

Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2020

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

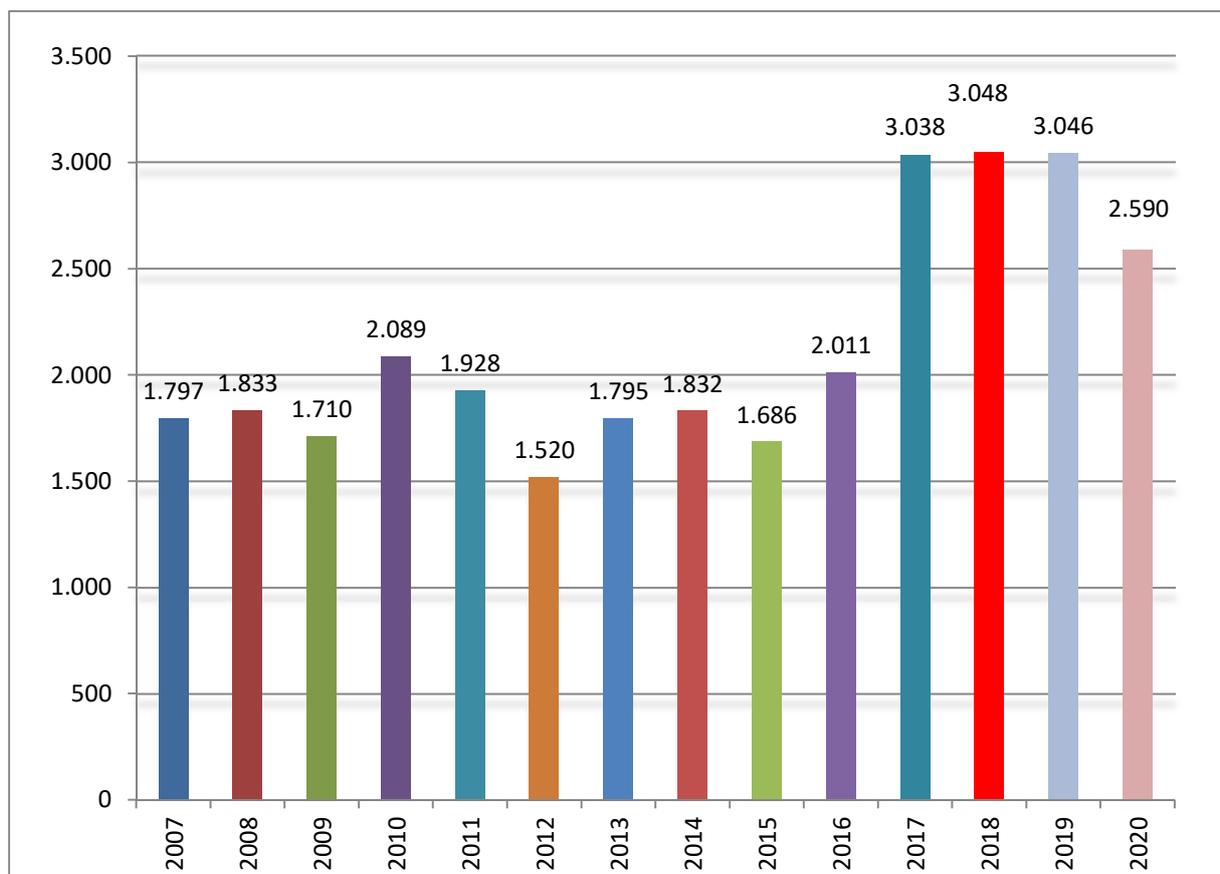
Inhaltsübersicht

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2020	3
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse.....	6
Schlichtungsanträge nach Kategorien	7
Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	10
Beispiele aus der Fallbearbeitung.....	12
Ergebnisse der Schlichtungsverfahren	16
Unpünktlichkeitsmeldungen.....	17
Fahrgastinformation	18
Evaluation der Schlichtungsarbeit	18
Neuer Internetauftritt	19
Netzwerk Travelnet	19
Öffentlichkeitsarbeit.....	20
Dankeschön und Ausblick auf das Jahr 2021	22
Anlagen.....	23
Plakat	23
Poster öffentlicher Personenverkehr	24
Auswirkungen der Coronapandemie auf Fahrkartenaufkommen im ÖPNV	25

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2020

In den 13 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 27.625 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2.125 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen Anstieg an Eingaben gegenüber den Vorjahren. Während in den Jahren 2018 und 2019 der Eingang auf diesem Niveau blieb, verringerte sich die Nachfrage im Jahr 2020 auf 2.590 Fälle.

3



Entwicklung der Beschwerdeeingänge

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist seit Dezember 2017 anerkannte Schlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Das bescheinigt der Schlichtungsstelle, 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.

Im Frühjahr 2020 sorgte die Corona-Pandemie für leergefegte Straßen, verlassene Bahnhofshallen und einen nur mäßig genutzten Nahverkehr. Auch wenn die Corona Pandemie im Jahr 2020 auch die Schlichtungsstelle vor besondere Herausforderungen stellte, wie z.B. die Bearbeitung der täglichen Anfragen aus dem Homeoffice heraus, konnte die Arbeit erfolgreich erledigt werden. So, wie die Verkehrsunternehmen größtenteils ihre Fahrdienstleistungen aufrechterhalten haben, war auch das Team der Schlichtungsstelle durchgehend für die Fahrgäste da.

Coronapandemie

Die Schlichtungsstelle entwirft in Zusammenarbeit mit der DVG und VZ NRW ein Plakat: [Wichtige Hinweise und Empfehlungen für die Fahrt in Bus und Bahn](#), siehe Anhang

Veröffentlichung des Fachartikels in der Nahverkehrspraxis: [Auswirkungen der Coronapandemie auf Fahrkartenaufkommen im ÖPNV](#), siehe Anhang

Die zunächst unterschiedlichen Regelungen zur Maskenpflicht, aber auch divergierende Kulanzregelungen der Verkehrsunternehmen zum Pausieren der Abonnements, welche überwiegend für Berufspendler von Bedeutung waren, hielten die Crew der Schlichtungsstelle in Atem. Hier war natürlich vorrangig die konkrete persönliche Fallbearbeitung gefragt, daneben entwickelte die Schlichtungsstelle aber auch Informationen zu den Bestimmungen und Empfehlungen über die Homepage und die Medien sowohl für die Verkehrsbranche als

auch für Fahrgäste.

Die Dankeschön-Aktion der Verbände in den Sommerferien bedurfte oft der Erläuterung, auch hier half die Schlichtungsstelle häufig weiter.

Verzeichnete die Verkehrsbranche im Jahr 2020 einen erheblichen Einbruch der Fahrgastzahlen insgesamt, zeigte sich bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr ein verhältnismäßig moderater Rückgang der Fallzahlen. Statt der knapp über 3.000 Falleingänge im Jahr 2019 gingen im Berichtsjahr nur 2.590 Schlichtungsbegehren ein. Vor dem Hintergrund, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr überwiegend als Ansprechpartnerin für Fahrgäste im Nahverkehr in NRW zuständig ist und gerade dieser seit dem Frühjahr 2020 durch die pandemiebedingte, flächendeckende Einführung des mobilen Arbeitens erheblich ausgedünnt wurde, wurde die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle Nahverkehr einzuschalten, doch ausgiebig genutzt.

Wie auch in der Vergangenheit meldete sich auch in 2020 ein großer Anteil von Fahrgästen bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr, die mit einer Fahrpreisnacherhebung nicht einverstanden waren. Viele Eingaben betrafen auch Auswirkungen von Einschränkungen des Angebotes aufgrund von Baustellen. In diversen Anträgen wurden das Angebot und die Kapazitäten der Ersatzverkehre beanstandet. Die Platzkapazität in den Fahrzeugen unter Hinweis auf die Ansteckungsgefahr durch das Coronavirus, Verspätungen und Ausfälle sorgten 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 Möglichkeiten und Grenzen der Mobilitätsgarantie aufzeigen.

Beschwerden zur Maskenpflicht gingen nur vereinzelt ein. 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 nach wie vor mehr positive Resonanz auf ihre Schlichtungsvorschläge, von denen immer noch etliche - teils ohne erkennbare Gründe - abgelehnt werden.

In einer Evaluation ließ die Schlichtungsstelle ihre Arbeit extern überprüfen und mit einer Neugestaltung ihrer Homepage bietet sie den Parteien im Verfahren einen leichteren und übersichtlicheren Zugang. Gerade in der Zeit des Lockdowns informierte die Schlichtungsstelle hier laufend aktuell über die geltenden Regelungen zu den Tickets und den Vorgaben im ÖPNV und half mit Tipps zu einem sicheren Fahren vom Start bis zum Ziel.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

6

In 2020 erreichten die Schlichtungsstelle 2.590 Kundeneingaben. Von den 2.590 Beschwerden wurden 2.444 Fälle (95 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

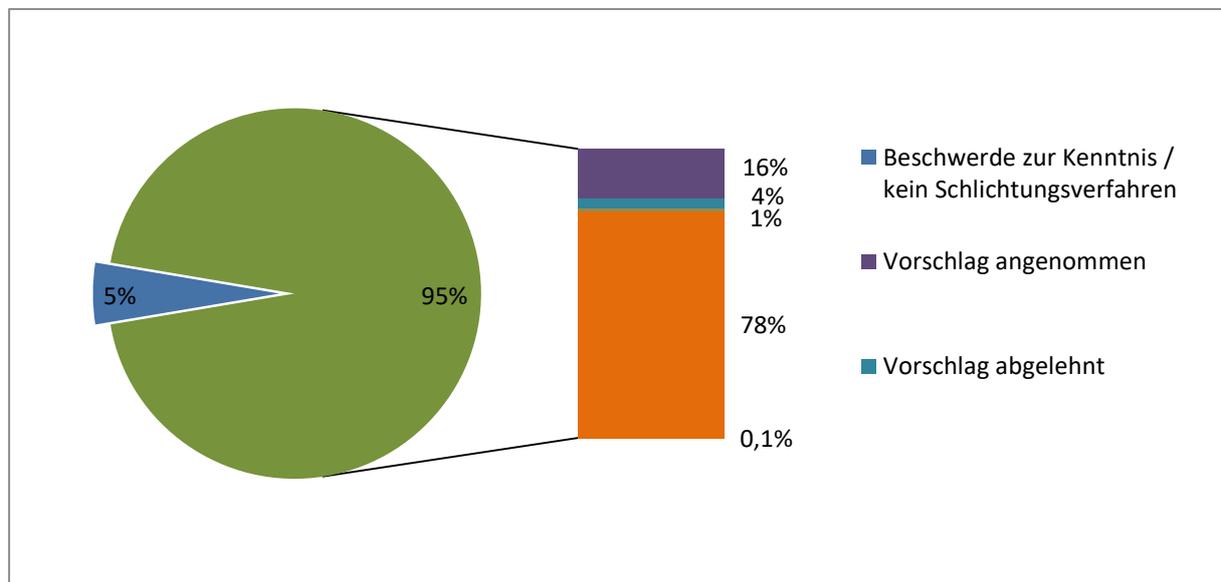
Bei 1.918 (78%) der 2.444 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. Bei einigen Fällen ergab sich diese Einschätzung schon aufgrund des Sachvortrages des Fahrgastes im Schlichtungsantrag, bei anderen war eine Bewertung erst aufgrund der Stellungnahmen 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 492 Fällen (20%) wurde das Verfahren im Jahr 2020 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 403 dieser Vorschläge, also 82 % der Schlichtungsvorschläge, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. 89 mal (18 %) konnte auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden. Das Verkehrsunternehmen blieb bei seiner abschlägigen Entscheidung.

Die verbleibenden 2 Fälle (0,1%) verteilen sich auf unzulässige, unbegründete oder an andere Stellen weitergeleitete Verfahren. 146 Mal (6 % 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.

Kundeneingaben 2020		2.590
1. Schlichtungsanträge insgesamt		2.412
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2.444	95%
Vorschlag angenommen	403	16%
Vorschlag abgelehnt	89	4%
Nicht abgeschlossene Verfahren	32	1%
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	1.918	78%
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	2	0,1%
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	146	6%



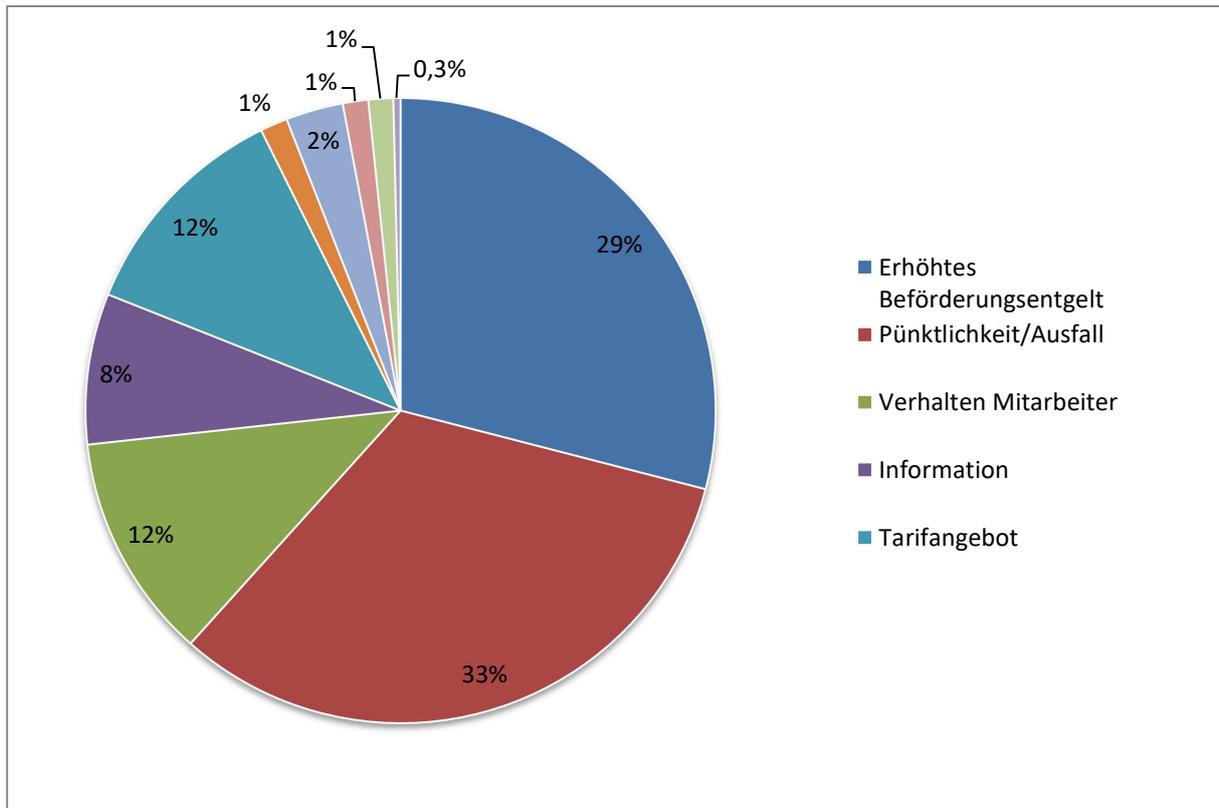
Schlichtungsanträge nach Kategorien

8

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 2020*	Anzahl	Prozent
Erhöhtes Beförderungsentgelt	868	29,05%
Pünktlichkeit/Ausfall	973	32,56%
Verhalten Mitarbeiter	348	11,65%
Information	233	7,80%
Tarifangebot	348	11,65%
Zustand Fahrzeug	42	1,41%
ÖPNV-Angebot	88	2,95%
Fahrausweisautomat / Entwerter	39	1,31%
Zustand Haltestelle	38	1,27%
Belange Mobilitätseingeschränkter	11	0,37%

*hier gibt es Mehrfachnennungen, i.d.R. mehrere Faktoren zusammen, die den Fahrgast veranlassen, sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu wenden.



Beschwerdegründe n = 2988

Neben den 29% tariflicher Beschwerden, die fast ausschließlich die erhöhten Beförderungsentgelte (sog. Schwarzfahrer) betreffen, sind Pünktlichkeit/Ausfall (33%), Verhalten von Mitarbeitern (12%) und fehlerhafte Informationen (8%) die Hauptbeschwerdegründe.

Reklamationen zu Sauberkeit, Technik und Komfort treten in der Schlichtungsstelle Nahverkehr schon immer eher am Rande in Erscheinung.

Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr

10

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.



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.

Eine Schlichtung ist unzulässig und findet nicht statt,

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.

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.

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.

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.

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

12

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Frau S. kauft an ihrer Haltestelle, die nur einen Automaten aber keine Informationsmöglichkeit bietet, ein Ticket für ihre Hin- und Rückfahrt. Da sie Gelegenheitsfahrerin ist, ist sie nicht vertraut mit der Menüführung und unsicher, welches Ticket das richtige für ihre Fahrt ist. In dem Bemühen, das korrekte Ticket zu erwerben, orientiert sie sich hinsichtlich des Preises an dem Preis für eine Einzelfahrt, die sie einmal zu ihrem Zielort unternommen hat. Im Zug wird ein Erhöhtes Beförderungsentgelt von ihr gefordert, da ihr Ticket tariflich ungültig für die Fahrt ist. Nach ihrem Einspruch reduziert das Verkehrsunternehmen seine Forderung gegen sie auf 40,00 €, was die Kundin nicht zufrieden stellt, da ihr damit zusammen mit dem falschen Ticket insgesamt noch Kosten in Höhe von 65,30 € entstehen. Bei einer Forderung in einer derartigen Höhe werde sie als Gelegenheitsfahrerin zukünftig eher davor zurückschrecken, den ÖPNV zu nutzen, in der Sorge, erneut einen Fehler zu begehen, ist sie sich sicher. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlägt dem Verkehrsunternehmen vor, das bereits reduzierte Erhöhte Beförderungsentgelt auf ein „Lehrgeld“ von 10,00 € herabzusetzen. Die Kundin ist nach Bewertung der Schlichtungsstelle Nahverkehr keine Schwarzfahrerin und bei der Wahl des falschen Tickets handelt es sich nach Meinung der Schlichtungsstelle klar um ein Versehen. Zudem hat die Antragstellerin durch den Kauf des falschen Tickets mehr bezahlt, als sie für die Fahrten hätte bezahlen müssen. Das Verkehrsunternehmen stimmt dem Schlichtungsvorschlag der Schlichtungsstelle Nahverkehr zu und reduziert die Forderung weiter auf den vorgeschlagenen Betrag.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Herr G. wollte von Aschaffenburg Hbf. nach Paderborn Hbf. fahren. Da sein Zubringer-ICE am Umsteigebahnhof Kassel-Wilhelmshöhe bereits 20 Minuten Verspätung hat, bleiben ihm für den Gleiswechsel und den Zustieg in den Regionalzug nur noch wenige Minuten. Er muss praktisch in den Anschlusszug hineinspringen um diesen noch zu erreichen. Bei der Kontrolle wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt von ihm gefordert, da er in der Hetze übersehen hat, dass er in einen Wagen der 1. Klasse eingestiegen war. Die Bitte des Kunden um Kulanz wird von dem Verkehrsunternehmen abgelehnt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr vertritt die Ansicht, dass der Aufenthalt in der 1. Klasse u. a. der äußerst knappen Umsteigezeit geschuldet ist, da der Kunde in der Eile nicht prüfen konnte, in welches Abteil er sich begibt. Da die äußeren Umstände das Versehen nachvollziehbar machen und da Herr G. zuvor nicht derart aufgefallen ist, stimmt das Verkehrsunternehmen der vorgeschlagenen Reduzierung der Forderung um die Hälfte zu.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Der von Frau J. üblicherweise genutzte Regionalzug von Dortmund-Westerfildel nach Münster (Westf.) fällt aus. Die Kundin lässt sich daraufhin von der VRR-App eine alternative S-Bahn-Fahrt empfehlen und fährt mit ihrem Westfalenticket, welches sie sonst für den Zug nutzt. Bei der Kontrolle wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt von ihr gefordert, da ihr Westfalenticket für die S-Bahn-Fahrt nicht gültig ist. Was die Kundin nicht geahnt hat: Die S-Bahn hat eine andere Streckenführung als der Regionalzug und fährt abschnittsweise aus dem Geltungsbereich des Westfalentickets hinaus. Es wird ein erhöhtes Beförderungsentgelt von Frau J. gefordert, ihr Einspruch gegen die Forderung wird von dem Verkehrsunternehmen abgelehnt. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stellt die Schlichtungsstelle Nahverkehr heraus, dass Frau J. belegen kann, dass sie in den vergangenen Monaten immer online-Fahrscheine gekauft hat und somit kein Fahrgast ist, der für eine in Anspruch genommene Leistung nicht zahlt. Ergänzend weist sie darauf hin, dass das Ticket der Kundin gültig gewesen wäre, hätte die Kundin nicht aufgrund des Zugausfalls, den sie nicht zu vertreten hat, auf die Alternativverbindung ausweichen müssen. Aus Sicht der Schlichtungsstelle ist es nachvollziehbar, dass Fahrgäste, die häufig von A nach B fahren, nicht vor jeder Fahrt neu Tarifinformationen einholen. Das Verkehrsunternehmen nimmt den Schlichtungsvorschlag, aus Kulanz auf das erhöhte Beförderungsentgelt zu verzichten, an.

Mobilitätsgarantie NRW :

Auf dem Aushangfahrplan des Busses, mit dem Frau R. in der Silvesternacht fahren will, ist



vermerkt, dass die Linie an Heiligabend und Silvester nach dem Samstagsfahrplan fährt. Nachdem Frau R. vergeblich auf die Ankunft zweier aufeinanderfolgender Busse wartet, ruft sie sich ein Taxi zur Haltestelle und fährt damit zum Zielort. Nach dem Vorfall stellt sie einen Antrag auf die Erstattung ihrer Taxikosten nach der Mobilitätsgarantie NRW. Das zuständige Verkehrsunternehmen lehnt die Erstattung ab: An Heiligabend und Silvester herrsche eine vorzeitige Betriebsruhe, diese Sonderregelung sei den aktuellen Fahrplänen der Buslinien im Internet zu entnehmen gewesen. In einem Telefonat wird Frau R. von dem Verkehrsunternehmen bestätigt, dass vergessen worden sei, die Betriebsruhe-Regelung auf die Fahrpläne zu drucken.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr stellt bei der Prüfung des Vorgangs fest, dass sich auch auf den auf der Webseite des Verkehrsunternehmens veröffentlichten Busfahrplänen kein Hinweis befindet, dass an Heiligabend und Silvester ein vor-

zeitiger Betriebsschluss gilt. Sie vertritt aber die Ansicht, dass ein Fahrgast zum Zweck der Planungssicherheit hinsichtlich Taxinutzung und Produktübergang die Möglichkeit erhalten muss, vom Aussetzen der Mobilitätsgarantie NRW Kenntnis zu erlangen. Sie weist darauf hin, dass auch ältere Mitbürgerinnen, wie die 81-jährige Frau, die sich auf "alterhergebrachte Art" an der Haltestelle informiert hat, hiervon nicht ausgeschlossen werden dürfen. Da Frau R. aufgrund der falschen Information im Aushangfahrplan keine Kenntnis davon haben konnte, dass die Mobilitätsgarantie NRW an Silvester aufgrund eines Sonderfahrplans nicht gilt, schlägt die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Erstattung der Taxikosten vor. Der Schlichtungsvorschlag wird von dem Verkehrsunternehmen angenommen.

Fälle im Zusammenhang mit der Corona-Schutzverordnung

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Herr B. kaufte ein VRR 4-er Ticket und stieg an diesem Tag in die Straßenbahn in der letzten Tür hinten ein und wollte sein Ticket entwerten. Leider war der Automat jedoch defekt. Da die Bahn sehr voll war blieb er zunächst an dem defekten Automaten stehen. Er wollte im Sinne der **Corona-Schutzverordnung** den Abstand wahren. Als die anderen Fahrgäste überwiegend einen Sitzplatz eingenommen hatten, ging er durch die Straßenbahn nach vorne, um sein Ticket an einem funktionierenden Automaten zu entwerten. Dabei wurde er kontrolliert, woraufhin von ihm wegen der fehlenden Entwertung eine Fahrpreisnacherhebung gefordert wurde. Nach der Ablehnung seines Widerspruchs durch das Verkehrsunternehmen stellte Herr R. einen Schlichtungsantrag. Die Schlichtungsstelle bat das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme zu dem von Herrn R. vorgetragenen Sachverhalt. Das Verkehrsunternehmen erklärte, dass Herr R. zum Zeitpunkt der Kontrolle bereits einen Sitzplatz eingenommen hatte. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wies daraufhin den Schlichtungsantrag ab und erklärte Herrn R. dass es keine Vorgaben für einen Sicherheitsabstand innerhalb der Fahrzeuge des öffentlichen Nahverkehrs gebe. Darüber hinaus sei für das Kontrollpersonal nicht erkennbar, ob ein Fahrgast noch ein Ticket entwerten möchte, wenn er bereits einen Sitzplatz eingenommen habe.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Der Besitzer eines elektronischen Großkudentickets der 2. Klasse für das VRS Gebiet fuhr am 22.05.20, Freitagnachmittag, mit dem RE 5 von Köln HBF nach Bonn Bad Godesberg. Der Zug war stark frequentiert, so dass es ihm nicht möglich erschien die vorgeschriebenen Abstandsregeln nach der geltenden Corona-Schutzverordnung zu beachten. Um sich und die anderen Fahrgäste zu schützen, setzte er sich in die völlig leere 1. Klasse. Diese war jedoch nicht freigegeben, was dazu führte, dass von ihm bei der Kontrolle eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von 60,00 Euro gefordert

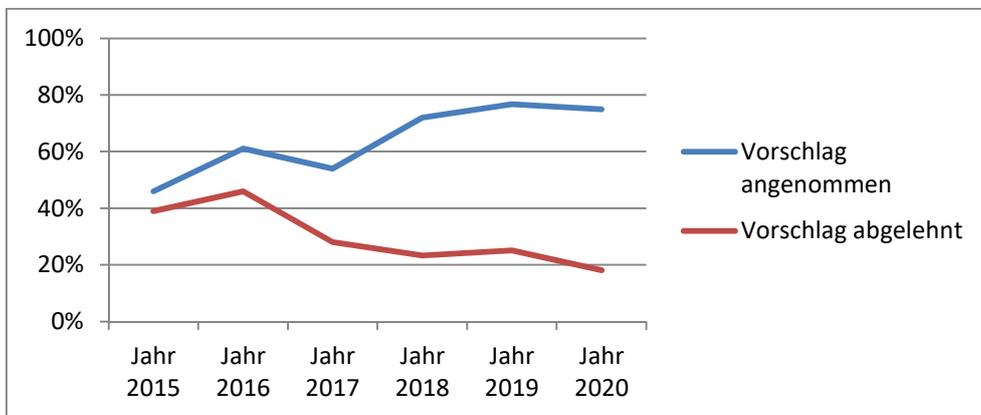
wurde. Gegen die nachfolgende Mahnung legte er Widerspruch ein. Nachdem dieser abgelehnt wurde sah er weiterhin von einer Zahlung ab. Erst nachdem ein Inkassoinstitut die Zahlung der Forderung anmahnte, stellte der Fahrgast einen Schlichtungsantrag. Die Schlichtungsstelle lehnte den Antrag als unbegründet ab. Sie erklärte, dass aufgrund der Corona-Schutzverordnung der Mindestabstand im ÖPNV nicht gilt und die Fahrpreisnacherhebung nicht zu beanstanden sei, da er ohne einen gültigen Fahrausweis die 1. Klasse genutzt habe.

Schulbus zu voll: Eltern beschwerten sich darüber, dass nach dem Beenden des Wechselunterrichts in den Schulen die Schulbusse so voll waren, dass die Kinder teilweise an den entsprechenden Bushaltestellen nicht aussteigen konnten. Auch der Mindestabstand nach der Corona-Schutzverordnung konnte nicht eingehalten werden und es sei in den Bussen sehr heiß. Die Schlichtungsstelle fragte bei dem entsprechenden Verkehrsunternehmen nach und verwies insbesondere darauf, dass auch wenn die Abstandsregel im ÖPNV nicht gilt, doch zumindest ein Ein- und Ausstieg gewährleistet sein müsse. Das Verkehrsunternehmen nahm daraufhin detailliert Stellung und erklärte, dass es auf der Strecke bereits zusätzliche Busse und Züge eingesetzt würden und die Auslastung regelmäßig überwacht werde. Die Busse seien mit Klimaanlage ausgestattet, die aber bei großer Hitze und Halteabständen von nur einigen hundert Metern an ihre Grenzen kommen würden. Die Schlichtungsstelle leitete diese Antwort an die Eltern weiter und wies das Schlichtungsverfahren als unbegründet ab.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2020 nimmt die Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen deutlich zu und der positive Trend wird bestätigt. Es wurden wiederum gegenüber dem Jahr 2016 unverkennbar mehr Schlichtungsvorschläge angenommen und die Schlichtungsstelle musste im Berichtsjahr weniger Ablehnungen hinnehmen.

Entwicklung der Schlichtungsergebnisse							
Jahr	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vorschlag angenommen	46%	61%	54%	72%	77%	75%	82%
Vorschlag abgelehnt	54%	39%	46%	28%	23%	25%	18%



Angesichts der Gefährdungslage durch die Coronapandemie verzichtete die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr überwiegend darauf, die Verkehrsunternehmen persönlich zu konsultieren. Dennoch fanden viele konstruktive Gespräche mittels Telefonkonferenzen oder diversen digitalen Diensten statt. Das Ziel, das Verständnis für die Schlichtungsverfahren zu verbessern und die Mitwirkungs- und Einigungsbereitschaft der Unternehmen zu erhöhen, konnte in dieser besonderen Zeit nur auf diesem Weg erreicht werden. Die Entwicklung der Schlichtungsarbeit wurde in den fachlichen Austauschen weiterhin vertieft, die konkreten Abläufe diskutiert und somit für eine weitere konstruktive Zusammenarbeit geworben.

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.

Mit dem Eisenbahn Bundesamt fand im Juni ein persönlicher Austausch in Bonn statt. Hinsichtlich der bereits jetzt bestehenden, aber auch zahlreich zu erwartenden Baustellen in den kommenden Jahren aufgrund des Ausbaus des Schienenverkehrs in NRW, wurde die Bereitstellung und Funktionalität von Schienenersatzverkehren analysiert und diskutiert.

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 2020					
Verspätung/Verfrühung	Anzahl	Information erfolgt	Information nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	55	37	18	28	27
> 20 Minuten	50	25	25	25	25
> 60 Minuten	45	25	20	23	22
Verfrühung	5	2	3	1	4
Summe	155	89	66	77	78
Anteil an der Gesamtsumme	100%	57%	43%	50%	50%

Fahrgastinformation

18

Jedes Jahr tritt die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch als Ansprechpartnerin mit Aktionen und Informationen an die Fahrgäste heran. Ob mit Infoständen in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW, auf Stadtfesten oder ähnlichen Veranstaltungen erreichte die Schlichtungsstelle Nahverkehr grundsätzlich viele Interessierte. Dieser Service fiel im Jahr 2020 pandemiebedingt leider ersatzlos aus.

Evaluation der Schlichtungsarbeit

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Juni / Juli 2020 durch die Consulimus AG eine Befragung von Fahrgästen und Verkehrsunternehmen, die Mitglied im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr sind, durchführen lassen.

Ziele der Evaluation

- Informationen über die Erfahrung der Fahrgäste mit dem Schlichtungsverfahren und deren Einschätzung bezüglich der Relevanz der Schlichtungsstelle zu erlangen,
- Erhebung der Wahrnehmung und Relevanzeinschätzung aus Sicht der Verkehrsunternehmen.
- Identifikation von Verbesserungspotentialen aufgrund dieser Daten, um für Fahrgäste und Verkehrsunternehmen eine effektive und zufriedenstellende Schlichtung zu gewährleisten.

Die Befragung von Fahrgästen und Verkehrsunternehmen gliederte sich in folgende Punkte:

- ✓ **allgemeine Angaben zur Schlichtung / Zusammenarbeit**
- ✓ **Bekanntheit der Schlichtungsstelle Nahverkehr**
- ✓ **Verfahrensablauf & Kommunikation**
- ✓ **Schlichtungsvorschlag & Verfahrensausgang**
- ✓ **Service & Mitarbeiter**
- ✓ **Relevanz der Schlichtungsstelle**

An der Befragung nahmen 434 Fahrgäste teil, die anhand eines Online-Fragebogens befragt wurden. 29 Ansprechpartner von Verkehrsunternehmen wurden telefonisch befragt. Hinsichtlich der Ergebnisse wird auf die Veröffentlichung in 2021 verwiesen.

Neuer Internetauftritt

Die neue Internetseite der Schlichtungsstelle gewährleistet, dass Fahrgäste noch schneller ihren Weg zur Schlichtung finden. Die Seite ist übersichtlich gestaltet, so dass Nutzende schnell zu der gesuchten Information gelangen oder unmittelbar zur Eingabe ihrer Beschwerde geleitet werden. Für mobile Endgeräte wurde eine deutliche Verbesserung erreicht.

19



Netzwerk Travelnet

Die Schlichtungsstelle ist Mitglied im Netzwerk europäischer Verkehrs- und Reiseschlichtungsstellen Travelnet und hat an Tagungen im digitalen Format 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, wobei in den Konferenzen im Berichtsjahr die Auswirkungen der Coronapandemie und der Umgang mit Ausfällen und Erstattungen im Vordergrund standen.

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 2020 wurde die Seite **145.337 Mal** besucht.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Berichtsjahr 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**"

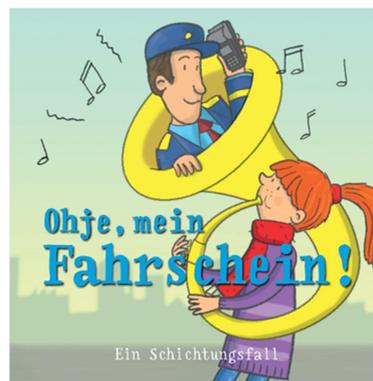
(<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/doc12270A>) ist inzwischen auf Youtube **4.084** Mal abgerufen worden.

Im Jahr 2020 wurden weitere, bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingegangene Fälle als Erklär-Videos verfilmt.



Auch diese Filme können auf <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/schlichtung-praxisbeispiele-49740> abgerufen werden.

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.



Dankeschön und Ausblick auf das Jahr 2021

22

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 wertschätzenden Worte, als auch die kritischen Rückmeldungen sind Ansporn und Motivation zugleich für die weitere erfolgreiche Schlichtungsarbeit.

Dank der Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Mitgliedsunternehmen des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr konnte die Projektlaufzeit um weitere vier Jahre verlängert werden. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr freut sich darauf, den Fahrgästen in NRW weiterhin mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

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.

Düsseldorf, im August 2021

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Mintropstr. 27

40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 3809 380

Fax: 0211 3809 666

Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

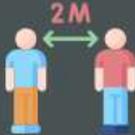
Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Anlagen

Plakat

Wichtige Hinweise und Empfehlungen für die Fahrt mit Bus und Bahn

**Tragen Sie eine medizinische Maske!**
Das Tragen einer FFP2- oder OP-Maske ist an Haltestellen sowie in Bussen und Bahnen Pflicht. Bei Verstoß: 150 Euro Bußgeld.

**Halten Sie in den Fahrzeugen zueinander Abstand!**
Verteilen Sie sich im Fahrzeug und lassen Sie die Plätze direkt neben anderen Fahrgästen möglichst frei.

**Nutzen Sie die gesamte Länge des Fahrzeugs für Ein- und Ausstieg!**
Verteilen Sie sich im Fahrzeug und an Haltestellen und halten Sie dabei Abstand zu anderen Fahrgästen.

**Verzichten Sie an Haltestellen auf Essen, Trinken und Rauchen!**
Die medizinische Maske sollte dauerhaft angelegt sein. In U-Bahnhöfen und Fahrzeugen sind der Verzehr von Speisen und Getränken sowie das Rauchen grundsätzlich untersagt.

**Bitte lassen Sie die Fenster in den Bahnen dauerhaft geöffnet!**
Dauerhaftes Lüften hilft, das Infektionsrisiko zu reduzieren.

**Fahren Sie nicht zu Stoßzeiten!**
Wenn weniger Fahrgäste unterwegs sind, können Sie mehr Abstand zueinander einhalten.



Auswirkungen der Coronapandemie auf Fahrkartenaufkommen im ÖPNV
Ein Beitrag der Schlichtungsstelle Nahverkehr
Melanie Schliebener¹

Abonnements im Nahverkehr in der Pandemie

Gerät die Verkehrswende durch die Coronapandemie ins Schlingern? Im Gegensatz zu anderen Branchen haben die Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit der jeweiligen Landespolitik den Nahverkehr in einem hohen Maße durchgehend aufrechterhalten. Die Verkehre wurden trotz deutlich geringerer Auslastung angeboten. Die Kosten der Unternehmen sind dadurch kaum reduziert, erhöhte kostenintensive Hygieneanforderungen sind umzusetzen, während die Fahrgeldeinnahmen sinken.

Viele Fahrgäste nutzen aufgrund der Einschränkungen des öffentlichen Lebens Bus und Bahn nicht mehr in der gewohnten Intensität. Sie arbeiten verstärkt im Home-Office, betreuen Kinder oder sehen als Teil einer Risikogruppe die Distanz zu anderen Fahrgästen nicht gewahrt und möchten aus diesem Grunde den öffentlichen Personenverkehr nicht nutzen.

Dadurch kommt es direkt zu erheblichen Einnahmeverlusten, die dem Nahverkehr fehlen. Zwar zahlen viele Abonnenten weiter für ihre Monatskarte, Einzelfahrscheine, Wochenkarten oder Monatskarten im Einzelverkauf werden jedoch weitaus weniger abgenommen.

Viele Abonnenten möchten ihre Monatskarte in der Zeit der Krise nicht weiter zahlen und suchen nach Möglichkeiten einer Kündigung oder Stornierung. Eine massenhafte Kündigung der Abonnements wäre ein herber Rückschlag für die im Hinblick auf die Klimaschutzziele so wichtige Verkehrswende. Deshalb werden im Folgenden die Möglichkeiten abgewogen und Alternativen aufgezeigt, wie eine Kündigung der Verträge vermieden werden kann.

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

Wie kann der Kunde sich von dem Vertrag lösen?

Im ersten Schritt gilt es zu prüfen, ob für den Fall einer Nichtnutzung durch den Abonnenten in den Beförderungsbedingungen schon Regelungen getroffen sind. Teilweise trifft dies für den Fall einer geplanten längeren Unterbrechung oder Krankheit zu.

Beispielsweise waren in den Abobestimmungen der Verkehrsverbünde in Nordrhein-Westfalen für solche Fälle Erleichterungen für den Fahrgast insoweit vorgesehen, dass eine Hinterlegung des Tickets erfolgen konnte. Dazu war eine Mitteilung an das Verkehrsunternehmen und die Hinterlegung des Tickets bei Unternehmen für die Dauer des Aussetzens erforderlich.

In anderen Verbundgebieten existiert eine solche Klausel nicht. Dann erwägen die Fahrgäste oft eine Kündigung ihres Vertrages. Hierbei sind grundsätzlich die Kündigungsfristen zu beachten und einzuhalten. Das stellt für viele Abonnenten derzeit eine erhebliche Belastung dar, insbesondere, wenn sie beispielsweise durch Kurzarbeit, Kinderbetreuungszeiten oder sonstige Einnahmeausfälle wirtschaftliche Nachteile hinnehmen müssen und das Angebot nicht mehr wahrnehmen können. Viele Kunden fordern deshalb jetzt in der Pandemiesituation, die Fristen auszusetzen und eine außerordentliche Kündigung zu ermöglichen.

Greift der Wegfall der Geschäftsgrundlage?

Teilweise wird von den Kunden mit einem Wegfall der Geschäftsgrundlage argumentiert, Vergleiche zu anderen Branchen mit Dauerschuldverhältnissen, wie zum Beispiel den Fitnessstudios, werden herangezogen. In diesem Segment werden an die Vertragskunden vielfach Gutscheine ausgegeben, die später auf die Beiträge verrechnet werden können. In diesem Zusammenhang wurde auf Bundesebene ein Gutscheingesetz verabschiedet, das Veranstaltern und Betreibern erlaubt, die Kunden mit Gutscheinen zu entschädigen¹. Dabei ist allerdings zu beachten, dass mit solchen Angeboten, das Vertragsrisiko auf den Kunden verlagert wird, was die Verbraucher oft nicht zufrieden stellt.

Viele Studios haben ihren Kunden deshalb eine teils fristlose Kündigungsmöglichkeit eingeräumt.

Im öffentlichen Personenverkehr sind allerdings ganz wesentliche Unterschiede zu beachten: Fitnessstudios wurden direkt zu Beginn des Lockdowns geschlossen und durften ihre Leistung deshalb nicht mehr anbieten. Im Gegensatz dazu bestand das Angebot im Nahverkehr fast unverändert. Busse, Bahnen und Züge sind in der Regel gefahren -und fahren weiterhin. Anders als im Flugverkehr bieten die Unternehmen ihre Leistung nahezu unverändert an.

Dann bleibt die Frage, ob der Wegfall der Geschäftsgrundlage in diesen Fällen dennoch greifen kann. Grundsätzlich ist der konkrete Reisezweck bei Reisen mit Bus und Bahn nicht Gegenstand des Beförderungsvertrages. Deshalb kann der Reisende seinen Reisezweck nicht als Geschäftsgrundlage (§ 313 BGB) des Vertrages bewerten, denn dafür hätte der Grund der Reise auch Grundlage des Vertrages zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen sein müssen. Das dürfte aber regelmäßig nicht der Fall sein, da dem Unternehmen in einem Massengeschäft wie dem öffentlichen Personenverkehr der Reisezweck nicht bekannt ist.

Eine kurzfristige Beendigung des Vertrages mit der Begründung, die Geschäftsgrundlage sei weggefallen, dürfte hier demnach nicht möglich sein. Eine Ausnahme könnte allenfalls bei speziellen Fahrkarten, wie z.B. Kombitickets zu Veranstaltungen gelten. Bei solchen Fahrkarten ist gerade der Reisezweck Auslöser für den Vertragsabschluss. Wird die geplante Veranstaltung abgesagt, dann würde in diesen Fällen auch der im Vorfeld vereinbarte bestimmte Reisezweck entfallen.

Kündigung des Abonnements

Damit bliebe den Kunden in diesen Fällen nur die fristgerechte Kündigung im Rahmen der vertraglichen Vorgaben. Eine gehäufte Kündigungswelle von Nahverkehrsabonnements wirft die Gesellschaft auf dem Weg zu einer Verkehrswende deutlich zurück.¹

Die Initiative von CDU/CSU und SPD soll die Veranstalter und Betreiber von Museen, Freizeiteinrichtungen oder Schwimmbädern bei den finanziellen Folgen der Coronapandemie entlasten und sie vor einer Insolvenz zu schützen, indem Verbrauchern anstatt der ihnen sonst zustehenden Rückzahlung auch ein Gutschein ausgestellt werden kann. Diese Möglichkeit wird seitens verschiedener Verbraucherschutzorganisationen aber auch Landesministerien kritisch gesehen, einerseits deshalb, weil das Insolvenzrisiko des Veranstalters damit auf die Verbraucher abgewälzt wird, andererseits wird die Verfassungsmäßigkeit einer solchen nachträglichen Rechtsänderung in Frage gestellt.³

Das aber ist eine Lösung, die auch für beide Parteien nachteilig erscheint.

Der Fahrgast verliert seine Abonnementvorteile, die sich aus einer langen und konstanten Vertragsbeziehung ergeben. Bei Abonnements, die weniger als ein Jahr laufen, sind in der Regel gewährte Vergünstigungen, wie Preisvorteile zu erstatten.

Teilweise kommen die Unternehmen ihren Kunden zwar insoweit entgegen, als auf die Einhaltung der Kündigungsfrist ganz oder teilweise verzichtet wird. Auch die anteilige Abrechnung bei Abonnements, die weniger als ein Jahr liefen, wird vielfach nicht vorgenommen. Dadurch kommt das Verkehrsunternehmen seinen Kunden insoweit entgegen als auf die üblicherweise, wenn das Abonnement keine zwölf Monate läuft, ausgleichende Differenz zwischen dem regulären Monatspreis und dem vergünstigten Abonnementpreis verzichtet wird.

Viele Unternehmen halten an den vertraglichen Vereinbarungen aber unverändert fest. Das Verkehrsunternehmen hat dabei zwar zunächst den Vorteil, auch trotz der Nichtnutzung des Vertrages während der Kündigungsfrist Einnahmen zu erzielen, was sicherlich angesichts der erheblichen Einnahmerückgänge durch die geringere Nutzungsquote attraktiv erscheint.

Allerdings sind die Kunden erst einmal für die Verkehrsunternehmen langfristig verloren. Hinzu kommt, dass diese Kunden auch oft verärgert sind, weil sie die Einhaltung der Kündigungsfrist in der Pandemiesituation als unangemessen erachten. Deshalb wird die Verkehrsbranche nach Beendigung der Krise erhebliche Anstrengungen un-

ternehmen müssen, diese Kunden zurück zu gewinnen. Das dürfte nur mit einigem Kostenaufwand für Kundenwerbung und Angebotsattraktivität möglich sein. Der politisch gewünschte Trend zu mehr ÖPNV würde gebrochen. Es wird Kunden geben, die sich nach Alternativen umsehen und sich vom ÖPNV dauerhaft abwenden. Das Festhalten an der Kündigungsmöglichkeit scheint unter diesen Gesichtspunkten in der Pandemie weder für den Fahrgast noch für das Verkehrsunternehmen die beste Möglichkeit zu sein.

Alternativen zur Kündigung des Abovertrages

Verschiedene Verkehrsunternehmen und -verbände haben für die Betroffenen Lösungen entwickelt und bieten Verfahren zur Aussetzung der Abonnements oder anteilige Erstattungen der Ticketpreise an. Die Aussetzung nicht nutzbarer Fahrkarten kann in der aktuellen Situation eine wirtschaftliche Entlastung für die Pendler sein. Anders als vertraglich vorgesehen, haben die Verkehrsverbände in Nordrhein-Westfalen kulante Lösungsverfahren vereinbart, nach denen der Fahrgast seine Zeitkarte nicht physisch hinterlegen muss, sondern lediglich das Aussetzen telefonisch oder per Mail beantragt und nach Beendigung seiner Unterbrechung das Abonnement fortführen lässt.

Da es hier unterschiedliche Vorgehensweisen gibt, sollten Betroffene, sich auf den Webseiten ihres Verbundes oder ihres Verkehrsunternehmens informieren und mit dem Unternehmen Kontakt aufnehmen. Teilweise werden für die Aussetzung ein Bearbeitungsentgelt und eventuell auch ein Überweisungsentgelt erhoben. Den Kunden wird bei der Aussetzung des Tickets ein anteiliger Prozentsatz gutgeschrieben, so dass ein lediglich tageweises Pausieren, das die Verwaltung des Unternehmens zweifellos überfordern würde, ausgeschlossen ist.

Aus diesen Überlegungen heraus sollten da, wo ein Aussetzen des Abonnements nicht vorgesehen ist, zur Vermeidung einer Kündigung andere kundenfreundliche Lösungen gefunden werden. Hier gibt es vielfach kreative Ansätze, die geeignet sind, eine Beendigung des Vertrages zu vermeiden. Die Vorschläge gehen von einem kulanten Entgegenkommen der Vertragspartner aus.

Unter Vorlage einer Arbeitgeberbescheinigung über die Zeit des Arbeitens im Homeoffice könnte eine vollständige oder anteilige Reduzierung des Abopreises gewährt werden. Eine zumindest anteilige Reduzierung würde bei vorrangig für den Arbeitsweg abgeschlossenen Tickets die Dauer der Nichtnutzung für den Fahrgast etwas kompensieren. Auf der anderen Seite könnte das Unternehmen für die angebotene Nutzungsmöglichkeit, die möglicherweise im Rahmen von Freizeit- oder sonstigen Fahrten noch abgerufen wurden, einen Anteil berechnen. Der Vertrag würde in jedem Fall fortgeführt und das Abo kann nach Abschluss der Homeofficephase wieder aufleben.

Alternativ bieten einige Verkehrsunternehmen ihren Kunden die Möglichkeit an, die Ausfallzeiten am Ende der Abolaufzeit gut zu schreiben. Dadurch sind die Verluste für das Verkehrsunternehmen nicht konzentriert auf die Monate des Lockdowns, sondern variieren angepasst an den jeweiligen Abovertrag. Der Fahrgast hat dann zwar nicht den Vorteil einer Kostensenkung in der Phase, in der es für ihn z.B. wegen Einkommensverlusten, Kurzarbeit oder ähnlichem am notwendigsten wäre, aber er bekommt wenigstens eine Kompensation für die Zeit der Nichtnutzung im Nachhinein. Wegen der in der akuten finanziellen Belastungen vieler Kunden durch die wirtschaftlichen Auswirkungen der Restriktionen in der Coronapandemie hilft das den Fahrgästen nicht direkt. Sie werden aber wenigstens überhaupt entlastet. Das dürfte gerade dann helfen, wenn die vielfach in anderen Zusammenhängen gestundeten laufenden Kosten nachgezahlt werden müssen.

Einige Verbände sind zumindest dann bereit, den Abopreis zu verringern, wenn der Fahrgast eine ärztliche Bescheinigung vorlegt, aus der hervorgeht, dass eine Ausgangsbeschränkung oder Krankheit besteht. Hier kann auch der Umstand Berücksichtigung finden, dass ein Fahrgast einer Risikogruppe angehört und deshalb die Teilnahme am öffentlichen Leben in der Pandemiesituation für ihn eine besondere Gefahrenlage darstellen kann.

Ausblick: Wie geht es nach der Krise weiter?

Schließlich gilt es, den Blick in die Zukunft zu richten. Um die politischen Ziele einer Steigerung der Fahrgastzahlen im öffentlichen Verkehr zu erreichen, müssen nicht nur Kündigungen bestehender Abonnements vermeiden werden, es müssen auch neue Vertragsmodelle im Verkehrssektor in Erwägung gezogen werden. Auch wenn es gelingt, die Anzahl der Nutzer und Abonnenten im öffentlichen Personenverkehr durch vertragliche Vereinbarungen oder kulante Angebote, einigermaßen stabil zu halten, ist möglicherweise das klassische Abonnement als Jobticket, Jahres- oder Monatskarte nicht mehr ein Modell, das den geänderten Bedürfnissen gerecht wird. Es ist anzunehmen, dass das in weiten Teilen in der Krisensituation umgesetzte mobile Arbeiten auch zukünftig das Arbeitsleben vieler Beschäftigter prägen wird. So lassen sich sowohl viele Fahrtwege und Fahrtzeiten einsparen, aber auch Bürokapazitäten und -mieten können verringert werden.

Eine Umstellung könnte insofern erfolgen, als die Arbeitnehmer mit einer Vollzeitbeschäftigung nicht mehr an allen Wochentagen ins Büro pendeln. So entsteht ein Bedarf, auch die Fahrkartenangebote an diese Veränderungen anzupassen. Vorstellbar wäre eine Art „Homeoffice-Abo“. Das könnte zum Beispiel ein Abonnement für nur zwei, drei oder vier definierte Wochentage sein oder aber für eine im Vorfeld festgelegte Anzahl an Fahrten. Immer gäbe es die Möglichkeit, besondere Angebote für die Wochenenden zu integrieren, um die Kunden zu binden.

Neben der Entwicklung neuer attraktiver Abonnementmodelle wird das Thema Hygiene bei den Fahrgästen künftig möglicherweise auch dauerhaft einen höheren Stellenwert bekommen. Bei der Frage seiner Verkehrsmittelwahl wird mancher Fahrgast in seine Abwägung einbeziehen, ob es ein überzeugendes Hygienekonzept für die Fahrzeuge und Stationen gibt. Hier sollte die Branche ihre Maßnahmen ergreifen und diese klar erläutern und präsentieren, damit die Kunden sich auch im Hinblick auf Ansteckungen und Verunreinigungen sicherer fühlen und das Angebot gern nutzen.

Fazit

Hier wurde aufgezeigt, dass es im Zusammenhang mit den Abonnements im öffentlichen Personenverkehr viele Aspekte zu berücksichtigen und abzuwägen gilt. Eine Kündigung des Abonnements sollte im beiderseitigen Interesse von Fahrgast und Unternehmen vermieden werden. Nach der Coronakrise könnten Fahrgäste ganz neue Abonnementmodelle benötigen, die die geänderten Mobilitätsbedürfnisse aufgrund einer verstärkten Arbeitens im Homeoffice berücksichtigen.

Sollte es bei der Umsetzung Fragen oder Schwierigkeiten geben, steht die Schlichtungsstelle Nahverkehr gern für einen gegenseitigen Austausch unter info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de zur Verfügung.

Düsseldorf, 12.05.2020
Melanie Schliebener / Streitmittlerin
Leiterin Schlichtungsstelle Nahverkehr