

## Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2024

Melanie Schliebener  
Schlichtungsstelle Nahverkehr  
Helmholtzstraße 19  
40215 Düsseldorf  
Tel.: 0211/913801346  
melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw

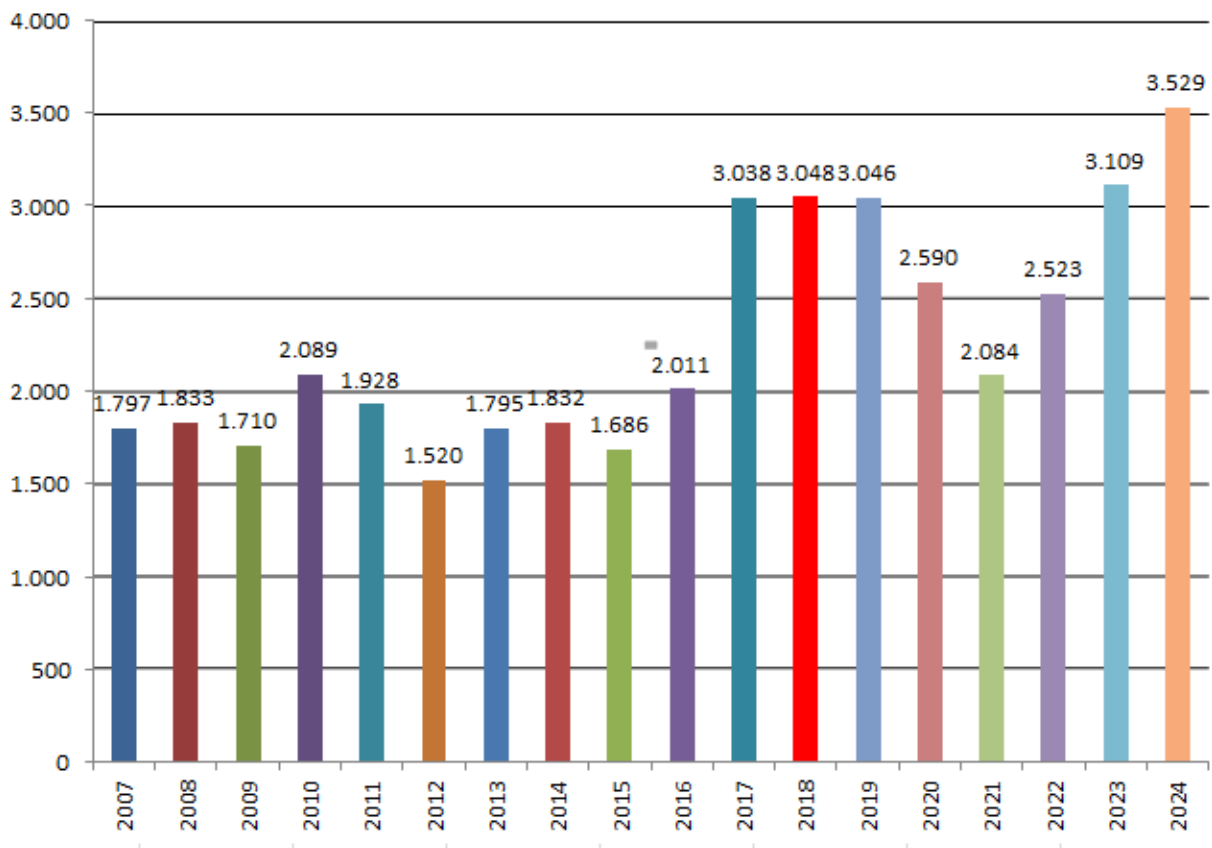
**Tätigkeitsbericht nach § 34 Abs. 1 VSBG**

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist seit dem Jahr 2007 als Schlichtungsstelle für Streitigkeiten im öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen zuständig. Seit dem 01.12.2017 ist sie nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannt.

2

**Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2024**

In den 18 Jahren ihrer Tätigkeit hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr inzwischen 41.168 Beschwerden und Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet. Das entspricht einem jährlichen Durchschnitt von 2.287 Fällen. Ab dem Jahr 2017 gab es mit 3.038 einen deutlichen Anstieg der Eingaben gegenüber den Vorjahren. Während in den beiden Folgejahren der Eingang auf diesem Niveau blieb, reduzierte sich die Nachfrage im Jahr 2020 auf 2.590 Fälle und im Jahr 2021 auf 2.084 Fälle. Nunmehr ist mit jetzt 3.529 Anfragen wieder ein deutlicher Fallanstieg zu erkennen.



In 2024 erreichten die Schlichtungsstelle 3.529 Kundeneingaben. Von den 3.529 Beschwerden wurden 3489 Fälle (99 %) als Schlichtungsverfahren bearbeitet.

Von den 3489 bearbeiteten Beschwerden wurden 60 Anträge abgelehnt, weil sie nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr fielen.

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

2239 Mal erwies sich nach eingehender rechtlicher Prüfung der Eingaben bzw. Stellungnahmen und Schriftwechsel beider Parteien die Rechtsauffassung der antragstellenden Partei als rechtlich nicht durchsetzbar. Hier ist zu beachten, dass die Rechte der Reisenden im öffentlichen Personennahverkehr vielen Kunden unbekannt sind und insgesamt einen engen Kompensationsrahmen bei Vertragsstörungen bieten. Hier liegen die Erwartungen der Fahrgäste aufgrund der Erfahrungen aus anderen Rechtsgebieten häufig deutlich über dem vorgesehenen Rechtsrahmen. Auch für Kulanz ist oftmals kein Raum zu erkennen. In diesen Fällen beendete die Schlichtungsstelle das Verfahren für beide Parteien und erläuterte den Beteiligten eingehend ihre Rechtsauffassung. In nahezu allen dieser Fälle halfen diese Erklärungen den Antragstellenden, die Entscheidungen der Antragsgegnerinnen besser zu verstehen und zu akzeptieren.

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

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

### Schlichtungsanträge nach Kategorien

Bei der Kategorisierung der Schlichtungsanträge orientiert sich die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit ihrem Erfassungssystem an dem Kriterienkatalog des VRR, der von vielen Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen im Beschwerdemanagement umgesetzt wird. Dadurch wird für den Austausch mit den Unternehmen eine Vergleichbarkeit erreicht. Abweichend davon werden wegen der besonderen Bedeutung in der Fallbearbeitung die erhöhten Beförderungsentgelte gesondert erfasst. Daraus ergibt sich die folgende Kategorisierung:

Beschwerdegründe 2024*	Anzahl	Prozent
Anzahl eingegangene Anträge	3529	100%
Erhöhtes Beförderungsentgelt	619	17,54%
Pünktlichkeit/Ausfall	781	22,13%
Verhalten Mitarbeiter	113	3,20%
Information	73	2,07%
Deutschlandticket / Tarifangebot	791	22,41%
Zustand Fahrzeug	8	0,23%
ÖPNV-Angebot	15	0,43%
Fahrausweisautomat / Entwerter	124	3,51%
Zustand Haltestelle	0	0,00%
Belange Mobilitätseingeschränkter	11	0,31%
Diskriminierung	3	0,09%
Behebung von Missständen	512	14,51%
sonstige	479	13,57%
*hier gibt es ab 2024 keine Mehrfachnennungen.		

## **Bewertung der Effektivität des von der Verbraucherschlichtungsstelle angebotenen Verfahrens**

Das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr ist effektiv. Offensichtlich unbegründete Anträge werden direkt abgewiesen, bei begründeten Anträgen werden die Antragsgegner um Stellungnahme gebeten. Das führt in der Regel zu einer umfassenden Sachverhaltsaufklärung.

Der ermittelte Sachverhalt wird in dem Schlichtungsvorschlag detailliert dargestellt, so dass die Parteien umfassend informiert werden. Dadurch werden sie in die Lage versetzt, ihre vorherigen Entscheidungen zu überprüfen.

Eingaben, die offensichtlich unbegründet sind, werden im Schnitt tagesaktuell bearbeitet. Schlichtungsanträge werden im Durchschnitt mit einer Frist von 13 Tagen ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte abgeschlossen. Die 90-Tagesfrist nach § 20 VSBG wurde nicht erreicht oder überschritten.

## **Bewertung der Organisations- und Finanzstruktur der Verbraucherschlichtungsstelle**

Die gewählte Organisationsstruktur ermöglichte es der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2024 die Anzahl von insgesamt 3529 Anträgen zur Schlichtung zu bearbeiten.

Die Mitgliedsunternehmen werden an den Kosten der Verfahren beteiligt. Die Kosten für eingehende Anträge, die Nichtmitgliedsunternehmen betreffen, werden auf die Mitgliedsunternehmen umgelegt. Das führt dazu, dass die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch Schlichtungsanträge bearbeiten kann, die Unternehmen betreffen, die nicht Mitglied in der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind. So kann in Nordrhein-Westfalen eine sehr kundenfreundliche Behandlung von Eingaben rund um den Nahverkehr erfolgen, weil die Mitgliedschaft im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr kein Bearbeitungskriterium für die Schlichtungsstelle ist.

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

## **Angaben zu Schulungen der Streitmittler:innen, der Vertreter:innen und ihrer Mitarbeiter:innen**

6

Zwei Sachbearbeiter:innen nahmen an ausgewählten Modulen der Mediationsausbildung des Friedensbildungswerkes Köln teil. Eine weitere Sachbearbeiterin ist Volljuristin und Mediatorin. Die Streitmittlerin und ihre Vertreterin sind Volljuristinnen und Mediatorinnen und nehmen regelmäßige an juristischen Fortbildungen teil.

## **Bewertung der Zusammenarbeit mit Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Die Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr und Streitmittlerin, Melanie Schliebener, war im Jahr 2024 Mitglied der Netzwerkgruppe Mobilität des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. der Verbraucherzentralen.

Die Streitmittlerin nahm in 2024 regelmäßig an Travel-Net Meetings teil, einem Zusammenschluss europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen, Verkehr und Tourismus.

Die Streitmittlerinnen nahmen in 2024 regelmäßig an Veranstaltungen des Verkehrsministeriums NRW teil. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist Mitglied der Initiative „Vorankommen NRW“.

Es besteht weiterhin ein Austausch mit der SNUB-Nahverkehrsschlichtungsstelle, der SRUV sowie deren Beirat.

Die Streitmittlerin und ihre Vertretung nahmen in 2024 am Erfahrungsaustausch der anerkannten Schlichtungsstellen im Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz teil.

In den vergangenen Jahren bestand für die Schlichtungsstelle Nahverkehr kein Anlass sich mit der Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten zu befassen.

Düsseldorf, den 11.03.2024

Melanie Schliebener  
Streitmittlerin