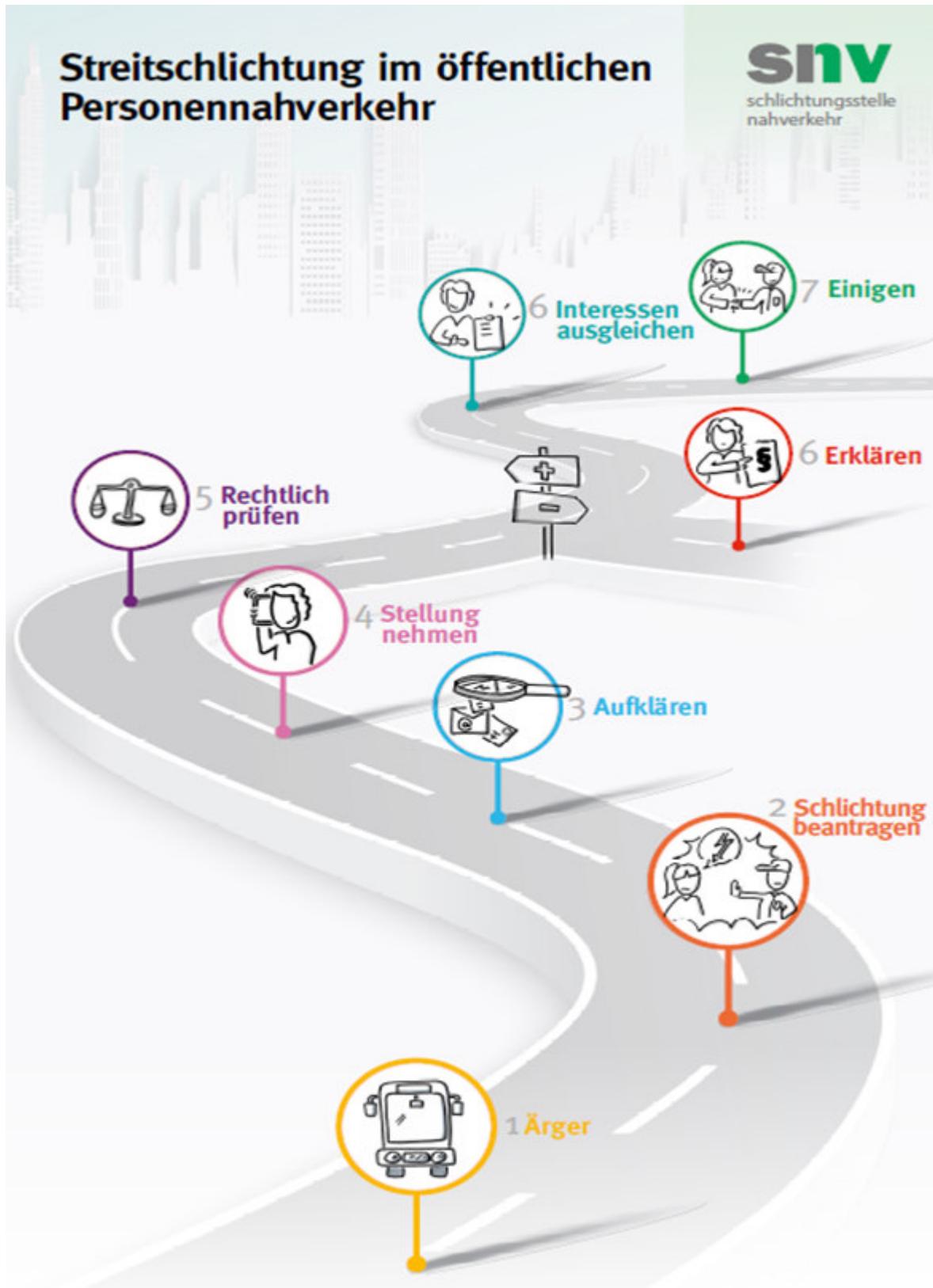


Bericht über die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2023

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

Der Weg zur erfolgreichen Schlichtung



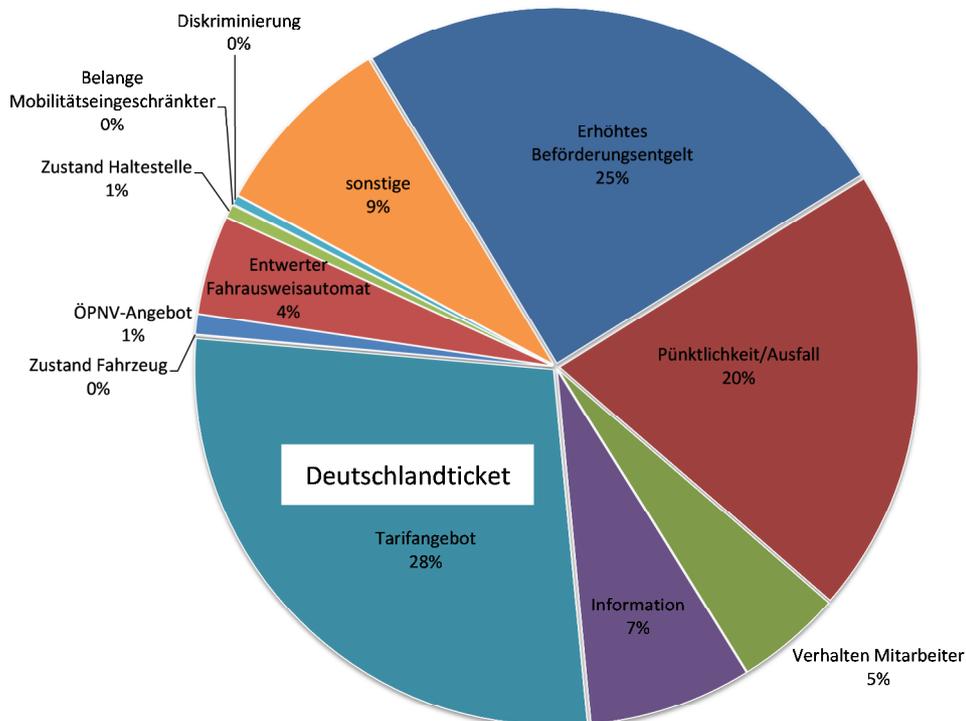
Inhaltsübersicht

Der Weg zur erfolgreichen Schlichtung	2
Das Jahr 2023 in der Schlichtungsstelle Nahverkehr	3
Schlichtungsanträge im Berichtsjahr	4
Das Deutschlandticket in der Schlichtungsarbeit	6
Information von Fahrgästen und Fachpublikum	7
Die Schlichtungsstelle wird digital	8
Ausblick und Dank	8

3

Das Jahr 2023 in der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Wie in wohl allen Arbeitsfeldern rund um den öffentlichen Personennahverkehr war auch in der Schlichtungsstelle Nahverkehr die Arbeit von der Einführung des Deutschlandtickets dominiert. Die Eingaben bei der Schlichtungsstelle waren so hoch wie nie und das Thema Deutschlandticket verdrängte mit 28 % aller Eingaben die üblicherweise häufigsten Beschwerdegründe erhöhtes Beförderungsentgelt (25 %) und Pünktlichkeit/Ausfall (20 %) auf die Plätze zwei und drei.

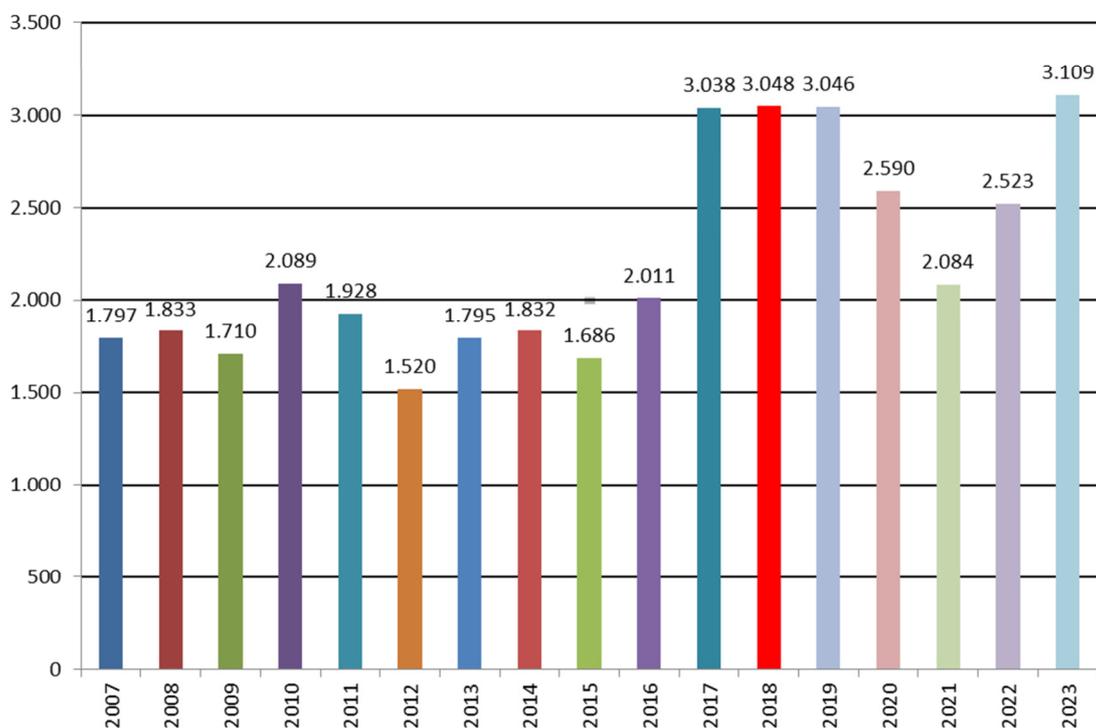


Mit diesem neuen Themenkomplex ging auch die Auseinandersetzung mit anderen Abteilungen in Unternehmen oder ganz neuen Unternehmen, die die Vertriebsplattformen für das Ticket betreiben, einher. Es ist sehr erfreulich, dass der Austausch auch mit diesen neuen Ansprechpartnern positiv war und so viele Eingaben wie noch nie im Rahmen der Schlichtung mit guten Ergebnissen abgeschlossen werden konnten. Es wurden vielfach Probleme bei Buchungen, Kündigungen, Abrechnungen, Fahrausweiskontrollen und elektronischen Anzeigen des Deutschlandtickets aufgegriffen. Damit spielte das Vertragsrecht nunmehr eine wesentlichere Rolle in der Fallbearbeitung. Die Streitwerte vervielfachten sich.

Vor diesem Hintergrund hat der vorliegende Jahresbericht das Deutschlandticket zum Schwerpunktthema, weil es neben Fallkonstellationen, die die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch in der Vergangenheit beschäftigten, etliche neue Aspekte mit sich brachte.

Schlichtungsanträge im Berichtsjahr

Mit 3109 Schlichtungsanträgen im Jahr 2023 formulierten mehr Fahrgäste denn je ein Bedürfnis nach Klärung ihrer Anliegen rund um den Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen.



Neben der Bearbeitung der Schlichtungsanträge zum Deutschlandticket nahm die Kritik an der Angebotsqualität einen hohen Stellenwert unter den Verfahren ein. 672 Mal wurde von Fahrgästen der Unpünktlichkeitsmelder <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/unpuenktlichkeit> der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Internet genutzt, um Ausfälle und Verspätungen auf ihren Strecken anzuzeigen.

Auch die Schlichtungsanträge zu diesen Themenkomplexen machten mit 20 % einen erheblichen Anteil der Eingaben aus. Darunter fielen auch Verfahren, in denen es um die Auslegung der Mobilitätsgarantie NRW ging. Damit können die Folgen, von Ausfällen und Verspätungen jedoch nur bedingt aufgefangen werden. In diesen Eingaben geht es häufig um Fälle, die eine quasi analoge Anwendung der Mobilitätsgarantie nahe legen, zum Beispiel, für die Fahrgäste, denen die Nutzung alternativer Verkehrsmittel objektiv nicht möglich ist und wo auch kein Fernverkehrszug verfügbar ist.

Wie in jedem Jahr bearbeitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr auch im Jahr 2023 Schlichtungsanträge, die erhöhte Beförderungsentgelte betrafen. Bei diesen Beschwerden prüft sie insbesondere, ob die Forderung von 60,- Euro im Einzelfall verhältnismäßig ist. In vielen Fällen regt sie an, Ermessen auszuüben und die Forderung zu reduzieren und teilweise auch ganz nieder zu schlagen. Hier gibt es bereits seit Jahren einen regen Austausch mit den Beschwerdeabteilungen der Verkehrsunternehmen. Mehr als bei allen anderen Beschwerdeanlässen sind hier die kommunalen Unternehmen involviert.

Kundeneingaben 2023		3.109	
1. Schlichtungsanträge insgesamt			
1.1. davon Schlichtungsverfahren	2.797	90,0%	
Vorschlag angenommen	540	19%	
Vorschlag abgelehnt	57	2%	
Nicht abgeschlossene Verfahren	51	2%	
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	2.149	77%	
1.2. davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt / Verweis an andere Stellen	12	0,4%	
2. Beschwerde zur Kenntnis / kein Schlichtungsverfahren	300	9,65%	

Die Schlichtungsstelle besuchte im Berichtsjahr wieder Mitgliedsunternehmen und vertiefte das Verständnis für die Schlichtungsverfahren. Es ist wichtig, dass die Fahrgäste wissen, dass sie die Schlichtungsstelle Nahverkehr anrufen können. Deshalb wirkt die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei den Mitgliedsunternehmen darauf hin, dass die vorgeschriebenen Hinweise auf die Schlichtungsmöglichkeit nach §§ 36, 37 VSBG auf den Unternehmensseiten und in der Beschwerdekorespondenz gegeben werden.

Die persönliche Begegnung dient aber vor allem dazu, den Hintergrund der Schlichtungsarbeit zu vermitteln und hat das Ziel, die Mitgliedsunternehmen besser kennen zu lernen und Vereinbarungen für eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit zu treffen. Hintergrund ist, dass viele Schlichtungsverfahren auch ohne abschließenden Schlichtungsvorschlag beendet werden, weil die Schlichtungsstelle den Antragstellenden die Entscheidungen der Verkehrsunternehmen erläutert und die Rechtslage bewertet. Umso mehr legt sie Wert darauf, dass die Schlichtungsvorschläge, die ein

Schlichtungsverfahren mit einem Vorschlag beenden, seitens der Mitgliedsunternehmen angenommen werden.

Das Deutschlandticket in der Schlichtungsarbeit

6

Im konkreten Austausch zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen war die Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr im Jahr 2023 deutlich geprägt von der Einführung des Deutschlandtickets im Mai. Der Verkauf dieses Abonnements startete bereits im April und ging für die Fahrgäste mit Fragen und Unsicherheiten einher, die teils durch die Medien, teils durch die Fahrgäste direkt an die Schlichtungsstelle Nahverkehr herangetragen wurden. Hier trug die Schlichtungsstelle Nahverkehr zur Aufklärung und Information bei und beantwortete sowohl zahlreiche Medien- als auch Fahrgastanfragen nach bestem Wissen.

Verkehrsbranche kritisiert Gezerre um 49-Euro-Ticket

Die Politik steuert beim entsprechenden Gesetz bis Ende März nach. Kommunen fürchten, auf Kosten sitzen zu bleiben. Der Starttermin 1. Mai soll aber stehen.

Matthias Bungeroth

■ Bielefeld. Ab dem 3. April soll es bereits erhältlich sein, doch noch immer arbeitet der Gesetzgeber an den Normen, die für die Einführung des Deutschlandtickets notwendig sind. Erst am 31. März kann das entsprechende Gesetz im Bundesrat verabschiedet werden. Es geht um Milliarden sowie Zuständigkeit von Bund, Ländern, Kreisen und kreisfreien Städten.

„Ein Stück aus dem Tollhaus“ nennt Oliver Mietzsch, Geschäftsführer der OWL GmbH und der Westalentarif GmbH, das Gezerre zwischen Bundes- und Landesebene in Sachen 49-Euro-Ticket. Zuletzt hatten der Bundesrechnungshof sowie die EU Bedenken gegen das Finanzierungsmodell dieses einheitlichen ÖPNV-Tickets für ganz Deutschland angemeldet. Man habe die Bedenken der EU-

Ebene in der Politik nicht sehen wollen, kritisiert Mietzsch im Gespräch mit dieser Zeitung. Immer, wenn der Staat Geld an Unternehmen geben wolle, müsse der Prozess dort hin transparent erfolgen, die Regeln hierfür vorher feststehen. Das sei hier zunächst missachtend worden.

Dennoch ist Mietzsch zuversichtlich, dass das neue Ticket wie geplant zum 1. Mai eingesetzt werden könne. „Es

kann sich niemand leisten, dass es nicht kommt.“ Trotz vieler Nachbesserungen am Bundesgesetz in diesen Tagen sieht auch Stefan Honerkamp, Geschäftsführer des Verkehrsverbundes Ostwestfalen-Lippe (VVOWL), die Einführung nicht grundsätzlich gefährdet. „Wir werden den Vertrieb hinkriegen“, sagte er am Mittwoch auf der Zweckverbandsversammlung des VVOWL.

Während die Experten für

die Finanzierung des Tickets in diesem Jahr keine größeren Probleme sehen, ist die längerfristige Zukunft hier eher ungewiss. Das beunruhigt Kreise und kreisfreie Städte als Verkehrsträger für den Fall, dass die staatlichen Mittel nicht ausreichen sollten. „Es darf nicht dazu kommen, dass es auf die Aufgabenträger durchschlägt“, mahnte Kurt Kalkreuter (SPD), Vorsitzender der Zweckverbandsversammlung des VVOWL.

Mietzsch gibt zu bedenken, dass Geld, welches der Staat – Bund und Länder planen pro Jahr mit drei Milliarden Euro – ins Deutschlandticket investiere, für die Infrastruktur des ÖPNV fehlten. „Das Geld fehlt künftig beim Angebotsausbau, vor allem auf dem Land“, befürchtet Mietzsch. „Wir können den Euro nur einmal ausgeben.“ Das Ticket sei letztlich „eine Wette auf die Zukunft“. **Kommentar**

Das raten Verbraucherschützer

◆ Melanie Schliebener, Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr bei der Verbraucherzentrale NRW, sieht beim 49-Euro-Ticket „nicht in einen Hype reinziehen zu lassen“. Es gelte, in Ruhe zu entscheiden, ob das neue Angebot attraktiver sei.

◆ „Neben dem Preis sollten Verbraucherinnen und Verbraucher auch die Ticketeigenschaften genau vergleichen.“ In manchen Abos sei etwa die Mitnahme von Fahrrädern oder anderen Personen eingeschlossen. Das gelte beim 49-Euro-Ticket nicht.

Quelle: Westfälische Zeitung 13.03.2023 1

Mit ein wenig Geduld konnten Unklarheiten vor der Einführung des Tickets beseitigt werden. Für die meisten Fahrgäste, die bereits Inhaber eines Abonnements waren, war die Umstellung die wirtschaftlich sinnvollste Variante, weil die Ersparnisse gegenüber den Verbundabonnements immens waren. Die Verkehrsunternehmen forcierten die Umstellung der bisherigen Abonnements auf das Deutschlandticket und erleichterten ihren Fahrgästen den unkomplizierten Wechsel auf das Deutschlandticket.

7

Dennoch beschäftigte sich die Schlichtungsstelle zu ca. 28 % aller Verfahren mit dem neuen Produkt. Hier kamen unterschiedliche Gründe zusammen, die die Fahrgäste veranlassten, einen Schlichtungsantrag zu stellen: Probleme bereiteten vielfach die Buchungssysteme, es kam oftmals zu Mehrfachbuchungen, Kündigungen wurden nicht immer zeitnah bearbeitet und die Tickets nicht immer bereitgestellt oder angezeigt. Nach den Beobachtungen der Schlichtungsstelle lagen und liegen immer noch Schwierigkeiten sowohl auf Seiten der Betreiber der Buchungsportale als auch auf Seiten der Handynutzer, die ihre Geräte nicht immer optimal eingerichtet haben oder benutzen können. Durch eine Überlastung der Beschwerdeabteilungen in den Unternehmen konnte keine zeitnahe Klärung herbeigeführt werden, was die Fahrgäste verunsicherte. Oft wurden Forderungen aus Mehrfachbuchungen an Inkassounternehmen abgegeben, was zu großem Klärungsbedarf führte.

Schlichtungsverfahren rund um das Deutschlandticket erweisen sich nach wie vor als sehr aufwändig, da in der Regel viele Unterlagen zu sichten und zu bewerten sind. Letztlich konnte im Rahmen der Schlichtung der überwiegende Teil der Verfahren bislang geklärt werden.

Ein Beispiel aus dem Schlichtungsalltag dazu: Ein Fahrgast kaufte unbeabsichtigt sechs Deutschlandtickets, da er seine Bestellung wegen Fehlermeldungen im Buchungsprozess wiederholt aufgegeben hatte. Das Handy-Ticket wurde nach kurzer Laufzeit gesperrt und konnte nicht mehr zur Fahrt genutzt werden. Hierauf ließ der Kunde Forderungen zum Deutschlandticket zurückbuchen und kündigte das Ticket schließlich. Da er dann fortlaufend Mahnungen erhielt und seine Klärungsversuche unternehmensseitig unbeantwortet blieben, stellte er einen Schlichtungsantrag.

Im Schlichtungsverfahren konnte der Sachverhalt zunächst dahingehend aufgeklärt werden, als dass fünf Dubletten von dem Verkehrsunternehmen storniert worden waren, ein Abonnement allerdings durchgehend aktiv gewesen war, so dass laufend weitere Rückstände entstanden waren. Das war dem Kunden jedoch nicht bekannt und somit hatte er es weder genutzt noch gekündigt. In dem Schlichtungsverfahren einigten sich die Parteien darauf, dass die offenen Monatsbeiträge storniert wurden und der Antragsteller für den Zeitraum zahlte, in dem er ein Deutschlandticket genutzt hatte.

Die vielen Anträge rund um das Deutschlandticket nahm die Schlichtungsstelle im Spätsommer zum Anlass für eine nichtrepräsentative Umfrage in den sozialen Medien. Die Beteiligung war mit über 3000 Eingaben überwältigend und das Ergebnis bestätigte insgesamt die grundsätzlich positive Stimmung, die mit der Einführung dieses Universalnahverkehrstickets erreicht worden ist. Die Ergebnisse sind veröffentlicht unter <https://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/node/9066>.

Information von Fahrgästen und Fachpublikum

Ihre Umfrage zum Deutschlandticket stellte die Schlichtungsstelle einem Fachpublikum auf den Nahverkehrstagen in Kassel sowie anlässlich einer Podiumsdiskussion bei der Veranstaltung „moderner Stadtverkehr“ in Frankfurt im Herbst 2023 vor.





Erstmals international war die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei den Lightraildays im März 2023 in Luxemburg vertreten und warb bei Fachleuten aus den Nachbarländern für Streit-schlichtung als einen guten Weg zur Beilegung von Konflikten im Nahverkehr. Weil es grundsätzlich um eher niedrige Streitwerte geht, werden die Streitigkeiten überwiegend nicht gerichtlich geklärt. Die Schlichtung ermöglicht eine verbesserte Kommunikation zwischen den Betroffenen, viele Entscheidungen werden bewertet und erläutert und somit verständlicher. Eine Erläuterung zum Verfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr findet sich unter

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

Die Schlichtungsstelle wird digital

Das Jahr 2023 war in der Schlichtungsstelle Nahverkehr intern von der Einführung der digitalen Akte geprägt. Die Mitarbeitenden können seit dem standortunabhängig auf alle Vorgänge zugreifen und die Schlichtungsstelle Nahverkehr arbeitet jetzt papierlos. Gleichwohl gestaltete sich die Umstellung der Systeme als sehr aufwändig. Viele zunächst ungeahnte Schwierigkeiten lagen und liegen weiterhin auf dem Weg zu einem idealen System. Der Schritt hin zu dem papierlosen Büro verlangte den Mitarbeitenden viel Geduld und Zugeständnisse ab, wurde aber von dem gesamten Team als notwendig und zukunftsweisend angenommen und mit viel Engagement umgesetzt.

Ausblick und Dank

Es bedankten sich auch im Jahr 2023 wieder viele Fahrgäste, für die kompetente und unkomplizierte Hilfe bei ihren Beschwerden und Einsprüchen. Die positiven Worte, aber auch kritische Rückmeldungen motivieren das Team der Schlichtungsstelle seine erfolgreiche Schlichtungsarbeit fortzusetzen.

Durch das Land Nordrhein-Westfalen und die Mitgliedsunternehmen des Vereins, Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V., ist die Projektlaufzeit bis Dezember 2024 sichergestellt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr freut sich darauf, den Fahrgästen in NRW in dieser Zeit weiterhin mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr bedankt sich an dieser Stelle für die Unterstützung und das stetig wachsende Interesse an ihrer Schlichtungstätigkeit.

Wir freuen uns darauf, auch in Zukunft einen Beitrag zu Verbesserung des öffentlichen Nahverkehrs zu leisten und einen positiven Einfluss auf die Verkehrswende zu nehmen. Wir sind fest davon überzeugt: Nur ein zufriedener Fahrgast wird langfristig auf den öffentlichen Nahverkehr umsteigen.

Milanie Schließer

Düsseldorf im April 2024