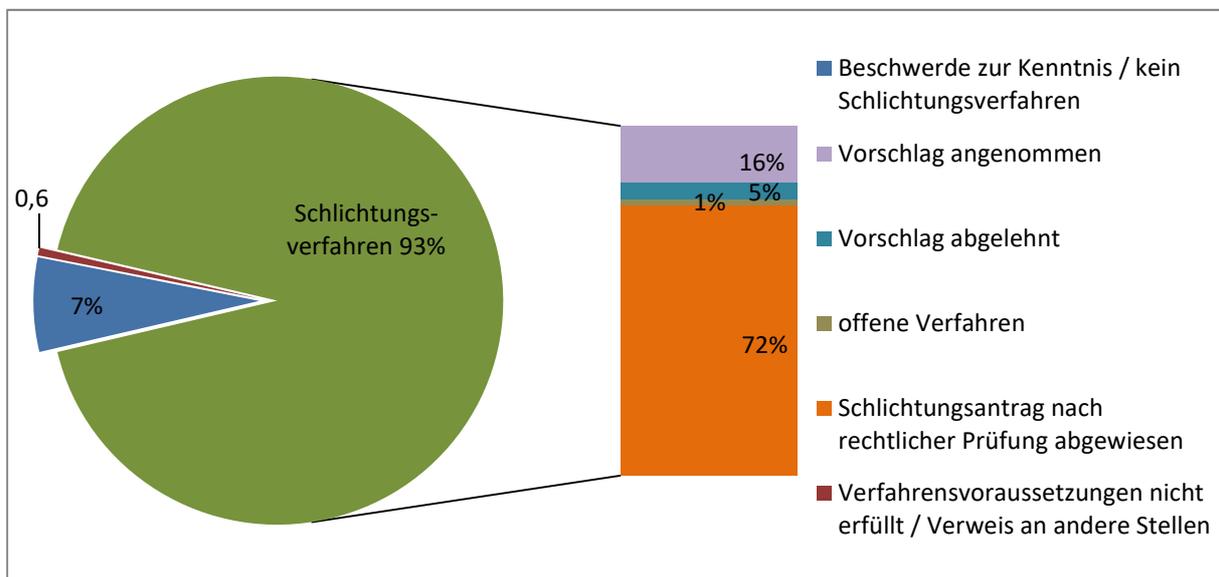
In 642 Fällen (21 %) wurde das Verfahren im Jahr 2018 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 493 dieser Vorschläge, also 77 %, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen.

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

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

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

Kundeneingaben 2018		3048
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2841
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2841	93 %
Vorschlag angenommen	493	16 %
Vorschlag abgelehnt	149	5 %
Nicht abgeschlossene Verfahren	0	0%
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	2182	72 %
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	17	0,6 %
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	207	7 %



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

II. Arbeitsergebnisse 01.01.2019 bis 31.12 2019

In 2019 erreichten die Schlichtungsstelle 3.047 Kundeneingaben. Von den 3.047 Beschwerden wurden 2.849 Fälle (94%) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Bei 2.086 (68%) 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 Vorgaben im Nahverkehr dadurch besser verstanden.

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

In 743 Fällen (25%) wurde das Verfahren im Jahr 2019 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 560 dieser Vorschläge, also 75% der Schlichtungsvorschläge, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen.

154 mal (25%) konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen hielt an seiner abschlägigen Entscheidung fest.

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

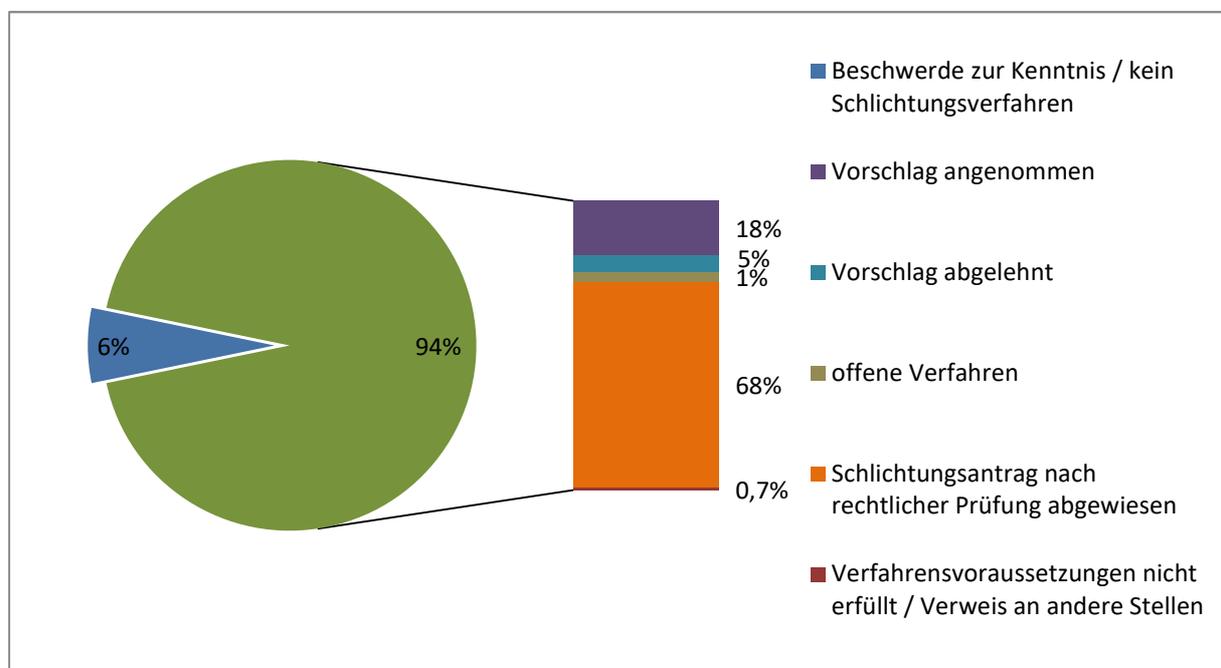
Die verbleibenden 20 Fälle (0,7%) verteilen sich auf unzulässige, unbegründete oder an andere Stellen weitergeleitete Verfahren.

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

Insgesamt verbesserte sich durch das Verfahrensangebot in knapp 90% der Fälle die Situation des Fahrgastes erkennbar. Sei es dadurch, dass eine Neubewertung des Vorganges erreicht werden

konnte oder sei es dass der Fahrgast die maßgeblichen rechtlichen Vorgaben danach besser verstanden hat und sich mit seinem Einwand verstanden und wahrgenommen fühlte.

Kundeneingaben 2019		3.047
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2.849
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2.829	94%
Vorschlag angenommen	560	18%
Vorschlag abgelehnt	154	5%
Nicht abgeschlossene Verfahren	29	1%
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	2.086	68%
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	20	0,7%
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	198	6%



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 wird der 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 2018 und 2019 eine große Zahl von insgesamt 5690 Schlichtungsanträgen zu bearbeiten.

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

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 im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. sind.

So wird in Nordrhein-Westfalen eine sehr kundenfreundliche Behandlung von Eingaben rund um den Nahverkehr angeboten, weil die Mitgliedschaft im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr kein Bearbeitungskriterium für die Schlichtungsstelle ist.

Angaben zu Schulungen der Streitmittler, ihrer Vertreter und ihrer Mitarbeiter

Zwei Sachbearbeiter 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 Schlichtungsstelle Nahverkehr präsentierte ihre Arbeit im Jahr 2018 auf dem „Deutschen Nahverkehrstag“ in Koblenz einem Fachpublikum.

Die Streitmittlerin sowie alle weiteren MitarbeiterInnen bildeten sich im Jahr 2019 im Hinblick auf elektronische Ticketsysteme und die Digitalisierung im Nahverkehr weiter.

Die Streitmittlerin nahm an der Digitalkonferenz NRW teil, sowie am Expertengespräch zur elektronischen Geltendmachung von Fahrgastrechten bei der Stiftung Warentest.

Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Die Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr, Melanie Schliebener, ist Mitglied der Netzwerkgruppe Verbraucherstreitbeilegung (2018) und der Netzwerkgruppe Mobilität der Verbraucherzentralen beim Verbraucherzentrale Bundesverband.

In 2018 nahm die Streitmittlerin an der ADR Tagung der EU Kommission in Brüssel teil.

Jeweils im September beteiligte sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit Infoständen an der Europäischen Woche der Mobilität.

Für das Verbraucherforschungsforum der Hochschule Pforzheim entwickelte die Schlichtungsstelle Nahverkehr für die Tagung „Verbraucherrechte verwirklichen“ im September 2019 ein wissenschaftliches Poster über das Schlichtungsverfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr. Die Streitmittlerin nahm auf Einladung des Verbraucherforschungsforums an der Postersession des Kongresses teil und stellte mit dem Poster die Schlichtungsarbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr vor.

Die Streitmittlerin nahm in 2018 und 2019 regelmäßig an Meetings des europäischen Schlichtungsnetzwerkes Travel-Net teil.

Die Streitmittlerin und Ihre Vertretung besuchten in den Berichtsjahren regelmäßig an Veranstaltungen des Verkehrsministeriums NRW. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist Mitglied der Initiative „Vorkommen NRW“.

Es besteht weiterhin ein aktiver Austausch mit der SNUB-Nahverkehrsschlichtungsstelle und dem Beirat der SÖP.

Die Streitmittlerin und ihre Stellvertreterin waren am Erfahrungsaustausch der anerkannten Schlichtungsstellen im BMJV vertreten.

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

Düsseldorf, den 26.2.2020

Melanie Schliebener
Streitmittlerin