

Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2021

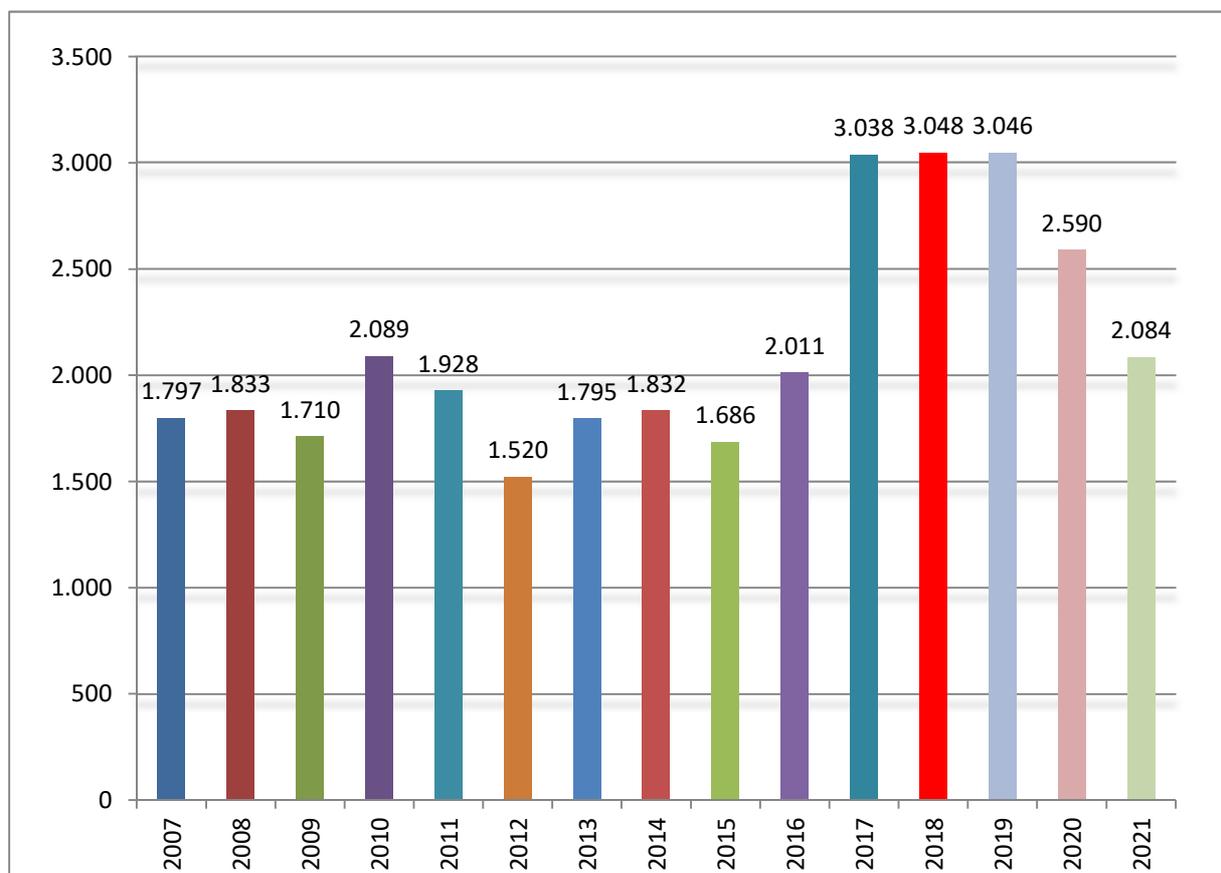
Beatrix Kaschel
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211/3809 747
beatrix.kaschel@verbraucherzentrale.nrw

Inhaltsübersicht

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2021	3
Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse.....	6
Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	9
Beispiele aus der Fallbearbeitung	11
Ergebnisse der Schlichtungsverfahren	12
Unpünktlichkeitsmeldungen.....	15
Fahrgastinformation	15
Evaluation der Schlichtungsarbeit	16
Internetauftritt.....	17
Netzwerk Travelnet	17
Öffentlichkeitsarbeit.....	18
Dankeschön und Ausblick auf das Jahr 2022	19
Anlagen.....	20

Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2021

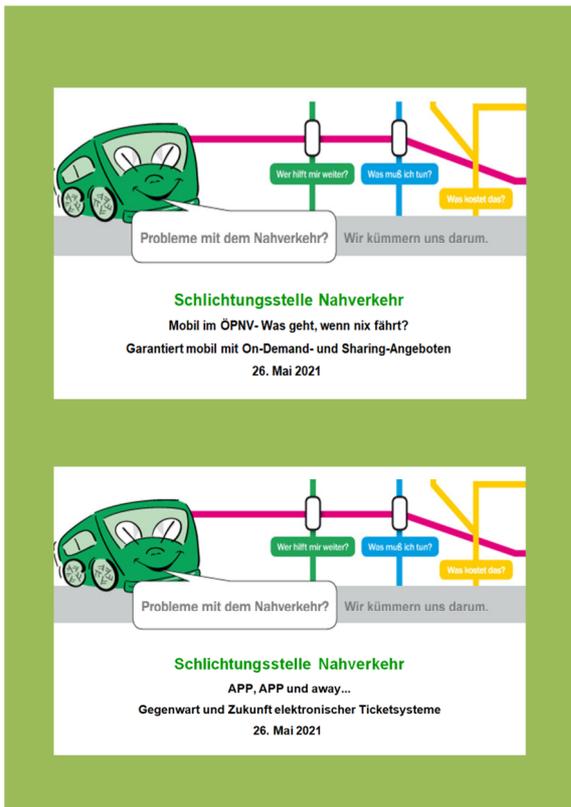
In den 15 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr 32.007 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2133 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen deutlichen Anstieg der Eingaben gegenüber den Vorjahren. Während in den beiden Folgejahren der Eingang auf diesem Niveau blieb, reduzierte sich die Nachfrage im Jahr 2021 auf 2.084 Fälle und fällt damit fast auf das Beschwerdeniveau des Jahres 2016 zurück.



Entwicklung der Beschwerdeeingänge

Bereits im Jahr 2017 wurde die Schlichtungsstelle Nahverkehr nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) anerkannt. Dementsprechend bietet die Schlichtungsstelle den hilfesuchenden Parteien ein Verfahren an, das den gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen an Schlichtungsverfahren entspricht.

Nach konstanten hohen Falleingängen in den Jahren 2017, 2018 und 2019 in der Schlichtungsstelle Nahverkehr bedeutete der Beginn der weltweiten Pandemie im Frühjahr 2020 nicht nur für die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr, sondern für die gesamte Verkehrsbranche eine Zäsur für die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs und der damit korrelierenden Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.



Dennoch fanden immerhin 2084 Antragsteller:innen den Kontakt per Anruf, Email, Brief oder online, zur Schlichtungsstelle Nahverkehr mit der Bitte, ein Verfahren zur Streitschlichtung in einer den ÖPNV betreffenden Angelegenheit einzuleiten.

Warteten die Nutzer des ÖPNV im ersten Pandemiejahr noch zögernd ab, wechselten sie im Jahr 2021 doch vielfach vom alles umfassenden „rund um sorglos Abonnement“ auf andere Ticketvarianten. Die Verkehrsunternehmen reagierten auf die geänderten Anforderungen ihrer Fahrgäste und trugen der neuen Realität mit angepassten Angeboten Rechnung. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr begleitete die

sich verändernde Ticketlandschaft und stellte diese bei unterschiedlichen Gelegenheiten online oder vor Ort in zahlreichen Workshops oder Fachvorträgen vor. Auch die Arbeit der Schlichtungsstelle wurde im vergangenen Jahr erfolgreich auf weitgehend mobiles Arbeiten umgestellt, so dass auch im Team der Schlichtungsstelle Erfahrungen mit neuen flexibleren Ticketangeboten gesammelt wurden.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr evaluierte im Jahr 2021, basierend auf der eigenen Datenbank, ihre Falleingänge zur bundesweit einzigartigen Mobilitätsgarantie in Nordrhein Westfalen, siehe Anhang. Als ein Ergebnis der Evaluation sei an dieser Stelle vorweggenommen, dass die Mobilitätsgarantie zwar von gut informierten Fahrgästen genutzt wird, jedoch insgesamt bei den Nutzer:innen des öffentlichen Nahverkehrs in NRW zu wenig bekannt ist. Weiterhin zeigt sich, dass Bedürfnisse von Fahrgästen, die im Verspätungsfall nicht auf ein angebotenes alternatives Verkehrsmittel ausweichen können, wie z.B. einen Fern-

verkehrszug oder ein Taxi, von den Möglichkeiten der Kompensation der Mobilitätsgarantie NRW ausgeschlossen sind.

Vor dem Hintergrund, dass der Nahverkehr in NRW seit dem Frühjahr 2020 durch die pandemiebedingte, flächendeckende Einführung des mobilen Arbeitens erheblich ausgedünnt wurde, wurde die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle Nahverkehr einzuschalten, im Jahr 2021 immer noch recht ausgiebig genutzt. Wie auch in der Vergangenheit meldete sich auch in 2021 ein großer Anteil von Fahrgästen bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr, die mit einer Fahrpreisnacherhebung nicht einverstanden waren. Viele Eingaben betrafen 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. Die Beschwerden zur Maskenpflicht erhöhten sich in 2021 leicht.

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 meist digitale Fachgespräche gepflegt und vertieft. Der gute und offene Austausch mit den Unternehmen erlaubt eine konstruktive und solide Arbeitsgrundlage, 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.

Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

6

In 2021 erreichten die Schlichtungsstelle 2.084 Kundeneingaben. Von den 2.084 Beschwerden wurden 2.028 Fälle (97%) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

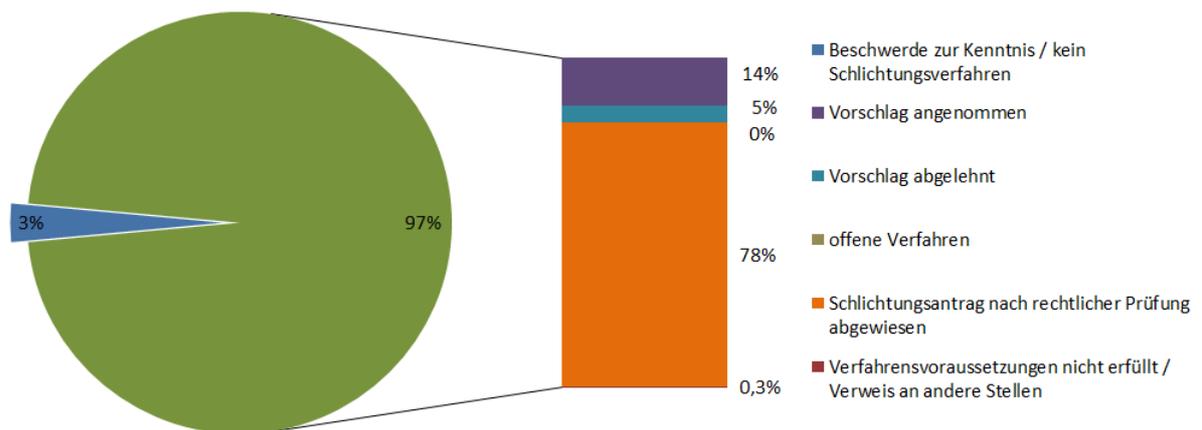
Bei 1.617 (80%) der 2.028 Schlichtungsanträge musste der Antrag nach rechtlicher Prüfung als unbegründet abgewiesen werden. In einigen Fällen ergab sich diese Einschätzung schon aufgrund des Sachvortrages des Fahrgastes im Schlichtungsantrag, bei anderen war eine Bewertung erst aufgrund der Stellungnahmen 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 397 Fällen (20%) wurde das Verfahren im Jahr 2021 mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen. 291 dieser Vorschläge, also 73 % der Schlichtungsvorschläge, wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. 106 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.

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 2021</i>		2.084	100%	
1. Schlichtungsanträge insgesamt				
	<i>1.1. davon Schlichtungsverfahren</i>	2.021	97%	100%
	<i>Vorschlag angenommen</i>	291		14%
	<i>Vorschlag abgelehnt</i>	106		5%
	<i>Nicht abgeschlossene Verfahren</i>	0		0%
	<i>Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen</i>	1.617		80%
	<i>1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen</i>	7		0,3%
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren		63	3%	



Schlichtungsanträge nach Kategorien

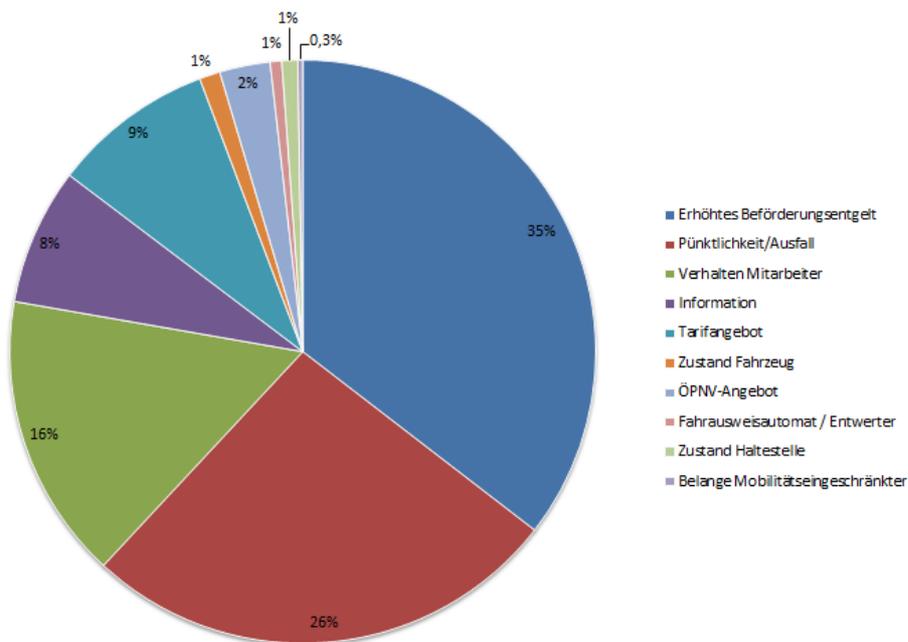
8

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 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.



Beschwerdegründe n = 2180

Neben den 35% tariflichen Beschwerden, die fast ausschließlich die erhöhten Beförderungsentgelte (sog. Schwarzfahrer) betreffen, sind Pünktlichkeit/Ausfall (26%), Verhalten von Mitarbeitern (16%), Tarifangebot (9%) und fehlerhafte Informationen (8%) die Hauptbeschwerdegründe.

Reklamationen zu Sauberkeit, Technik und Komfort sind in der Schlichtungsstelle Nahverkehr schon immer marginal.

Verfahrensablauf in der Schlichtungsstelle Nahverkehr

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 Antrag-

steller über den weiteren Verfahrensgang und die Vorgaben des VSBG zum Schlichtungs-

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.

verfahren. Erforderlichenfalls bittet die Schlichtungsstelle ihn, den Sachverhalt klar darzustellen und einen eindeutigen sachdienlichen Antrag zu stellen.

10

Eine Schlichtung ist unzulässig und findet nicht statt,

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

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.

Erinnerung aus, ist allein der behauptete Sachverhalt Grundlage des Schlichtungsvorschlages.

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

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Der Antragsteller wollte für eine Fahrt zwischen zwei Verbänden die Gültigkeit seines Jobtickets mit einem EinfachWeiter-Ticket erweitern. Bei einer Kontrolle wurde eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von 60,00 Euro von ihm gefordert, da das EinfachWeiter-Ticket noch aus dem Tarif des Vorjahres stammte. Nachdem die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu dem Vorgang um Stellungnahme gebeten hatte, reduzierte das Verkehrsunternehmen die Forderung auf 30,00 Euro. Da sich der Preis des Tickets im Vergleich zum Vorjahr nicht erhöht hatte, sondern die Gültigkeit des EinfachWeiter-Tickets lediglich um einen weiteren Verkehrsverbund erweitert wurde, schlichtete die Schlichtungsstelle Nahverkehr auf Stornierung der gesamten Forderung. Das Verkehrsunternehmen stimmte dem Schlichtungsvorschlag zu und schlug die Forderung somit nieder.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Die Kundin trägt vor, sie habe im Düsseldorfer HBF ein Einzelticket für die Fahrt nach Ratingen gekauft. Allerdings habe sie an den gewohnten Stellen am Treppenaufgang zu den Gleisen die sonst, üblichen, orangen Entwerter nicht mehr entdecken können. Sie sei somit davon ausgegangen, dass eine Entwertung im Zug vorgesehen und möglich sei. Im Zug sei bei einer Kontrolle von ihr ein erhöhtes Beförderungsentgelt in Höhe von 60,00 Euro gefordert worden. Die Schlichtungsstelle bat das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme. Das Verkehrsunternehmen führte dazu aus, dass es schon seit längerer Zeit keine orangen Entwerter mehr an den Treppenaufgängen zu den Gleisen gäbe, die Entwerter nun grün seien und sich an zentraler Stelle an den Verkaufsautomaten befänden. Die Zahlung der Forderung werde weiterhin erwartet. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr regte daraufhin in einem Schlichtungsvorschlag die Reduzierung der Forderung auf von 40,00 Euro an, da visuell geeichte Menschen, die ausschließlich nach einem orangen Entwerter suchen, Schwierigkeiten haben, die nun neuen grünen Modelle, zudem noch an anderer Stelle, wahrzunehmen und es für ein absichtliches Schwarzfahren hier keine Anhaltspunkte gäbe. Das Verkehrsunternehmen nahm den Schlichtungsvorschlag an.

Erhöhtes Beförderungsentgelt: Der Kunde erreichte den verspäteten, auf einem anderen Gleis einfahrenden RRR. Bei Einstieg habe er keinen Hinweis auf die 1. Klasse wahrgenommen und einen Sitzplatz vor der trennenden Tür zur 1. Klasse eingenommen. Bei der anschließenden Kontrolle verlangte das Zugpersonal eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von 60,00 Euro, weil er sich nicht vor der 1. Klasse, sondern in der 1. Klasse hingewetzt ha-

be. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr formulierte einen Schlichtungsvorschlag auf Zahlung von 30,00 Euro, da die Ausschilderung an den trennenden Glastüren zwischen 1. und 2. Klasse falsch interpretiert werden konnte. Das Verkehrsunternehmen nahm den Schlichtungsvorschlag an und verbesserte die Beschilderung an der trennenden Glastür zwischen 1. und 2. Klasse in den RRX-Zügen, so dass die 1. Klasse für Fahrgäste eindeutiger erkennbar ist.

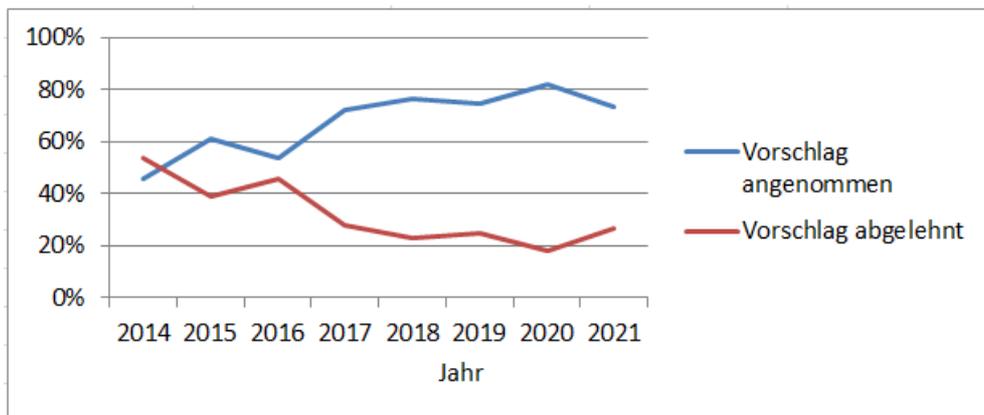
Mobilitätsgarantie NRW: Vier Freunde wollten abends mit dem Bus nach Hause fahren. Da der Bus an der Haltestelle nicht erschien, seien sie bis zum Busbahnhof gelaufen, wo zwei der Fahrgäste einen anderen Bus nehmen konnten. Die beiden übrigen Fahrgäste nutzten ein Taxi zur Weiterfahrt und beantragten anschließend die Erstattung der Kosten im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW. Die Erstattung wurde jedoch abgelehnt, da die Busverbindung nicht ausgefallen sei. Laut den GPS-Verbindungsdaten sei der Bus planmäßig gefahren. Da die vier Reisenden einstimmig ausgesagt hatten, dass kein Bus erschienen sei und als Beweis sogar noch ein Foto an der Haltestelle von sich zur fahrplanmäßigen Abfahrtszeit gemacht hatten, schlichtete die Schlichtungsstelle Nahverkehr auf die Erstattung der Taxikosten im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW. Das Verkehrsunternehmen stimmte dem Schlichtungsvorschlag zu.



Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2021 nimmt die Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen um 10 % gegenüber dem Vorjahr ab und der positive Trend bis 2020 wird erstmalig rückläufig und fällt auf das Niveau von 2017.

Entwicklung der Schlichtungsergebnisse								
Jahr	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Vorschlag angenommen	46%	61%	54%	72%	77%	75%	82%	73%
Vorschlag abgelehnt	54%	39%	46%	28%	23%	25%	18%	27%



Angesichts der Gefährdungslage durch die Corona Pandemie verzichtete die Schlichtungsstelle auch in 2021 überwiegend darauf, die Verkehrsunternehmen persönlich zu konsultieren. Dennoch fanden viele konstruktive Gespräche mittels Videokonferenzen 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 vertieft, die konkreten Abläufe diskutiert und somit für eine weitere konstruktive Zusammenarbeit geworben. Es 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.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat auch im Jahr 2021 ihre Mitgliedsunternehmen auf die Hinweispflicht der Verkehrsunternehmen auf die Bereitschaft an der Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren nach § 36 (1) VSBG hingewiesen. Nach § 36 (2) VSBG müssen Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

VSBG:

§ 36 Allgemeine Informationspflicht

- (1) Ein Unternehmer, der eine Webseite unterhält oder Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, hat den Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich
1. in Kenntnis zu setzen davon, inwieweit er bereit ist oder verpflichtet ist, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und
 2. auf die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, wenn sich der Unternehmer zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet hat

oder wenn er auf Grund von Rechtsvorschriften zur Teilnahme verpflichtet ist; der Hinweis muss Angaben zu Anschrift und Webseite der Verbraucherschlichtungsstelle sowie eine Erklärung des Unternehmers, an einem Streitbeilegungsverfahren vor dieser Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, enthalten.

(2) Die Informationen nach Absatz 1 müssen

1. auf der Webseite des Unternehmers erscheinen, wenn der Unternehmer eine Webseite unterhält,
2. zusammen mit seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegeben werden, wenn der Unternehmer Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet.

(3) Von der Informationspflicht nach Absatz 1 Nummer 1 ausgenommen ist ein Unternehmer, der am 31. Dezember des vorangegangenen Jahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

Ein gutes Beispiel bietet die WestfalenBahn GmbH auf ihrer Homepage:



Unsere Schlichtungsstelle

Leider gibt es immer mal Situationen, in denen Menschen unterschiedlicher Auffassung sind. Sollten Sie als Fahrgast der WestfalenBahn mit einer Entscheidung durch uns nicht einverstanden sein, können Sie sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr wenden.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr handelt es sich um eine unabhängige Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V.. Dem Verein gehören die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen sowie Verkehrsunternehmen aus Nordrhein-Westfalen an.

Das Verfahren ist für Verbraucher kostenfrei, Ihre Aufwendungen müssen Sie jedoch selbst tragen.

Eine Schlichtung findet nicht statt,

- wenn der Gegenstand der Streitigkeit bereits gerichtlich anhängig war oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird,
- wenn wegen des Beschwerdegegenstandes Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird,
- wenn der Anspruch verjährt ist und sich eine Partei auf Verjährung beruft oder
- wenn die Beschwerde offensichtlich unbegründet ist.

Die Schlichtungsstelle wird nur tätig, wenn es im Vorfeld nicht zu einer Einigung gekommen ist. Bitte wenden Sie sich deshalb mit Ihrem Anliegen bzw. einer Beschwerde immer zunächst direkt an uns.

Weitere Informationen sowie die Verfahrens- und Schlichtungsordnung finden Sie unter

www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Unpünktlichkeitsmeldungen

Fahrgäste haben auch in 2021 die Möglichkeit, Verspätungen und Verfrühungen über den „**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 2021					
Verspätung/Verfrühung	Anzahl	Information erfolgt	Information nicht erfolgt	Anschluss erreicht	Anschluss verpasst
> 10 Minuten	64	16	48	42	22
> 20 Minuten	72	22	50	34	38
> 60 Minuten	35	12	23	12	23
Verfrühung	14	0	14	0	14
Summe	185	50	135	88	97
Anteil an der Gesamtsumme	100%	27%	73%	48%	52%
Ohne Zeitangabe	7	1	6	6	1

Fahrgastinformation

Im Jahr 2021 trat die Schlichtungsstelle Nahverkehr wieder als Ansprechpartnerin mit Aktionen und Informationen an die Fahrgäste heran. Ob mit Infoständen in Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW oder auch in Online Veranstaltungen zu unterschiedlichen Themen erreichte die

Schlichtungsstelle Nahverkehr grundsätzlich viele Interessierte.



Evaluation der Schlichtungsarbeit

16

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 waren:

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

An der Befragung nahmen 434 Fahrgäste, die anhand eines Online-Fragebogen befragt wurden und 29 Ansprechpartner von Verkehrsunternehmen teil, welche telefonisch befragt wurden. Hinsichtlich der Ergebnisse wird auf die Veröffentlichung im Anhang verwiesen.

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

- ✓ **allgemeine Angaben zur Schlichtung / Zusammenarbeit**
- ✓ **Bekanntheit der Schlichtungsstelle Nahverkehr**
- ✓ **Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wird weitere Gespräche mit den Mitgliedsunternehmen führen um die Hinweise auf die Schlichtungsstelle ausnahmslos und obigatorisch zu erreichen. Verfahrensablauf & Kommunikation**
- ✓ **Schlichtungsvorschlag & Verfahrensausgang**
- ✓ **Service & Mitarbeiter**
- ✓ **Relevanz der Schlichtungsstelle**

Internetauftritt

Die Internetseite der Schlichtungsstelle hilft Fahrgästen schneller und einfacher ihren Weg zur Schlichtung zu finden. Die Seite ist übersichtlich gestaltet, so dass Nutzende schnell zu der gesuchten Information gelangen oder unmittelbar zur Eingabe ihrer Beschwerde geleitet werden, auch für mobile Endgeräte.

17



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.

18

Das Netzwerk hat eine Agenda zu prägenden Themen in der Schlichtungsarbeit entwickelt. 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 2021 wurde die Seite **77.984** besucht. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat im Jahr 2021 wieder diverse Medienanfragen von Radio-, Fernseh- und Printmedien beantwortet. Hier ging es vorrangig um die Auswirkungen der Veränderungen im Mobilitätsverhalten durch die Coronapandemie. Die Erstattungen von ungenutzten Fahrscheinen und Regelungen für Abonnent:innen. Daneben fragten Medienvertreter:innen aber auch konkrete Fallbeispiele rund um die Themen Baustellen oder erhöhte Beförderungsentgelte und das Schlichtungsverfahren an.

Die Erklärvideos der Schlichtungsstelle Nahverkehr gibt es hier:

<https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/schlichtung-praxisbeispiele-49740> abgerufen



Das Thema Schlichtung im öffentlichen Personennahverkehr erklärt die Schlichtungsstelle 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 2022

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.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr kann ihrer Arbeit nur dann erfolgreich nachgehen, wenn die Fahrgäste wissen, dass Sie ein Schlichtungsverfahren beantragen können. Deshalb wird die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch zukünftig Gespräche mit den Mitgliedsunternehmen führen um die Hinweise auf die Schlichtungsstelle auf den Unternehmensseiten und in der Beschwerdekorespondenz ausnahmslos und obligatorisch zu erreichen.

Dank der Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und der Mitgliedsunternehmen des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr wurde die Projektlaufzeit bis Dezember 2024 festgesetzt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr freut sich darauf, den Fahrgästen in NRW in dieser Zeit mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

20

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 Juli 2022

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

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Analyse der Fälle im Bereich der Mobilitätsgarantie NRW

Melanie Schliebener / Beatrix Kaschel / Dr. Annette Krapp
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Inhaltsübersicht

Einleitung.....	23
Die Mobilitätsgarantie NRW.....	24
Ziel der Analyse	25
Schlichtungsweg vom Problem zur Lösung.....	26
Methode der Untersuchung.....	27
Ergebnisse	28
Kommunikation entlang des Schlichtungsweges	28
Nutzung von Taxi und PKW	34
Erwartete Hürden: Fristüberschreitung und falsche Information	37
Finanzielle Erstattung.....	39
Fazit und Ausblick.....	40
Abkürzungen	42
Verweise.....	42
Abbildungsverzeichnis.....	42
Anhang	43

Einleitung

Mobil bleiben, auch wenn ein Zug oder eine Bahn ausfällt oder sich verspätet, ist eine der Hauptvoraussetzungen für die Akzeptanz bei der Nutzung des Nahverkehrs.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt und zudem bei der EU notifiziert. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr arbeitet sachlich, unabhängig und neutral für alle Fahrgäste in NRW die sich zuvor erfolglos bei einem Verkehrsunternehmen beschwert haben.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW hat seit 2007 über 32.000 Schlichtungsanträge und Beschwerden abschließend bearbeitet. Ab dem Jahr 2017 gab es einen deutlichen Anstieg der Fälle, in den beiden durch die Corona Pandemie geprägten Jahren 2020 und 2021 ging die Anzahl erwartungsgemäß zurück(siehe Abb. 1).

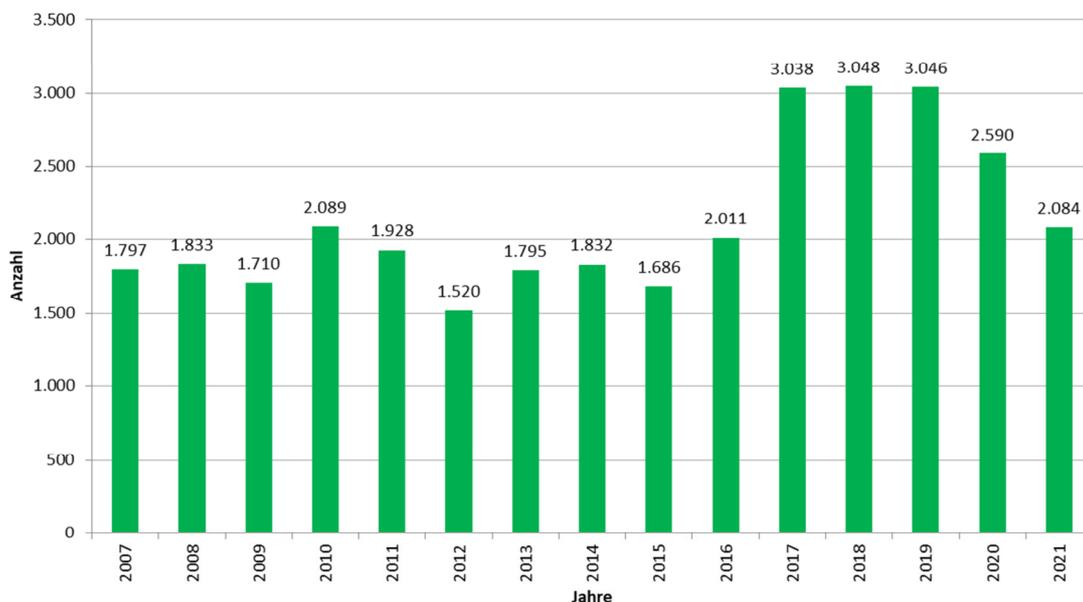


Abb. 1: Entwicklung der Beschwerdeeingänge

Ca. 25 % der bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingehenden Beschwerden betreffen die Kategorie „Pünktlichkeit und Ausfall“. Damit belegen diese Fälle, neben der Kategorie „Erhöhtes Beförderungsentgelt“ regelmäßig Platz 1 oder 2 der am häufigsten genannten Beschwerdegründe.

Beispiel: Ein Fahrgast trägt bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr vor, dass er bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen einen Antrag auf Erstattung nach der Mobilitätsgarantie NRW eingereicht habe und dieser abgelehnt worden sei. Folgender Sachverhalt habe zugrunde gelegen: Der Bus der Linie 912 sei ausgefallen. Er habe zur Weiterfahrt ein Taxi genutzt und einen Antrag auf Erstattung gestellt. Das Verkehrsunternehmen bestätigte zwar den Ausfall der Linie, lehnte aber eine Erstattung der Taxikosten ab, da der Fahrgast eine andere Linie hätte nehmen können, um dann nach dem Ausstieg und einem achtminütigen Fußmarsch die Zielhaltestelle zu erreichen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr stellte fest, dass die Voraussetzungen der Mobilitätsgarantie NRW erfüllt waren und schlichtete auf Erstattung der Taxikosten.

Unter dem Beschwerdegrund „Pünktlichkeit und Ausfall“ wenden sich mehr als die Hälfte der Kund:innen an die Schlichtungsstelle, deren vom Verkehrsunternehmen abgelehnte Beschwerde im direkten Zusammenhang mit der Mobilitätsgarantie (MobiG) steht (siehe Abb. 2). Es gab daneben eine Vielzahl weiterer Ablehnungsgründe, zum Beispiel wurde den Kund:innen bereits eine Entschädigung nach der Mobilitätsgarantie vom Verkehrsunternehmen angeboten, die von den Kund:innen jedoch abgelehnt wurde, weil sie zu niedrig erschien. Manche Kund:innen nahmen an, dass sie eine Entschädigung nach der Mobilitätsgarantie erhalten könnten, das Anliegen gehörte jedoch in den einschlägigen Bereich der Fahrgastrechte.

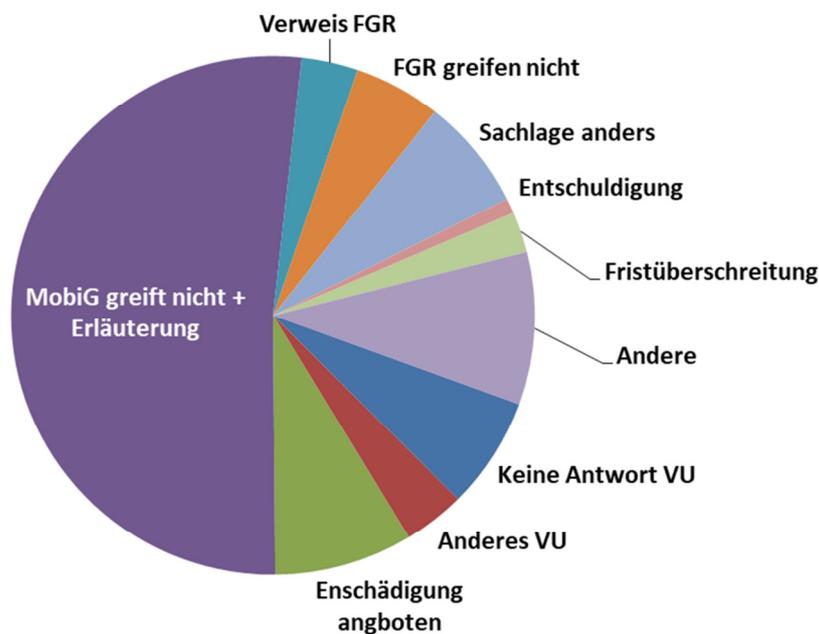


Abb. 2: Ablehnungen durch Verkehrsunternehmen (2019), Kategorie Pünktlichkeit/Ausfall

Diese Häufung der Fälle im Zusammenhang mit der Mobilitätsgarantie haben wir zum Anlass genommen, die bei der Schlichtungsstelle diesbezüglich eingehenden Fälle genauer zu untersuchen.

Die Mobilitätsgarantie NRW

Die Mobilitätsgarantie NRW wurde im Jahr 2012 von den Verkehrsunternehmen in NRW entwickelt. Damit wurde eine freiwillige Garantie durch die Verkehrsunternehmen geschaffen, die den Fahrgästen trotz Verspätungen und Ausfällen eine gewisse Mobilität garantieren soll. Sie soll die Kund:innen im Nahverkehr in NRW auch bei Komplikationen mobil halten: Wenn ein Verkehrsmittel ausfällt oder eine Abfahrtsverspätung von mehr als 20 Minuten vorliegt, können Kund:innen auf ein anderes Verkehrsmittel ausweichen. Die entstehenden Kosten werden ggf. anteilig erstattet, die Kund:innen treten hierbei in Vorleistung.

Die Umstände, unter denen die Mobilitätsgarantie greift bzw. nicht greift, sind sehr genau definiert (1) und wurden zuletzt im Jahr 2021 angepasst.

Die wesentlichen Anforderungen, die für eine Erstattung erfüllt sein müssen, sind die folgenden:

- Das gewünschte Nahverkehrsmittel fällt aus bzw. fährt mindestens 20 Minuten später an der Abfahrtshaltestelle ab.
- Es liegt ein für diese Fahrt gültiges Nahverkehrsticket zum Verbund- oder NRW-Tarif (kein Fernverkehrsticket) vor. Die Mobigarantie gilt auch für Schwerbehinderte mit eingetragener Freifahrtberechtigung.
- Die Verspätung tritt nicht während der Fahrt auf und ist nicht durch Streik, Unwetter, Naturgewalten, Bombenentschärfungen oder Bombendrohungen bedingt.
- Wird ein Anschlusszug durch eine Verspätung verpasst, greift die Mobilitätsgarantie nicht.
- Das alternative Verkehrsmittel muss innerhalb von 60 Minuten genutzt werden.
- Bei den alternativen Verkehrsmitteln muss es sich um Fernverkehrszüge, Taxen, taxiähnliche Dienste, Sharing Systeme wie Car-, Bike-, E-Roller etc. handeln.

Sind die Anforderungen erfüllt, wird folgendermaßen erstattet:

- Die Höhe der Erstattung für Taxifahrten und Sharingangebote beträgt tagsüber von 5 bis 20 Uhr maximal 30 € (25 € in 2019) bzw. nachts von 20 bis 5 Uhr maximal 60 € (50 € in 2019) pro Person.
- Es müssen Taxi-Quittungen für jede beförderte Person einzeln vorliegen.
 - Neuerung 2021: Personen, die zusammen auf dem gleichen Ticket reisen, können einen gemeinsamen Erstattungsantrag mit einem gemeinsamen Beleg einreichen.
- Kosten für genutzte Fernverkehrszüge werden komplett erstattet.
- Der Erstattungsantrag muss innerhalb von 14 Tagen bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbund unter Vorlage der Originalbelege gestellt werden. Zuständig ist das Verkehrsunternehmen, das die Verspätung verursacht hat.

Weitere Details sind auf der Homepage für die Mobilitätsgarantie (1) und auch der der Seite der Schlichtungsstelle Nahverkehr (2) zu finden.

Ziel der Analyse

Anhand der uns bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr vorliegenden Daten werden die Gründe analysiert, aus denen Kund:innen die Mobilitätsgarantie in Anspruch nehmen wollen, diesen Anspruch nicht durchsetzen konnten und sich deshalb an die Schlichtungsstelle Nahverkehr wenden. Der Kommunikationsweg vom ersten Kontakt der Kund:innen mit der Schlichtungsstelle zu den Verkehrsunternehmen und zurück zu den Kund:innen soll sichtbar gemacht werden und die Ergebnisse der Fälle entlang der Beschwerdelinie sollen aufgezeigt und beurteilt werden. Mit dieser Analyse verfolgen wir das Ziel, Hürden und Verbesserungspotentiale der Mobilitätsgarantie herauszuarbeiten, aber auch Stärken und Verbesserungspotentiale unserer eigenen Fallbearbeitung herauszufinden.

Schlichtungsweg vom Problem zur Lösung

Kommt es bei der Nutzung des ÖPNV auf Seite der Kund:innen zu Problemen, ergibt sich typischerweise der in Abb. 3 dargestellte Weg. Dabei führt die Kommunikation der Fahrgäste bzw. der Schlichtungsstelle Nahverkehr mit den Verkehrsunternehmen zu unterschiedlichen Ergebnissen. Die möglichen Endpunkte sind vielfältig: von dem Punkt „Kund:in gibt auf“ sich um eine Erstattung zu bemühen, über ein besseres Verständnis für die rechtlichen Hintergründe „Problem wird verstanden“, weshalb keine Erstattung stattfindet bis zur Lösung des Problems im Sinne der Kund:innen mit einer Erstattung „Problem wird gelöst“ oder auch „Problem wird direkt gelöst“.

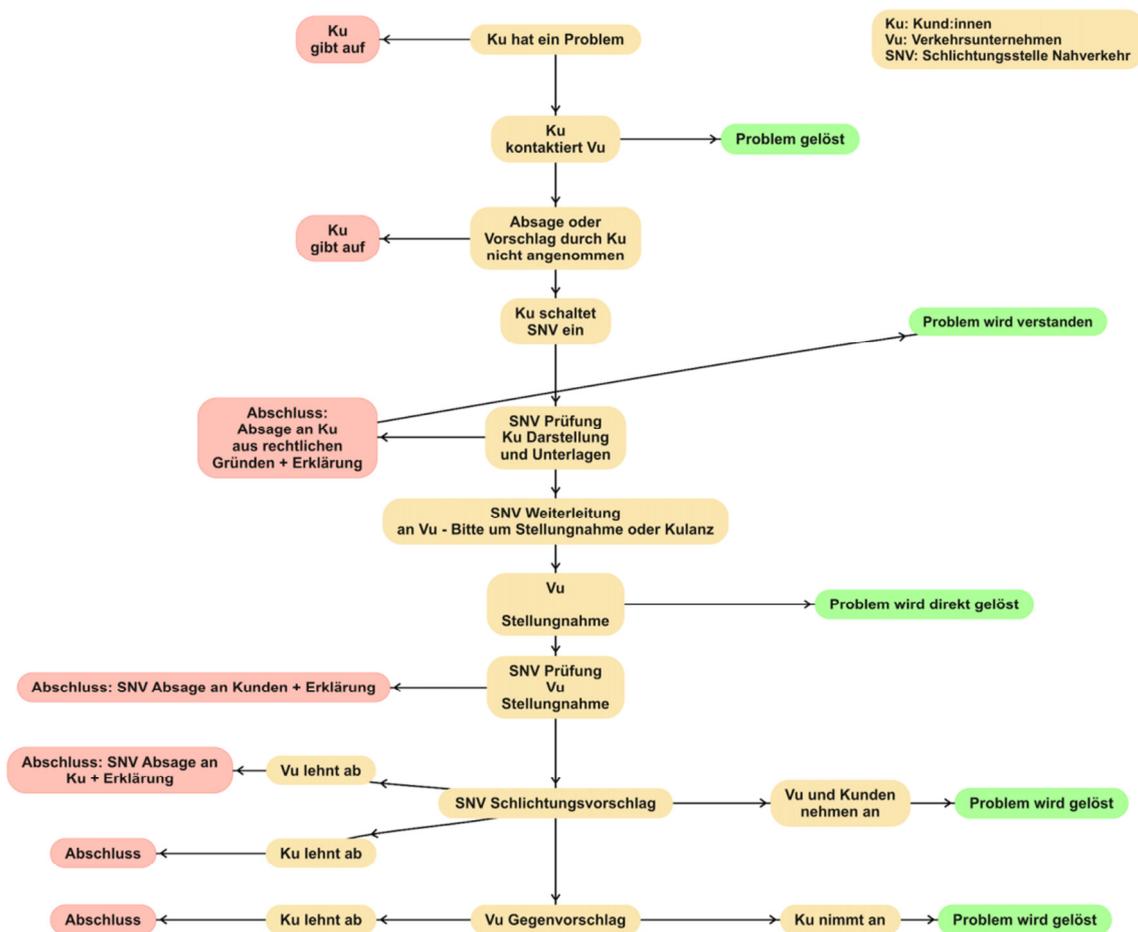


Abb. 3: Schlichtungsweg

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wird idealerweise erst zu dem Zeitpunkt in den Beschwerdeprozess involviert, wenn die Kund:innen sich schon an die Verkehrsunternehmen gewandt haben, eine Ablehnung oder keine Antwort erhalten haben. Dies ist jedoch nicht immer der Fall. Wir haben auch sogenannte „Erstkontakte“, also Kund:innen, die sich ohne einen vorherigen Kontakt zum Verkehrsunternehmen direkt an uns gewandt haben, in unsere Untersuchung mit aufgenommen (siehe unten).

Methode der Untersuchung

Als Zeitraum zur Analyse wurde das Jahr 2019 ausgewählt. Die Daten aus dem Jahr 2020 lagen zum Zeitpunkt der Analyse auch schon vor, wir halten diese aufgrund der Coronakrise jedoch nicht für repräsentativ.

Die Schlichtungsstelle nutzt zum Speichern der Daten den „Combit Adress Manager 18“. Über den Adressmanager wurden alle Fälle des Jahres 2019 gefiltert, die unter die Gruppe „Pünktlichkeit und Ausfall“ fielen, in NRW angesiedelt waren und zum Nahverkehr gehörten¹.

Es ergaben sich insgesamt 724 Fälle, von denen 21 sich nachträglich als nicht zugehörig zu einem der Suchkriterien herausstellten.

Die erhaltenen Datensätze wurden in Excel exportiert und die Felder mit Freitext und Dokumenten zu den einzelnen Fällen analysiert.

Bei dieser Analyse wurden unter anderem die folgenden Fragen beantwortet und in bestimmten Kategorien erfasst:

Fragestellungen

Warum wenden sich die Kund:innen an die Schlichtungsstelle?

Hat der Fall mit der Mobilitätsgarantie zu tun?

Haben die Kund:innen zunächst die Verkehrsunternehmen kontaktiert?

Hat die Schlichtungsstelle die Erstkontakte an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet?

Was haben die Verkehrsunternehmen den Kund:innen geantwortet?

Was hat die Schlichtungsstelle den Kund:innen geantwortet?

Bestand ein eindeutiger Anspruch der Kund:innen auf eine Erstattung nach der Mobilitätsgarantie?

Was hat die Schlichtungsstelle den Verkehrsunternehmen geantwortet?

Was haben die Verkehrsunternehmen der Schlichtungsstelle geantwortet?

Welches Ergebnis stand am Ende des Vorganges?

Wie sah die Höhe der erwarteten und tatsächlich erstatteten Beträge aus?

...

Abb. 4: Fragen zur Analyse

¹ Filter: DATEPART(YEAR, "VORGANG"."DATUM_EIN") = 2019 AND ("Problem"."PROBLEM") LIKE upper(N%'Pünktlichkeit / Ausfall%') NOT ("VORGANG"."VFIRMA") LIKE upper(N%'nicht%') AND SUBSTRING("VORGANG"."VERKEHRSAR", 1, 1) = '1'

Ergebnisse

In der Kategorie „Pünktlichkeit und Ausfall“ fielen insgesamt 329 von 724 Fällen (45 %) in den Bereich der Mobilitätsgarantie.

28

Jahr 2019	Anzahl	Schlichtung	Keine Schlichtung
Alle Fälle (Anzahl)	724	80	644
Fälle MobiG (Anzahl)	329	73	256

Abb. 5: Schlichtungen Kategorie Pünktlichkeit und Ausfall

Von den insgesamt 80 durchgeführten Schlichtungen, fallen 73 Fälle in diese Kategorie. Im Folgenden werden alle Fälle, die unter die Mobilitätsgarantie fallen, unabhängig vom Ergebnis betrachtet.

Kommunikation entlang des Schlichtungsweges

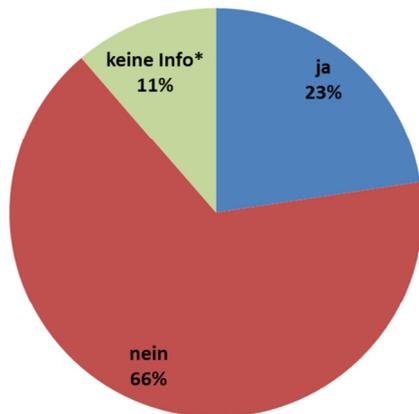
Entlang des Schlichtungsweges (siehe Abb. 3) haben wir vier Stationen ausgewählt und diese genauer untersucht.

- Die erste Station betrifft die Fälle, in denen sich Kund:innen direkt an die Schlichtungsstelle wenden, ohne zuvor das Verkehrsunternehmen zu kontaktieren (Erstkontakt und Weiterleitung).
- Bei der zweiten Station haben wir die Interaktion der Verkehrsunternehmen mit den Kund:innen betrachtet, die mit der Antwort des Verkehrsunternehmens nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben (Ablehnung durch das Verkehrsunternehmen).
- Die dritte Station liegt bei der Kommunikation der Schlichtungsstelle mit den Verkehrsunternehmen (Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle Nahverkehr mit dem Verkehrsunternehmen).
- Bei der vierten Station betrachten wir die Schlichtungen, die im Zusammenhang mit der Mobilitätsgarantie stattgefunden haben.

Erstkontakt und Weiterleitung

Alle Kund:innen müssen zuerst versucht haben, das bestehende Problem mit dem zuständigen Verkehrsunternehmen zu klären. Erst wenn dies nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis führt, kann die Schlichtungsstelle aktiv werden. Dies ist eine Zulässigkeitsvoraussetzung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) (3). Dennoch wenden sich etwa 20 % der Anfragenden direkt mit ihrem Problem an die Schlichtungsstelle oder halten diese sogar für das Verkehrsunternehmen, wir sprechen dann von einem „Erstkontakt“. Als Serviceleistung reicht die Schlichtungsstelle die Anfragen, bei denen eine Erstattung möglich erscheint, direkt an die Verkehrsunternehmen weiter oder sie fordert die Kund:innen auf, sich selbst an das Verkehrsunternehmen zu wenden. Ist keine Erstattung zu erwarten, erklärt die Schlichtungsstelle die Gründe hierfür und leitet den Schlichtungsantrag nicht an die Verkehrsunternehmen weiter.

Keine Fälle von Mobilitätsgarantie



Fälle von Mobilitätsgarantie

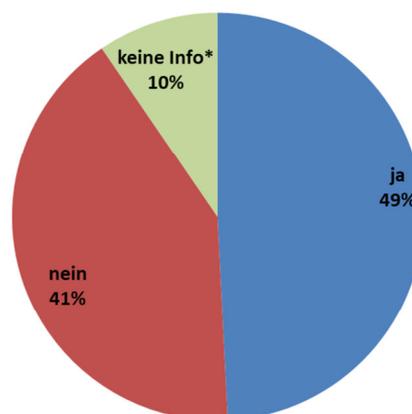


Abb. 6: Weiterleitung Erstkontakt

In unserer Analyse zeigte sich, dass die Erstkontakte, die die Mobilitätsgarantie betrafen, deutlich häufiger an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet wurden, als die übrigen Fälle. Dies deutet darauf hin, dass die Aussichten auf Erfolg bei diesen Fällen höher beurteilt werden.

Die hohe Erfolgsquote spiegelt sich ebenfalls in der Praxis wieder. Insgesamt 29 der 31 weitergeleiteten Fälle (94 %) aus dem Bereich der Mobilitätsgarantie hatten einen positiven Ausgang. Im Vergleich hierzu lag der Anteil der positiv ausgegangenen übrigen weitergeleiteten Fälle bei 120 von 260 Fällen (46 %).

Dies weist darauf hin, dass eine verbesserte Aufklärung über die Anforderungen der Mobilitätsgarantie im Vorfeld den Kund:innen helfen könnte, eigenständig eine Erstattung in Rahmen der Mobilitätsgarantie bewirken zu können. *In 11% bzw. 10 % der Fälle können wir aus der Datenbank keine Rückschlüsse auf die Weiterleitung ziehen.

Ablehnung durch das Verkehrsunternehmen

Die Kund:innen, die sich zuvor an das Verkehrsunternehmen gewandt haben, erhielten zum überwiegenden Anteil (64 %) die Antwort, dass die Mobilitätsgarantie nicht greife, die Gründe hierfür wurden von den Verkehrsunternehmen in unterschiedlicher Ausführlichkeit erläutert (siehe Abb. 7).

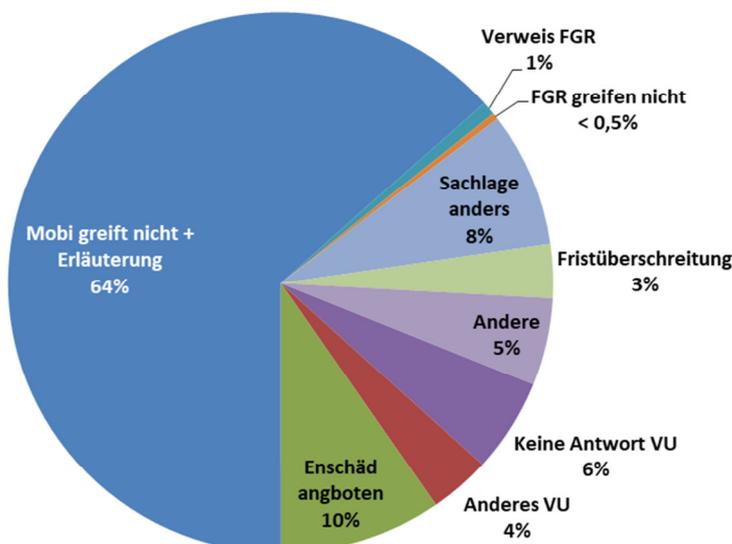


Abb. 7: Ablehnung durch das Verkehrsunternehmen (bei MobiG)

Alle anderen Begründungen für eine Ablehnung fielen deutlich weniger ins Gewicht: Nur 8 % der Ablehnungen wurden durch Verkehrsunternehmen mit einer anderen Sachlage begründet, wie zum Beispiel, dass keine Abfahrtsverspätung vorgelegen habe oder die Verspätung weniger als 20 Minuten betragen habe. In 10 % der Anträge auf Mobilitätsgarantie hat das Verkehrsunternehmen eine Entschädigung angeboten, die von den Kund:innen als zu niedrig abgelehnt wurde. Nur wenige Verkehrsunternehmen haben den Kund:innen nicht geantwortet.

Dieses Ergebnis legt nahe, dass die geltenden Kriterien, die zu einer Erstattung nach der Mobilitätsgarantie führen, den meisten Kund:innen nicht ausreichend bekannt sind: Dies ist daraus zu schließen, dass sie Ansprüche stellen, die von der Mobilitätsgarantie gar nicht abgedeckt sind und auch in den Informationen nicht genannt sind, z.B. Erstattung von PKW Kosten.

Wir haben die Verkehrsunternehmen, von denen im Jahr 2019 mehr als 100 Fälle bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingingen, näher betrachtet: Es gab ein Verkehrsunternehmen, das 16 % aller Fälle, die die Mobilitätsgarantie betrafen im Schlichtungsverfahren, ablehnte. Dieses Unternehmen lag damit deutlich vor den übrigen Verkehrsunternehmen dieser Kategorie. Die geringste Ablehnungsquote in diesem Bereich liegt bei 2 %. Dieser Unterschied ist signifikant und deutet darauf hin, dass zumindest diese beiden Verkehrsunternehmen die Mobilitätsgarantie unterschiedlich anwenden.

Kontaktaufnahme der Schlichtungsstelle Nahverkehr mit dem Verkehrsunternehmen

Die Schlichtungsstelle nimmt in gut der Hälfte aller Fälle zur Mobilitätsgarantie (53 %) nach erfolgter Prüfung Kontakt zum Verkehrsunternehmen auf. Diese Fälle haben zum überwiegenden Anteil ein positives Ergebnis.

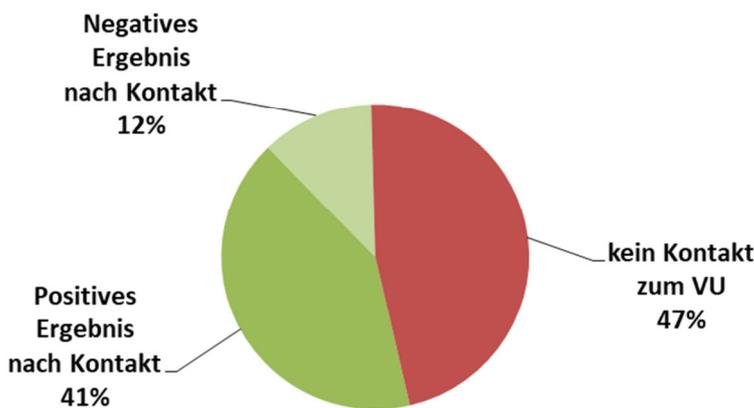


Abb. 8: Kontakt Schlichtungsstelle zu Verkehrsunternehmen

Kein Kontakt zum Verkehrsunternehmen wird aufgenommen, wenn wir aufgrund der Sachlage einschätzen, dass keine Erfolgsaussichten auf eine Erstattung bestehen.

In über der Hälfte der Fälle mit positivem Ausgang hat eine Schlichtung stattgefunden (siehe Abb. 9: Verteilung der positiven Ergebnisse I)

In 49% der Fälle lenkten Verkehrsunternehmen bereits während des Schlichtungsverfahrens ein.

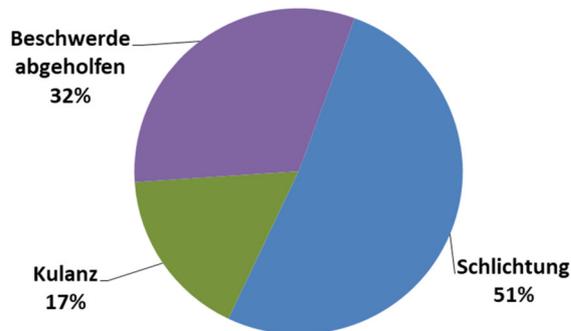


Abb. 9: Verteilung der positiven Ergebnisse I

Zusammengenommen lässt sich feststellen: Wenn sich die Schlichtungsstelle bei einem durch ein Verkehrsunternehmen abgelehnten Fall einschaltet, führt dies in den meisten Fällen (82 %) zum Erfolg. Hier zeigt sich, dass die Beurteilung der Erfolgsaussichten einer Beschwerde durch die Schlichtungsstelle meist zutreffend war oder von den Verkehrsunternehmen gebilligt wurde.

Im nächsten Schritt haben wir speziell die Fälle im Verlauf des Schlichtungsweges betrachtet, in denen die Verkehrsunternehmen den Kund:innen mitgeteilt haben, dass die Mobilitätsgarantie nicht griff (siehe Abb. 7). Hier wurde in 59 % der Fälle Kontakt zu den Verkehrsunternehmen aufgenommen und in 26 % der Fälle endete unser Eingreifen mit einem für die Kund:innen positivem Ergebnis. Dies bedeutet, dass durch den Einsatz der Schlichtungsstelle bei gut einem Viertel der durch die Verkehrsunternehmen abgelehnten Fälle, diese Antragsteller:innen ihre Ansprüche durchsetzen konnten und eine Erstattung von dem Verkehrsunternehmen erhielten.

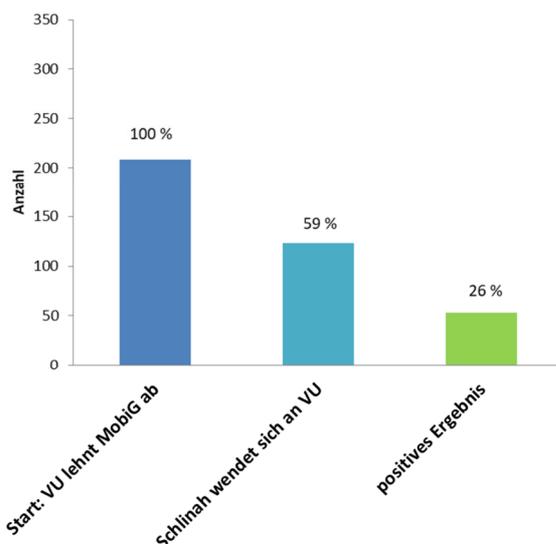


Abb. 10: Ergebnis bei Ablehnung der MobiG durch das Verkehrsunternehmen

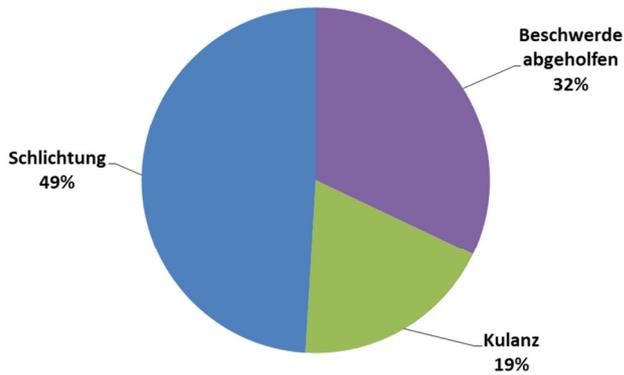


Abb. 11: Verteilung der positiven Ergebnisse II

Die Fälle, in denen es zu Erstattungen kam, teilen sich wie folgt auf: In 49 % der Fälle wurde eine Schlichtung durchgeführt, in 19 % der Fälle kam es zu einer kulanten Lösung und in 32 % der Fälle wurden den Beschwerden direkt abgeholfen.

Wird die Schlichtungsstelle Nahverkehr eingeschaltet, führt dies oft zu dem Ergebnis, dass die Antragsstellenden insgesamt besser gestellt sind, als ohne Einschaltung der Schlichtungsstelle.

Anschließend haben wir die Fälle untersucht, bei denen wir genau wie das Verkehrsunternehmen der Meinung waren, dass die Mobilitätsgarantie nicht greift. Hier nehmen wir dennoch in 25 % der Fälle Kontakt zum Verkehrsunternehmen auf, um ein Einlenken der Verkehrsunternehmen aus Kulanz herbeizuführen, erzielen jedoch nur zu 1 % ein positives Ergebnis (siehe Abb. 12). Bei mehr als der Hälfte dieser Fälle mit Kontaktaufnahme handelt es sich um eine Taxi- oder PKW-Nutzung.

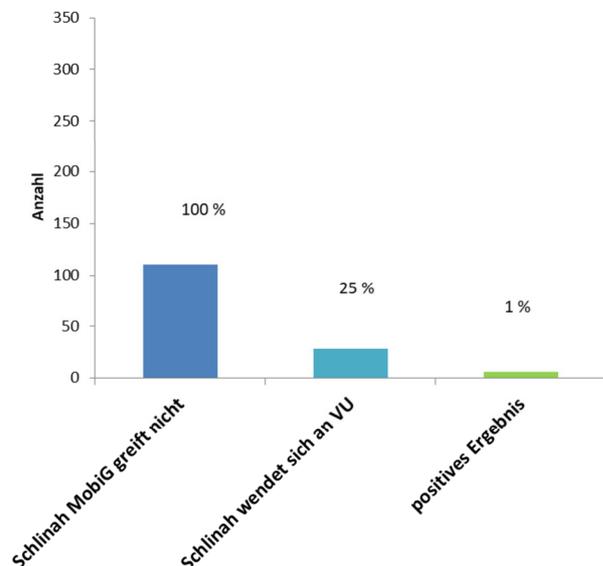


Abb. 12: Ergebnis bei negativer Einschätzung durch die Schlichtungsstelle

Wenn die Schlichtungsstelle aktiv wird, obwohl die Kriterien der Mobilitätsgarantie nicht erfüllt sind, führt dies fast niemals zum Erfolg.

Schlichtungsfälle zur Mobilitätsgarantie

Innerhalb der Kategorie „Pünktlichkeit und Ausfall“ wurden 80 Schlichtungen durchgeführt. 73 dieser Fälle standen im Zusammenhang mit der Mobilitätsgarantie. Diese Schlichtungsvorschläge wurden zum größten Teil angenommen.

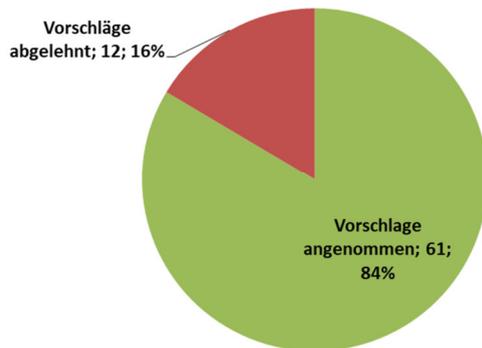


Abb. 13: Schlichtungsfälle MobiG (Anzahl; %)

Die meisten der angenommenen Schlichtungsvorschläge betrafen Fälle, in denen die Kund:innen ihre Fahrt in einem Taxi fortgesetzt hatten. Aus diesem Grund haben wir uns diese Fälle im folgenden Abschnitt noch einmal genauer angesehen. Die abgelehnten Schlichtungsvorschläge resultieren häufig aus einer unterschiedlichen Einschätzung des Sachverhaltes durch das Verkehrsunternehmen bzw. die Schlichtungsstelle Nahverkehr, wie z.B. ob eine Verspätung seitens des Verkehrsunternehmens als „Unterwegsverspätung“ eingestuft wird oder nicht.

Beispiel: Kundin besitzt ein Monatsticket für Januar 2022, das unter anderem für die Strecke Lage (Lippe) nach Detmold gültig ist. Auf der Linie Herford nach Paderborn verkehrt die Linie 72 über die Zwischenhalte Lage (Lippe) und Detmold. Da an der Einstiegshaltestelle Lage (Lippe) der Zug eine tatsächliche Verspätung von mehr als 20 Minuten hatte, nahm die Kundin ein Taxi nach Detmold. Die beantragte Erstattung der angefallenen Taxikosten in Höhe von 29 EUR verwehrt ihr das Verkehrsunternehmen. Zwar wurde die Verspätung von mehr als 20 Minuten an der Einstiegshaltestelle Lage (Lippe) nicht abgestritten. Doch das Verkehrsunternehmen berief sich darauf, dass der Zug ab seiner ersten Abfahrtshaltestelle, d. h. am Ausgangsbahnhof in Herford, noch nicht diese Verspätung aufwies; da die erhebliche Verspätung erst während der Fahrt des Zuges entstanden sei, komme die Mobilitätsgarantie NRW nicht zum Tragen. Hier hatte das Verkehrsunternehmen ein falsches Verständnis über die Bedingungen der Mobilitätsgarantie entwickelt und die Schlichtungsstelle Nahverkehr schaltete sich erfolgreich ein.

Nutzung von Taxi und PKW

Die Zusammensetzung der Fälle, die die Mobilitätsgarantie betreffen, ist in Abb. 14 dargestellt: Der überwiegende Anteil mit insgesamt 61 % entfällt auf die Nutzung von Taxi oder PKW als alternatives Verkehrsmittel.

34

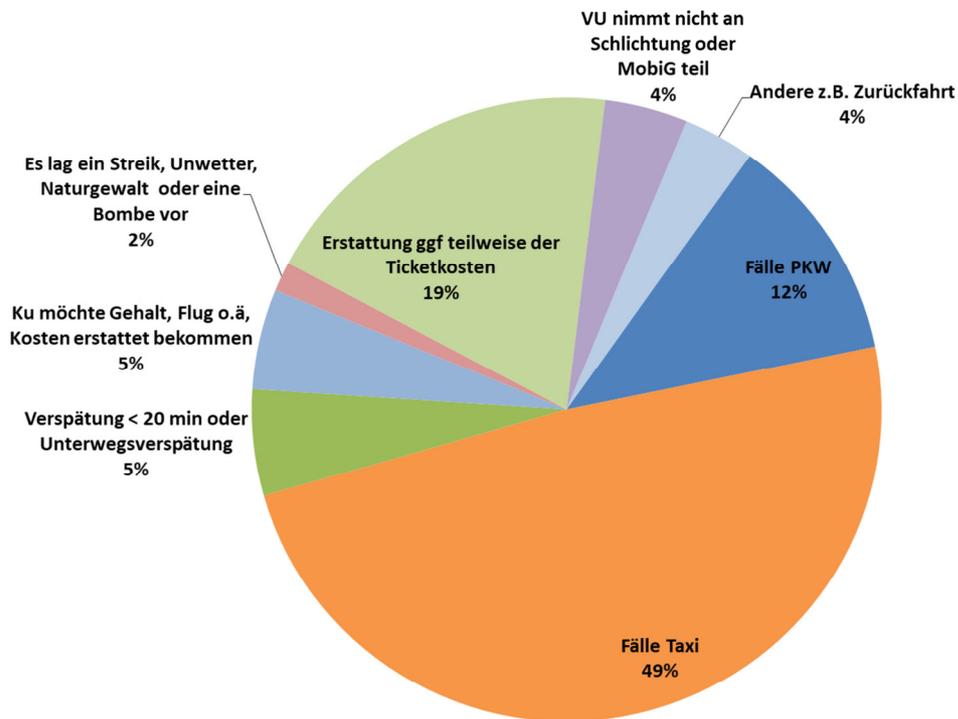


Abb. 14: Zusammensetzung der Fälle der MobiG

Den Hauptanteil nehmen hier die Fälle ein, in denen ein Taxi genutzt wurde: In 89 % dieser Fälle wurden die Kosten nicht oder nicht in voller Höhe erstattet, weil der Grund für die Erstattung nicht anerkannt wurde oder der Höchstbetrag für eine Erstattung überschritten war. Bei wenigen Fällen wurde keine Erstattung geleistet, weil entweder keine Quittung oder nur eine Quittung für mehrere Personen vorlag (siehe Abb. 15).

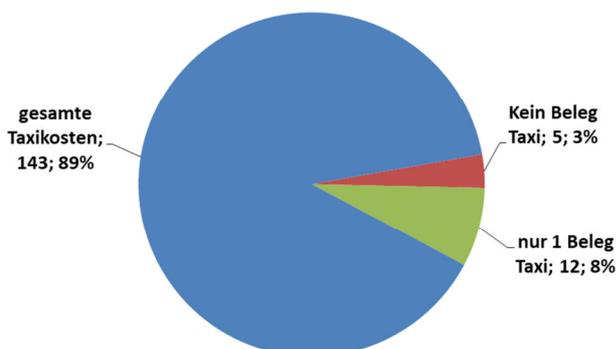


Abb. 15: Zusammensetzung der Fälle mit Taxinutzung (Anzahl; %)

Die Erfüllung der Voraussetzungen, unter denen Taxikosten erstattet werden, stellt mit Abstand die größte Hürde bei der Mobilitätsgarantie dar: In vielen Fällen ist den Kund:innen nicht klar, unter welchen Umständen und in welcher Höhe sie Taxikosten erstattet bekommen. Hier könnte eine klarere Kommunikation über die Bedingungen und die maximalen Erstattungsbeträge helfen.

Die Handhabung der Quittungen bei mehreren Fahrgästen stellt eine vergleichsweise kleinere Hürde dar, die trotzdem eine Betrachtung wert ist, da sie für viel Verwirrung und Unmut sorgt: Die Anforderung der Mobilitätsgarantie lautet, dass Taxi-Quittungen für jede beförderte Person einzeln vorliegen müssen. Anfang 2021 wurde die Mobilitätsgarantie zumindest teilweise nachgebessert: Personen, die zusammen auf dem gleichen Ticket reisen, können seither einen gemeinsamen Erstattungsantrag Sachlage sollte eine praktikable und auch täuschungssichere Lösung gefunden werden.

Beispiel: Ein Fahrgast meldet sich in der Schlichtungsstelle Nahverkehr, nachdem das zuständige Verkehrsunternehmen die Erstattung der Taxiquote im Rahmen der Mobilitätsgarantie abgelehnt hatte. Der Fahrgast nutzte nach einem Zugausfall zusammen mit einem ihm unbekanntem, auch von dem Zugausfall betroffenen Fahrgast, ein Taxi um zum ursprünglichen Ankunftsort zu gelangen. Er übernahm die kompletten Kosten des Taxis und reichte diese dann beim Verkehrsunternehmen ein. Dieses erstattete jedoch lediglich die Hälfte der Kosten, auf den Kosten des weiteren Fahrgastes blieb er sitzen. Hier konnte die Schlichtungsstelle Nahverkehr keine weitere Zahlung erreichen, da nur eine Quittung vorlag. Hier hätten zwei separate Quittungen weitergeholfen und dem netten Taxinutzer, der aus rein praktischen Gründen die Taxikosten komplett zahlte, wären die gesamten Kosten erstattet worden.

Die Erstattung von privaten PKW Kosten ist bei der Mobilitätsgarantie nicht vorgesehen. Trotzdem haben 12 % mit einem gemeinsamen Beleg einreichen. Von dieser Nachbesserung wurden jedoch nicht die Fälle erfasst, in denen mehrere Personen sich ein Taxi teilen, die dasselbe Ziel haben, aber einzeln reisen. Oft kennen sich diese Personen nicht. Die Idee, bei den Taxifahrten Fahrgemeinschaften zu bilden und damit den erstattungsfähigen Betrag zu erhöhen, ist für alle Beteiligten, auch hinsichtlich der meist begrenzten Anzahl der zur Verfügung stehenden Fahrzeuge, sinnvoll: Es können Strecken zurückgelegt werden, die deutlich über 30 € bzw. 60 € liegen, was gerade im ländlichen Raum häufig vorkommt. Hier benötigen weiterhin alle Mitfahrenden das Original einer Quittung. Für diese

der Kund:innen, die sich wegen der Mobilitätsgarantie an die Schlichtungsstelle wandten, eine Erstattung der PKW Kosten erwartet (siehe Abb. 14).

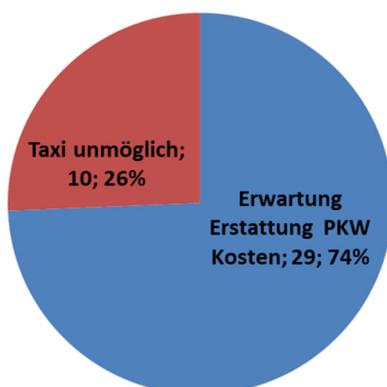


Abb. 16: Zusammensetzung der Fälle mit PKW Nutzung (Anzahl; %)

Bei 29 dieser Fälle (74 %) wurden die PKW-Kosten - ähnlich wie bei der Taxinutzung - nicht oder nicht in voller Höhe erstattet, bei nur 10 Fällen (26 %) wurde mit einem PKW gefahren, weil es nicht möglich war, ein Taxi zu bestellen: Dies kommt vor, wenn z.B. in einem ländlichen Gebiet nicht direkt Taxen zur Verfügung stehen und diese einen so langen Anfahrtsweg haben, dass sich die Taxinutzung weder finanziell noch zeitlich lohnt. Auch wenn Kinder alleine fahren, z.B. wenn der Schulbus ausfällt, sind diese oft nicht in der Lage, die entsprechenden Entscheidungen zu treffen und ein Taxi zu rufen.

Aus der Analyse dieser Daten ergibt sich zunächst die Frage, aus welchem Grund die Nutzung eines PKW in der Mobilitätsgarantie nicht vorgesehen ist: Als alternative Verkehrsmittel werden Fernverkehrszüge, Taxen, taxiähnliche Dienste, Sharing Systeme wie Car-, Bike-, E-Roller etc. erstattet: Die Kosten für ein über ein Carsharing gemietetes Fahrzeug werden erstattet, die Fahrt mit dem eigenen PKW jedoch nicht. Dies ist für die Kund:innen schwer nachzuvollziehen, zumal die Nutzung eines privaten PKW's aus der Familie, Nachbarschaft oder anderer befreundeter Personen oft näher liegt und schneller umzusetzen ist, als eine weitere Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Insbesondere im ländlicheren Raum stehen die genannten Fahrtalternativen nicht zur Verfügung. Einer der Gründe, weshalb PKW-Kosten dennoch nicht erstattet werden, ist vermutlich das Risiko eines möglichen Missbrauchs: Die Fahrt mit den privaten PKW kann im Gegensatz zu allen anderen Fahrtalternativen nicht über eine Quittung nachgewiesen werden. Wir konnten in einigen Fällen sehen, dass die Verkehrsunternehmen die PKW-Kosten zumindest teilweise aus Kulanz erstattet haben, wenn offensichtlich war, dass es keine praktikable Alternative zur PKW-Nutzung gab, dies war aber nicht immer der Fall. Um diese Fälle einheitlich bearbeiten zu können, wäre die Einführung einer Kilometerpauschale denkbar.



Abb. 17: Erstattung bei PKW Nutzung

Insgesamt 12 % der Fälle zur Mobilitätsgarantie beziehen sich auf die Erstattung von PKW Kosten. Von diesen erhalten etwas weniger als 1/3 eine Erstattung aus Kulanz. Hierbei ist für uns kein deutliches Muster zu erkennen, wann eine Erstattung von den Verkehrsunternehmen gewährt wird und wann nicht. Allein auffällig ist, dass in keinem einzigen Fall eine Erstattung erfolgte, wenn eine Fahrt mit dem PKW zum Erreichen eines Fluges eingesetzt wurde bzw. wenn ein „Rail and Fly“-Ticket vorlag.

Erwartete Hürden: Fristüberschreitung und falsche Information

Neben der Nutzung von Taxi und PKW haben wir uns zwei weitere mögliche Hürden der Mobilitäts-
 garantie angesehen:

Die Kund:innen müssen ihren Erstattungsantrag innerhalb von 14 Tagen bei dem zuständigen Ver-
 kehrsunternehmen oder Verkehrsverbund gestellt haben. Diese relativ kurze Frist scheint jedoch kein
 Problem zu sein, denn nur ca. 2 % aller Fälle zur Mobilitätsgarantie erreichen uns aufgrund einer
 Fristüberschreitung.

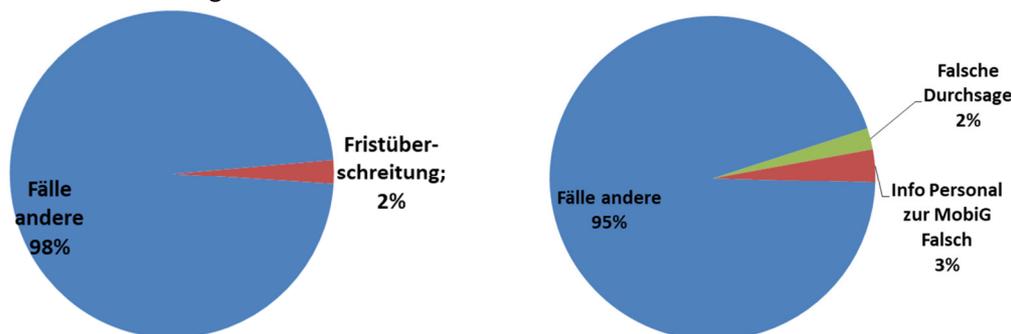


Abb. 18: Hürden Fristüberschreitung und falsche Information

In den meisten Fällen wurde die Frist zur Einreichung der Mobilitätsgarantie verpasst, weil die
 Kund:innen den Antrag auf Mobilitätsgarantie zunächst an das falsche Verkehrsunternehmen ge-
 schickt hatten, nicht weil sie mit dem Antrag zu lange gewartet hatten. Nur wenige dieser Fälle hat-
 ten einen positiven Ausgang, nachdem sich die Schlichtungsstelle eingeschaltet hatte.

Bemängelten die Fahrgäste falsche Durchsagen in den Bahnhöfen (2 %), wurde die Erstattung bei
 ihrer Erstbeschwerde durch das Verkehrsunternehmen grundsätzlich abgelehnt. Bemängelten die
 Fahrgäste falsche Informationen durch das Personal vor Ort (3%) wurde die Erstattung bei ihrer Erst-
 beschwerde ebenso verweigert.

Schalteten die Kund:innen die Schlichtungsstelle Nahverkehr ein, erhielten sie im Falle der falschen
 Durchsage fast alle eine Entschädigung, im Falle der falschen Information vom Personal, erhielten
 immerhin die Hälfte der Fahrgäste eine Erstattung.

Anspruch auf Erstattung

Ein Anspruch auf eine Erstattung im Rahmen der Mobilitätsgarantie besteht nur, wenn alle Bedin-
 gungen der Mobilitätsgarantie erfüllt sind (siehe Seite 24). Wir haben in diesem Teil der Untersu-
 chung nur die Fälle verglichen, bei denen aufgrund der Daten festgestellt werden konnte, ob diese
 Bedingungen erfüllt oder nicht erfüllt waren. In ca. 10 % der Fälle waren die Angaben nicht genau
 genug, um hier eine Zuordnung vorzunehmen. Wir konnten somit insgesamt 294 der 329 Fälle in die
 Gruppen „Anspruch“ bzw. „kein Anspruch“ einteilen:

Bei 21 % der Fälle lag ein Anspruch auf Erstattung vor, bei 79 % nicht. Zu den Fällen mit Anspruch
 haben wir auch die Erstkontakte, also diejenigen gerechnet, die sich direkt an die Schlichtungsstelle
 gewendet haben, wenn bei diesen alle weiteren Ansprüche erfüllt waren.

Die Fälle mit Anspruch auf eine Erstattung nach der Mobilitätsgarantie wurden zu 69 % positiv durch die Schlichtungsstelle beendet. Weitere 20 % erhielten die Information, dass die Anforderungen der Mobilitätsgarantie erfüllt waren, sie sich aber direkt an die Schlichtungsstelle gewendet hatten und nicht, wie gefordert, zunächst an die Verkehrsunternehmen. Diese Kund:innen wurden von uns ermutigt, ihre Ansprüche bei den Verkehrsunternehmen einzufordern. In diesen Fällen haben wir keine Daten, ob diese Kund:innen eine Entschädigung erhalten haben. Hier könnten bis zu 20% der Fälle einen positiven Ausgang haben. Insgesamt 10 % der Kund:innen mit Anspruch meldeten sich aus uns nicht bekannten Gründen nicht zurück.

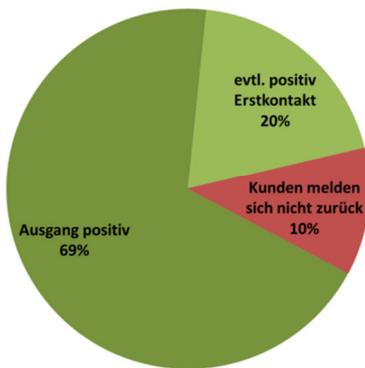


Abb. 19: Ausgang Fälle mit Anspruch auf Erstattung

Wenn also ein Anspruch nach den Vorgaben der Mobilitätsgarantie vorliegt und ein Verkehrsunternehmen trotzdem eine Erstattung ablehnt, lässt sich der Anspruch zum größten Teil auch durchsetzen und zwar in 69 % bei Einschaltung der Schlichtungsstelle. Bezieht man Erstkontakte ein, die sich nach Beratung durch die Schlichtungsstelle selbst um eine Lösung des Problems kümmern, so könnte der Anspruch in bis zu 89 % der Fälle umgesetzt werden.

Die Fälle ohne Anspruch auf eine Erstattung nach der Mobilitätsgarantie wurden immerhin zu 38 % positiv durch die Schlichtungsstelle beendet.

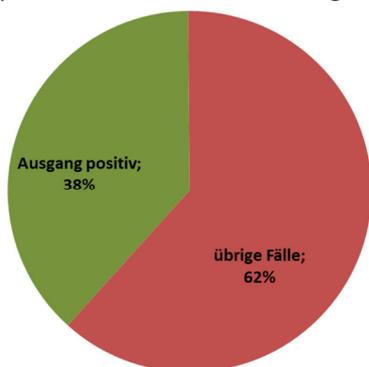


Abb. 20: Ausgang Fälle ohne Anspruch auf Erstattung

Fälle, in denen ein Taxi oder ein PKW als Fahrtalternative genutzt wurde, stellen etwa die Hälfte aller Fälle mit positivem Ausgang. Hier könnte es sich lohnen, die Voraussetzungen der Mobilitätsgarantie die Taxi- und PKW-Nutzung betreffend noch einmal genauer zu betrachten und ggf. zu erweitern.

Finanzielle Erstattung

Die Beträge, die im Rahmen der Mobilitätsgarantie pro Person erstattet werden, sind in Bezug auf die Nutzung von Taxen oder Sharing-Angeboten deutlich beschrieben (siehe Seite 24). In 2019 lag hier der maximale Betrag einer Erstattung bei 50 €, im Jahr 2020 wurde dieser Betrag auf 60 € erhöht. Die zusätzlichen Kosten für Fernverkehrszüge werden vollständig ersetzt.

Wir haben uns die Fälle genauer angesehen, bei denen die Kund:innen angegeben haben, wie hoch die durch die Verspätung bzw. den Ausfall für sie entstandenen Kosten waren bzw. in welcher Höhe in Prozent die von ihnen erwartete Erstattung lag. Diese Angaben lagen bei insgesamt 119 Fällen vor. Bei der überwiegenden Anzahl der Fälle (39 %) wurde die erwartete Summe auch erstattet. In 29 % der Anträge erfolgte keine Erstattung. Die restlichen Erstattungen liegen dazwischen und zeigen kein besonderes Muster.

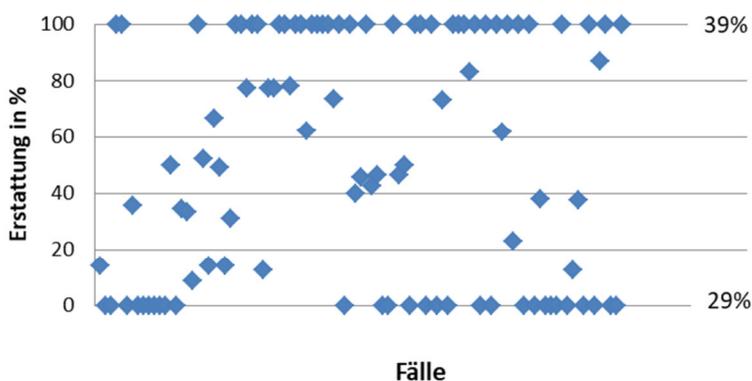


Abb. 21: Erstattung im Verhältnis zur Erwartung

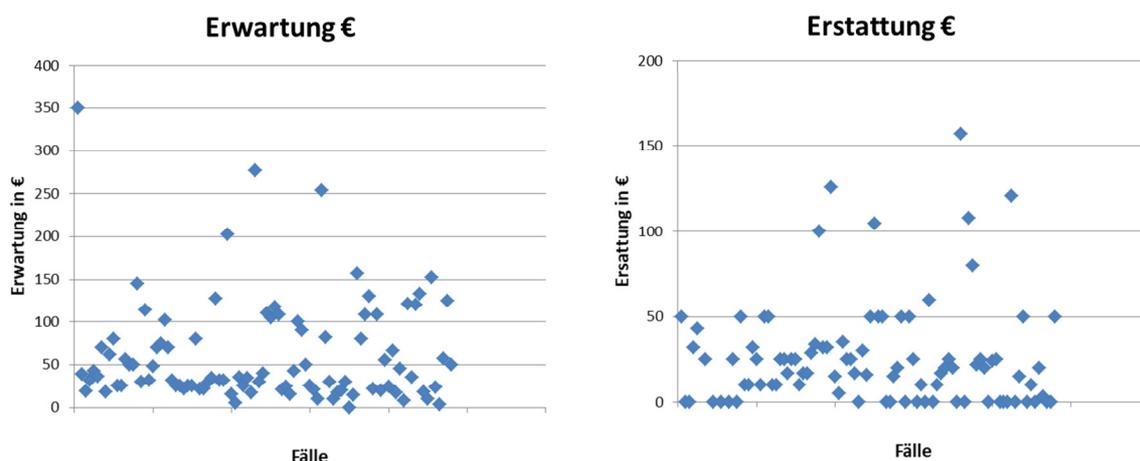


Abb. 22: Erwartung und Erstattung in €

In Abb. 22 sind die von den Kund:innen erwarteten Beträge und die tatsächlichen Erstattungen nebeneinander dargestellt. Die höchste Erwartung lag bei 350 €. In diesem Fall wurde aufgrund einer Verspätung ein Flug verpasst, es hatte keine Durchsage des Verkehrsunternehmens am Bahnsteig gegeben, eine korrekte Auskunft war vor Ort nicht zu erhalten, die zu erwartende Verspätung war jedoch zuvor in der Presse bekanntgegeben worden. Hier fand eine Schlichtung auf Kulanzbasis statt, in deren Verlauf es zu einer Erstattung in Höhe von 50 € kam.

Die höchste tatsächliche Erstattung betrug 157 €. In diesem Fall endete der Zug vor der Zielhaltestelle, 4 Personen nahmen zusammen ein Taxi und konnten nur eine Quittung vorweisen. Das Verkehrsunternehmen hatte am Telefon mit Verweis auf die Mobilitätsgarantie die Auskunft gegeben, man solle ein Taxi nehmen.

In einem anderen Fall wollte ein Kunde sich nur über eine Verspätung beschweren und erwartete keine Erstattung, er erhielt aber eine Erstattung von 20 €, nachdem sich die Schlichtungsstelle mit dem Verkehrsunternehmen in Verbindung gesetzt hatte.

Erkennbar ist, dass 39 % der Kund:innen zu dem Zeitpunkt, als sie sich an die Schlichtungsstelle wandten, die Höhe einer Erstattung korrekt eingeschätzt hatten. Dahingegen liegt die Erwartung von 37 % der Kund:innen zum Teil deutlich oberhalb von 50 €, dem in 2019 geltendem Höchstbetrag einer Erstattung nach der Mobilitätsgarantie (außer Fernverkehr).

Es ist zu sehen, dass sich die meisten Erstattungen in dem durch die Mobilitätsgarantie vorgegebenen Rahmen bis 50 € bewegen.

In insgesamt 8 Fällen wurde mehr als 50 € erstattet, oft waren hier mehr als eine Kund:in betroffen, es hatte sich aber nur eine Person mit einer Quittung über eine Taxifahrt an die Schlichtungsstelle gewandt.

Fazit und Ausblick

Die Anzahl aller Fahrten im Öffentlichen Nahverkehr pro Jahr liegt nach Angaben des Landesbetriebs IT NRW für Statistik und IT-Dienstleistungen bei ca. 1,6 Milliarden (4). Die Schlichtungsstelle erhält ca. 3000 Anfragen pro Jahr. Nach einer groben Schätzung entspricht diese Anzahl bezogen auf die Anzahl der gesamten Fahrten 0,0002 % oder 2 Millionstel oder $2 \cdot 10^{-6}$ oder 2 ppm.

Wir betrachten in dieser Untersuchung also nur einen Bruchteil der Beschwerden bezogen auf die gesamten Fahrten im ÖPNV in NRW, nämlich die, die sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr wenden. In diesem Zusammenhang wäre die Gesamtzahl der Beschwerden, die bei allen Verkehrsunternehmen zusammen eingehen, interessant. Hierzu sind uns jedoch keine Zahlen bekannt, so dass hier keine Aussage möglich ist.

Mit der vorliegenden Evaluation setzen wir zum ersten Mal die Anforderungen der Mobilitätsgarantie in Relation zu Fällen, in denen Kund:innen einen Konflikt mit den Verkehrsunternehmen nicht direkt lösen konnten.

Als hauptsächlichen Grund für die Beschwerden zeigt sich die Ablehnung der Kostenerstattung für ein Taxi oder ein alternatives Verkehrsmittel durch ein Verkehrsunternehmen. Bei der Betrachtung der Fälle entlang des Kommunikationsweges wird deutlich, dass die überwiegende Anzahl der Kund:innen besser als zuvor gestellt war, nachdem die Schlichtungsstelle nach positiver Einschätzung der Erfolgsaussicht aktiv wurde.

In der überwiegenden Anzahl der betrachteten Fälle weisen die Verkehrsunternehmen bei der Ablehnung der Erstattung auf die Regeln der Mobilitätsgarantie hin. Dies könnte darauf hindeuten, dass vielen Kund:innen die genauen Regeln der Mobilitätsgarantie nicht bekannt sind. Dies zeigt sich zum

Beispiel darin, dass deutlich weniger als die Hälfte der Kund:innen die Summe, die sie erstattet bekommen können, korrekt eingeschätzt haben. Hierbei ist zu bedenken, dass die Anforderungen der Mobilitätsgarantie klar definiert sind und zum Beispiel auf der Homepage des Kompetenzzentrums Marketing NRW (1) sowie auf den von den Verkehrsunternehmen ausgelegten Flyern deutlich dargestellt werden. Nur scheint dies nicht auszureichen. Das ist wenig verwunderlich, wenn man bedenkt, dass Fahrgäste in einer Verspätungssituation sofort, auf die Schnelle, entscheiden müssen, wie sie ihre Fahrt fortsetzen. In diesem kurzen Moment ist in der Regel wenig Zeit, die Modalitäten der Mobilitätsgarantie zu erfassen.

Die Mobilitätsgarantie in Nordrhein-Westfalen ist eine sehr weitreichende Unterstützung der Fahrgäste im Verspätungsfall und bundesweit in ihrem Leistungsumfang nach den Recherchen der Schlichtungsstelle einzigartig. Durch eine intensivere Kundeninformation mit Hinweis auf die Möglichkeiten der Garantie gerade im Verspätungsfall könnte den Fahrgästen hier konkret noch besser weiter geholfen werden. Da wo es keine Reisealternativen gibt und auch Taxen und Sharingsysteme wenig verfügbar sind, gerät die Mobilitätsgarantie an ihre Grenzen, hier ist ein Bedürfnis der Fahrgäste nach einer Abrechnungsmöglichkeit des privaten Fahrzeuges erkennbar.

Die Auswertung zeigt auch, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit ihren Mitteln zu einer guten Umsetzung der Garantie im Nachhinein beitragen kann. In sehr vielen Fällen konnte eine Einigung zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen über die Folgen der Verspätung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erreicht werden. Das ist immer dann gut möglich, wenn die Unternehmen in ihrer Kommunikation auf die Schlichtungsstelle Nahverkehr hinweisen.

Eine bessere Aufklärung im Vorfeld könnte hier Abhilfe schaffen und würde sich direkt auf die Zufriedenheit der Kund:innen auswirken, denn eine der Hauptvoraussetzungen für die Akzeptanz bei der Nutzung des Nahverkehrs ist, auch bei Ausfällen oder Verspätungen **mobil zu bleiben**.
Verfasst in Düsseldorf, im Juni 2022

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
Telefon: 0211 3809 380
Fax: 0211 3809 666
Mail: info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de
Internet: www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Abkürzungen

MobiG	Mobilitätsgarantie
VSBG.....	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
Ku.....	Kund:innen
Vu.....	Verkehrsunternehmen

Verweise

1. **NRW, Mobil.** <https://www.mobil.nrw/service/mobigarantie.html>. [Online] 2021.
2. **NRW, Schlichtungsstelle Nahverkehr.** <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/mobilitaetsgarantie>. [Online]
3. <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/>. [Online]
4. **NRW, Landesbetreib IT.** <https://www.it.nrw/statistik/eckdaten/fahrgaeste-und-befoerderungseleistungen-im-nahverkehr-mit-schienenfahrzeugen-und>. [Online]
5. **NRW, Schlichtungsstelle Nahverkehr.** <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/jahresberichte-evaluationen-47817>. [Online]

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Entwicklung der Beschwerdeeingänge	23
Abb. 2: Ablehnungen durch Verkehrsunternehmen (2019), Kategorie Pünktlichkeit/Ausfall.....	24
Abb. 3: Schlichtungsweg.....	26
Abb. 4: Fragen zur Analyse	27
Abb. 5: Schlichtungen Kategorie Pünktlichkeit und Ausfall	28
Abb. 6: Weiterleitung Erstkontakt.....	29
Abb. 7: Ablehnung durch das Verkehrsunternehmen (bei MobiG)	30
Abb. 8: Kontakt Schlichtungsstelle zu Verkehrsunternehmen.....	30
Abb. 9: Verteilung der positiven Ergebnisse I	31
Abb. 10: Ergebnis bei Ablehnung der MobiG durch das Verkehrsunternehmen.....	31
Abb. 11: Verteilung der positiven Ergebnisse II	32
Abb. 12: Ergebnis bei negativer Einschätzung durch die Schlichtungsstelle.....	32
Abb. 13: Schlichtungsfälle MobiG (Anzahl; %)	33
Abb. 14: Zusammensetzung der Fälle der MobiG	34
Abb. 15: Zusammensetzung der Fälle mit Taxinutzung (Anzahl; %)	34
Abb. 16: Zusammensetzung der Fälle mit PKW Nutzung (Anzahl; %).....	35
Abb. 17: Erstattung bei PKW Nutzung.....	36
Abb. 18: Hürden Fristüberschreitung und falsche Information	37
Abb. 19: Ausgang Fälle mit Anspruch auf Erstattung.....	38
Abb. 20: Ausgang Fälle ohne Anspruch auf Erstattung	38
Abb. 21: Erstattung im Verhältnis zur Erwartung	39
Abb. 22: Erwartung und Erstattung in €.....	39

Anhang

Abschätzung Anteil Fälle Schlichtungsstelle im Verhältnis zu Fahrten NRW

Fahrten in NRW	pro Quartal 389.000.000	pro Jahr 1.556.000.000 (4)
Fälle Schlichtungsstelle		pro Jahr 3.000 (5)
Fälle Schlichtungsstelle bezogen auf Anzahl der Fahrten = 0,0002 %		

Ergänzung zur Analyse der Daten / Verwendete Programme

Der „Combit Address Manager 18“ wurde bis Mitte 2022 von der Schlichtungsstelle Nahverkehr als Datenbank genutzt und konnte zuletzt im 2015 auf die aktuelle Lage angepasst werden. Es befinden sich viele der relevanten Angaben zu den Fällen in Feldern mit Fließtext, in angehängten Dokumenten, in Mails oder auch in Papierakten. Nachdem die Datensätze aus dem Adressmanager nach Excel exportiert worden waren, wurden darüber hinaus die Felder mit Freitext, Dokumente, und die Daten aus den Papierakten analysiert. Diese Informationen wurden dem Datensatz hinzugefügt. Die Auswertung selbst erfolgte in Excel (Version MS Office Prof. Plus 2010).