

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Service de médiation des transports publics
Ombudsman dei trasporti pubblici

© Keystone: Dominic Steinmann



2019

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
 - 1.1. Gleichbleibende Problembereiche – sich verändernde Ursachen
 - 1.2. Riesiges Angebot - Grenzen des öV?
2. Statistik
 - 2.1. Behandelte Fälle im Mehrjahresvergleich
 - 2.2. Aufteilung der Ombudsfälle in Fallkategorien
3. Fallbearbeitung
4. Fallbeispiele und einige Problembereiche
 - 4.1. Wann ist das E-Ticket zu lösen?
 - 4.2. Zu viele Passagiere – Transportpflicht?
 - 4.3. Verzicht auf Billettautomaten und ältere Kunden
 - 4.4. ... und andere Probleme
5. Schlussbemerkungen

Anhang

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Adressen

1. Einleitung

Der Jahresbericht der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr kann nicht jedes Jahr spannende Neuheiten beinhalten. Viele Begebenheiten in der Nutzung des öffentlichen Verkehrs und die damit verbundenen Probleme wiederholen sich, entwickeln sich vielleicht punktuell bzw. langsam. Augenfällige Veränderungen werden meist erst nach mehreren Jahren sichtbar. Die statistischen Angaben zeigen zwar, dass die Fallzahlen ab 2010 stark zurückgegangen, in den letzten beiden Jahren jedoch wieder leicht angestiegen sind. Die Problembereiche insgesamt sind aber ziemlich ähnlich geblieben. Verschiebungen sind in den Ursachen sichtbar. Waren es vor Jahren Probleme mit den Billettautomaten, sind es heute vermehrt digitale Anwendungsfehler oder Missverständnisse, die zu Fahrten ohne gültigen oder teilgültigen Fahrausweis führen. Wiederholungen in der Berichterstattung sind deshalb nicht zu vermeiden und können durch veränderte Schwerpunktsetzungen nur teilweise ersetzt werden. Dennoch bemüht sich die Ombudsstelle, einen abwechslungsreichen Einblick in ihre Arbeit und gleichzeitig anregende Hinweise an die Transportunternehmen (TU) und den öV insgesamt zu geben.

Der öffentliche Verkehr ist in den letzten Jahren zunehmend und oft auch kontrovers ins Rampenlicht der medialen Diskussion geraten. Dies ist teilweise auch in den Eingaben der Kunden an die Ombudsstelle sichtbar, indem sie ihren Fall nicht nur mit ihrer persönlichen Situation begründen, sondern vermehrt auch allgemein verkehrspolitische Argumente für ihre Anliegen aufführen.

1.1. Gleichbleibende Problembereiche – sich verändernde Ursachen

Der Jahresbericht der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr beinhaltet wie erwähnt zwangsläufig von Jahr zu Jahr gewisse Wiederholungen. Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF) ist, seit ich die Aufgabe als Ombudsmann im November 2012 übernommen habe, nach wie vor der am häufigsten verzeichnete Grund, der zu einer Eingabe bei der Ombudsstelle führt. Aber auch Verspätungen, Zugausfälle sowie Probleme mit dem SwissPass führen vielfach zu einer Kontaktaufnahme. Verändert haben sich teilweise jedoch die Ursachen. Haben gemäss Bericht von 2013 sehr häufig Probleme mit den Billettautomaten zu RogF-Fällen geführt, hängen diese heute oft mit dem Smartphone und dessen Anwendung zusammen. Die Problembereiche sind mit anderen Worten weitestgehend dieselben geblieben, die Ursachen haben sich jedoch der technischen Entwicklung entsprechend teilweise markant verändert.

Natürlich gibt es auch heute weiterhin vereinzelt Probleme mit den Ticketautomaten. Sie sind nach wie vor recht kompliziert zu handhaben. Doch werden sie durch die laufend erweiterten Möglichkeiten auf den Smartphones immer wie weniger genutzt. Geblieben ist auch der unübersichtliche Flickenteppich der Zonenregelungen in den verschiedenen Tarifverbunden. Der SwissPass erlaubt zwar, mehrere öV-Abos auf einer Karte zu haben, doch kann auch das, wenn man die Gebietsgrenzen und geladenen Abos nicht im Kopf hat, immer wieder zu Missverständnissen führen.

1.2. Riesiges Angebot – Grenzen des öV?

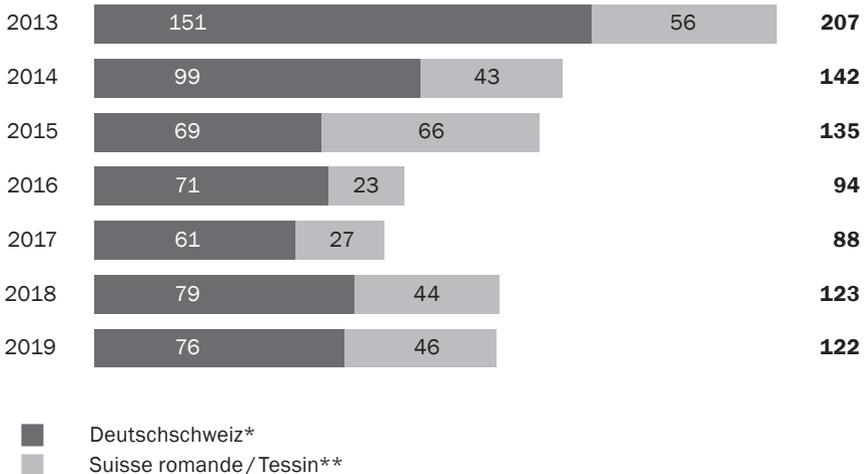
Der Kunde will möglichst schnell und ohne grossen Zeitaufwand zu den Leistungen im öffentlichen Verkehr kommen. Vom GA und Halbtax über EasyRide und Fairtiq bis hin zum traditionell am Schalter gekauften Billett gibt es heute ein riesiges Angebot, um zu «seinem» Ticket zu kommen. Hinzu kommen Sonder-, Spezial- und Gruppenangebote und schliesslich die Kunden selbst: vom 90-jährigen Rentner, der noch nie ein Smartphone genutzt hat, bis zum digital hochgerüsteten jugendlichen Fahrgast. Die Vielfalt an Angeboten und Nutzern ist riesig, geradezu unübersichtlich gross geworden. Der öV soll zudem gefördert und den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen gerecht werden. Dafür müssen umfassende Werbe- und Informationsmassnahmen eingesetzt und eine technisch höchst anforderungsreiche Verkaufsinfrastruktur mit einem entsprechenden Kontrollsystem erhalten und laufend weiterentwickelt werden.

Wo steht in diesem öV-System der Kunde? Nimmt er es einfach in seiner ganzen Komplexität hin, betrachtet er es als «normal» und sucht «seine» Lösung? Doch wie findet er sie – wenn überhaupt? Wäre vielleicht weniger mehr? Welche Grenzen gibt es in der Verkaufs- und Kontrollinfrastruktur des öV? Wo könnten wir durch Vereinfachungen den öV-Kundinnen und -Kunden besser gerecht werden und gleichzeitig deutlich Kosten einsparen?

Natürlich ist der Bericht des Ombudsstelle nicht der Ort, solche Fragen abzuhandeln. Aber es sind Fragen, die sich immer wieder aus persönlichen Gesprächen und in der vertieften Auseinandersetzung mit den Details der Eingaben ergeben.

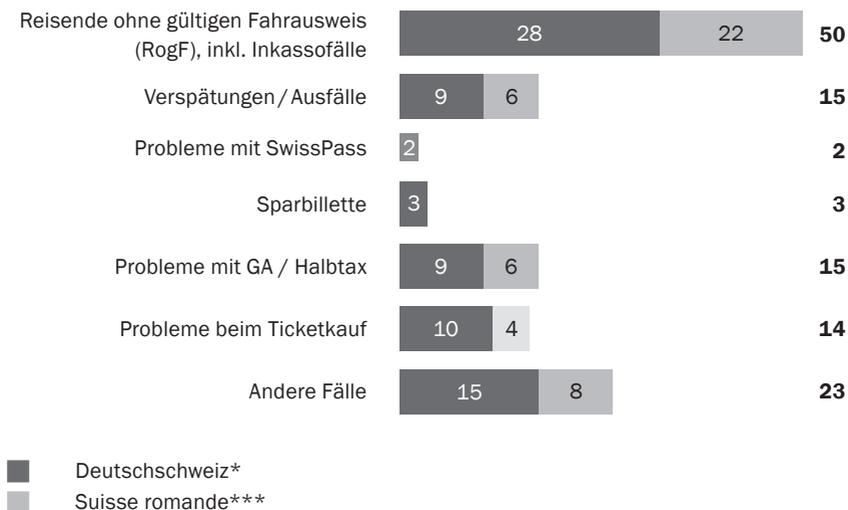
2. Statistik

2.1. Behandelte Fälle im Mehrjahresvergleich



Die Ombudsstelle hat ihre Arbeit am 1. Januar 2001 aufgenommen. Die Fallzahlen stiegen in den ersten fünf Jahren auf über 200 an und erreichten nach zehn Jahren fast die 300er-Grenze, bevor sie dann nach 2013 wieder deutlich zurückgingen und in den Jahren 2016 und 2017 gar unter 100 sanken. Das hat wohl verschiedene Gründe. Der Ombudsstelle ist es aber seit Jahren ein wichtiges Anliegen, Ombudsverfahren wenn immer möglich zu vermeiden. Dies wird damit erreicht, indem der Einzelfall genau betrachtet wird. Ziel ist es, eine Art «Kulanzpraxis» zu entwickeln. Die Zusammenarbeit und Diskussionen mit den Unternehmungen spielen hierbei eine zentrale Rolle, selbst wenn es nur kurze Telefongespräche sind. Sie sollen dazu beitragen, dass Kulanz, wo immer möglich, nicht erst nach dem Schritt zur Ombudsstelle, sondern bereits im Vorfeld anlässlich der Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst der TU oder gar an der «Front» (bspw. durch das Zugpersonal) gesprochen wird. Damit sparen wir nicht nur Kosten, sondern können auch den Kundendienst vor Ort stärken und haben hoffentlich so auch zur Reduktion der Fallzahlen beigetragen.

2.2. Aufteilung der Ombudsfälle in Fall-Kategorien



Die «anderen Fälle», also jene Fälle, die über die Jahre meist nicht mehrmals vorkommen und nicht einem bestimmten Bereich zugeordnet werden können, sind die zweitstärkste Kategorie. Interessant ist in diesem Zusammenhang der Vergleich mit den Jahresberichten aus der Zeit meiner Vorgängerin, der ehemaligen Regierungsrätin Cornelia Füeg, Solothurn, die die Ombudsstelle ab 2001 aufbaute und bis Juni 2012 führte. Anteilmässig waren die RogF-Fälle deutlich höher, während die «verschiedenen Fälle» prozentual wesentlich kleiner ausfielen. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass sich öV-Kundinnen und -Kunden an die Billettpflicht gewöhnt haben, sprich dass sie vor Antritt der Reise über einen Fahrausweis verfügen müssen und diesen nicht mehr ohne Weiteres im Zug erwerben können. Wir können deshalb davon ausgehen, dass die Kundinnen und Kunden mit den unterschiedlichen Kaufmöglichkeiten und Technologien besser vertraut sind als noch vor einigen Jahren.

Wie immer werden in unserer Statistik und in unserer Berichterstattung Eingaben nicht berücksichtigt, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Baselstadt (BVB) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (VBZ) betreffen. Diese Transportunternehmen sind zwar dem Verband öffentlicher Verkehr angeschlossen, ihre Fälle werden aber nicht durch uns, sondern von den Ombudsstellen der Kantone Zürich und Basel-Stadt sowie der Städte Bern, Winterthur und Zürich bedient. Ausgenommen sind Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden. Hier ist in RogF-Fällen die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig.

3. Fallbearbeitung

Im Vordergrund der Fallbearbeitung steht die Einzelfallgerechtigkeit, wie sie im Auftrag des VÖV-Vorstandes an den Ombudsmann explizit erwähnt ist. Danach richtet sich der ganze Verfahrensablauf. Der Fahrgast hat sich schriftlich (per Brief, Fax oder E-Mail) an die Ombudsstelle zu wenden, wobei an die Schriftform keine speziellen Anforderungen gestellt werden. Da die Ombudsstelle gegenüber den Kundendiensten der Transportunternehmen subsidiär ist, darf ein Fall gemäss internen Grundsätzen nur angenommen werden, wenn sich der Fahrgast mit dem Transportunternehmen zunächst erfolglos darum bemüht hat, eine gütliche Einigung zu finden. Jeder Fall ist differenziert und individuell anzugehen.

Zentrale Aufgabe der Ombudsstelle ist es zu vermitteln, aufzuklären, zu informieren und, wenn immer möglich, eine gütliche Einigung anzustreben. Sie ist dabei auf die Bereitschaft der Transportunternehmen angewiesen, die Philosophie der Einzelfallgerechtigkeit mitzutragen und ihr im Sinne der Kundenfreundlichkeit zum Durchbruch zu verhelfen. In den meisten Fällen wird dies so gehandhabt, dennoch gibt es Situationen, in denen unter dem Titel „Gleichbehandlung aller Kunden“ längere Diskussionen und Schriftenwechsel geführt werden, mithin nur wenig Flexibilität gezeigt wird. Letztendlich kann der Ombudsmann nur eine Empfehlung abgeben. Der endgültige Entscheid liegt beim Transportunternehmen. Ist der Fahrgast mit diesem nicht einverstanden, steht ihm der Rechtsweg offen. Entsprechende Fälle kommen allerdings nur äusserst selten vor. Interessant ist hingegen, dass in den letzten zwei, drei Jahren die abschliessenden Stellungnahmen und Empfehlungen der Ombudsstelle vermehrt von den involvierten öV-Kundinnen und -Kunden kommentiert worden sind, oder gar eine Neubeurteilung verlangt worden ist. In der Regel nehmen wir diese Schreiben ohne weitere Rückmeldungen – allenfalls mit einem klärenden Telefongespräch – zur Kenntnis. Wenn jedoch neue oder relevante ergänzende Fakten vorgebracht werden, sind wir im Einzelfall unter Umständen bereit, eine Neubeurteilung vorzunehmen.

Neben dem soeben beschriebenen ordentlichen, schriftlichen Verfahren gibt es seit einigen Jahren einen sozusagen inoffiziellen Tätigkeitsbereich des Ombudsmannes. Es handelt sich hierbei um direkte Kontaktaufnahmen von öV-Kundinnen und -Kunden und Reaktionen an Veranstaltungen sowie spontanen Ansprachen aus der Bevölkerung. Die daraus gewonnenen Informationen bestätigen nicht nur die Eindrücke aus den eingereichten schriftlichen Fällen, sondern geben vielfach noch vertiefere Einblicke ins «öV-Erlebnis» zahlreicher Kundinnen und Kunden. Dabei stelle ich immer wieder fest, dass es neben all den vielen positiven Rückmeldungen zum öffentlichen Verkehr in der Schweiz auch viele Fahrgäste gibt, die ihre Anliegen und Beanstandungen nicht weitergeben, geschweige denn ein Ombudsverfahren einleiten, weil sie den Aufwand als unverhältnismässig oder sogar als unnützlich betrachten.

4. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Bei den nachfolgenden Beispielen geht es nicht einfach darum, interessante Einzelfälle aufzuzeigen, vielmehr soll auf Problembereiche aufmerksam gemacht werden, welche die öV-Kundinnen und -Kunden immer wieder beschäftigen.

4.1. Wann ist das E-Ticket zu lösen?

Die Regelung ist klar: Der Kauf- und Bestellvorgang respektive der Bezug der Fahrtberechtigung muss vor der tatsächlichen Abfahrt des Kurses vollständig abgeschlossen sein.

Eine Kundin kommt, relativ knapp vor der Zugsabfahrt, vom Einkaufen, trägt mit beiden Händen Taschen, steigt in den Zug, verstaut das Gepäck, setzt sich hin und beginnt mit dem Kauf des E-Tickets. Der Zug fährt ab und der Kaufvorgang ist etwas später abgeschlossen. Nach rund 20 Minuten werden die Fahrkarten kontrolliert und der Zugbegleiter stellt fest, dass das Ticket nach Abfahrt des Zuges gelöst worden ist. Die Kundin wird als RogF-Fall erfasst und es wird ihr ein Zuschlag in Höhe von CHF 100.00 auferlegt.

Ein Fahrgast will spät abends auf den Zug, stellt dann aber fest, dass die vorgesehene Haltestelle wegen einer Baustelle abgesperrt ist. Da er noch genügend Zeit hat, entschliesst er sich zum rund 400m entfernten Ausgangsbahnhof zu laufen, um dort einzusteigen. Noch vor dem Einstieg in den Zug beginnt er auf dem Smartphone mit dem Kauf eines E-Tickets, wird dann aber vom Zugbegleiter gebeten einzusteigen, da der Zug gleich abfahren werde. Im Zug stellt der Fahrgast fest, dass der Bestellvorgang abgebrochen worden ist, weshalb er einen neuen Kaufversuch startet. Zwei Minuten nach der fahrplanmässigen Abfahrtszeit kommt er schliesslich zu seinem Billett, was ebenfalls zu einem RogF-Zuschlag von CHF 100.00 geführt hat. In der Begründung hält das betroffene Transportunternehmen fest, Zeitmangel sei, auch wenn der Auslöser eine Baustelle gewesen sei, kein Grund für einen Kauf nach Abfahrt des Zuges.

In beiden Fällen wurden die Zuschläge im Rahmen des Ombudsverfahren aus Kulanz auf eine Bearbeitungsgebühr von CHF 30.00 reduziert. Als Ombudsmann frage ich mich jeweils, wie ich mich in den fraglichen Situationen verhalten hätte. Ich hätte sehr wahrscheinlich genau gleich gehandelt wie die beiden Fahrgäste und hätte nicht, wie es von den Kundendiensten der beiden Transportunternehmen empfohlen worden ist, auf dem Perron das Ticket gelöst, den Zug abfahren lassen und auf die nächste Verbindung (in beiden Fällen 30 Minuten später) gewartet. Natürlich, die Regelung ist klar. Aber ebenso klar geht aus den Verlaufsprotokollen hervor, dass keiner der beiden Passagiere betrügen wollte. Beides Fälle, die mit etwas gesundem Menschenverstand oder ohne Druck von «oben» hätten vermieden werden können.

4.2. Zu viele Passagiere – Transportpflicht?

An einem schönen Sonntag im Herbst warteten zwei Wanderer an einer Bushaltestelle auf eine fahrplanmässige Verbindung, die sie zum nächsten Bahnhof hätte bringen sollen. Nach 20 Minuten Verspätung kam ein Bus aus der Gegenrichtung und die Wanderer erkundigten sich beim Chauffeur, was mit dem anderen, «ihrem» Bus passiert sei. Sie erhielten daraufhin die Auskunft, der Bus sei voll gewesen, er habe deshalb diese Haltestelle nicht mehr bedienen können und sei direkt zum Bahnhof gefahren. Die beiden Wanderer entschieden sich aufgrund dieser Information per Autostopp zum besagten Bahnhof zu fahren. In der Folge verlangten sie den Fahrpreis der bereits gekauften Tickets zurück. Das betroffene Transportunternehmen kam dieser Bitte der Kunden nach, verbunden mit einer Entschuldigung in Form von Reka-Gutscheinen. Im Begleitschreiben wies das Transportunternehmen darauf hin, dass die unerwartete Schönwetterlage einen überdurchschnittlichen Zustrom an Wanderern gebracht habe und trotz Zusatzbussen das Anfahren weiterer Haltestellen nicht mehr möglich gewesen sei.

Die beiden Fahrgäste gelangten dennoch mit den Fragen an die Ombudsstelle, ob es nicht eine Transportpflicht gäbe und ob das Vorgehen des Transportunternehmens überhaupt zulässig gewesen sei. Da die Ombudsstelle nur vermittelnd und schlichtend tätig ist, mithin lediglich Empfehlungen abgeben kann, habe ich mit den Verantwortlichen des Transportunternehmens das Gespräch gesucht. Es geht in diesem Fall um eine wohl äusserst seltene Situation, die letztlich von den beiden betroffenen Passagiere auch verstanden wurde. Dennoch stellt sich die Frage, ob nicht über die Installation von elektronischen Anzeigen solche Vorkommnisse vermieden werden könnten oder ob, sofern keine normalen Busse mehr zur Verfügung stehen, nicht mit Kleinbussen oder Taxis die nicht mehr bedienten Haltestellen kurzfristig angefahren werden sollten.

4.3. Verzicht auf Billettautomaten und ältere Kunden

Ein älterer Kunde beschwerte sich bei der Ombudsstelle, dass nachdem der örtliche Bahnhof umgebaut und das Mittelperron mit einem für beide Seiten benutzbaren Wartehäuschen mit Billettautomat entfernt worden sei, nunmehr zwei Perrons mit einem Unterstand, aber nur mit einem Billettautomaten in die öfter benützte Fahrtrichtung zur Verfügung stünden. Das bedeute für die andere Fahrtrichtung, dass der Erwerb eines Tickets nur über Treppen oder einen grösseren Umweg möglich sei. Nachdem das TU die Einrichtung eines zweiten Automaten wegen eines zu kleinen Umsatzes ablehnte, gelangte der Kunde an die Ombudsstelle. Die neue Lösung sei für Ältere, Gehbehinderte und Familien mit Kinderwagen nicht zumutbar, da der einzige Billettautomat für die eine Fahrtrichtung für diese Personengruppen nur mit einem Umweg von 400m zu erreichen sei. Er sei, wie viele andere ältere Menschen, nicht bereit, nur für den Fahrkartenerwerb ein neues Handy zu kaufen.

Ein Augenschein vor Ort zeigte denn auch, dass die Situation für gehbehinderte Menschen tatsächlich mit einem verhältnismässig grossen Umweg verbunden war. Aufgrund der Intervention der Ombudsstelle installierte das TU im Nachhinein auf der anderen Seite zumin-

dest einen Billettentwerter. Für den Beschwerdeführer war damit das Problem nicht gelöst. Der Hinweis des betroffenen Transportunternehmens, man könne sich über den Railservice, wenn man wisse, wann man reisen wolle, auch ein Ticket nach Hause liefern lassen, wurde in einem späteren Telefongespräch geradezu als zynisch empfunden, zumal in den Städten für den öV alles getan und investiert werde. Der Augenschein und die Gespräche vor Ort wurden zwar sehr geschätzt, insgesamt zeigten sie aber auch auf, wie viele Emotionen im öffentlichen Verkehr mit im Spiel sind, mithin wie wichtig Informationen und ein gutes Einfühlungsvermögen für die lokalen Verhältnisse sind. Weite Teile der Bevölkerung fühlen sich als Mitbesitzer und Träger des öffentlichen Verkehrs und haben eine entsprechend hohe Erwartungshaltung. Das spürbare Engagement des Beschwerdeführers für sich und sein Dorf war jedoch nicht nur von Erwartungen geprägt, sondern ebenso sehr durch eine grosse Identifikation mit dem öV.

4.4. ... und andere Probleme

Rund ein Viertel aller Ombudsfälle betreffen Probleme beim Ticketkauf, mit dem SwissPass, GA und Halbtax. Die Ursachen dazu sind sehr verschieden. Erkennbar ist dabei jedoch, dass die Vielfalt der Systeme, die nach wie vor regional sehr unterschiedlichen, komplexen Tarif- und Zonenregelungen, immer wieder zu Schwierigkeiten und Fehlern in der Handhabung durch öV-Benützerinnen und Benützer führen. Die allerwenigsten der daraus entstandenen Fälle erreichen überhaupt je die Ombudsstelle. Meistens sind die Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter, Chauffeusen und Chauffeure der Busunternehmen und natürlich die Kundendienste damit konfrontiert. Sie reagieren darauf, wie eigene Beobachtungen zeigen, fast ausschliesslich sehr kompetent, freundlich und hilfsbereit. Wie jedoch Chats in Social Medias sowie spontane Gespräche an Anlässen oder im kleinen Kreis zeigen, darf die Zahl jener Fahrgäste, welche die Probleme einfach hinnehmen, sich nicht an den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TU auslassen möchten, ihre Zuschläge bezahlen und allenfalls die Faust im Sack machen, nicht unterschätzt werden.

5. Schlussbemerkungen

Es liegt in der Natur der Sache, dass sich der Bericht der Ombudsstelle neben nüchternen Zahlen und Feststellungen immer auch kritisch mit dem öV und seinen Institutionen auseinandersetzt. Dennoch gilt es nicht zu vergessen, dass im öV der Schweiz durch unzählige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets auch hervorragende Arbeit geleistet wird. Seit ich Ombudsmann bin, fahre ich anders mit Bussen und Zügen. Ich bin viel stärker sensibilisiert auf alles, was im öV läuft, ich beobachte vermehrt, wie Dienstleistungen erbracht werden, wie mit öV-Kundinnen und -Kunden umgegangen wird, nehme aber auch viel bewusster wahr, wie Fahrgäste sich verhalten. Da kann ich nur sagen: Wir dürfen unseren Leuten an der Front ein Kränzchen winden. Ja, ich staune manchmal, wie sie mit viel Geduld zum x-ten Mal erklären, weshalb die WC-Anlage ausser Betrieb sei, der Speisewagen geschlossen sei und noch immer altes Rollmaterial eingesetzt werden müsse. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TU tun dies auf eine Art und Weise, als würde das Unternehmen ihnen gehören. Das ist ein Stück öV-Kultur, dem wir Sorge tragen müssen. Damit angesprochen ist auch das BAV, wenn es zum Beispiel über FVP-Regelungen nachdenkt!

Ich bin mir durchaus bewusst, dass wir als Ombudsstelle nur die kleine «Spitze eines Eisbergs» zu bearbeiten haben. Dennoch, die vertiefte Auseinandersetzung mit dem einzelnen Fall ist und bleibt immer auch ein ständiger Dialog um den öV und dessen Dienstleistungen. Sie gibt der Ombudsstelle einen interessanten Einblick in die Arbeitsweise der verschiedenen Transportunternehmen und ihrer Kundendienste. Wir wiederholen es an dieser Stelle gerne wieder einmal: Wir sind stets auch bereit, in den Unternehmungen, bei Tagungen, Workshops, etc. über unsere Arbeit zu informieren. Letztlich geht es nicht nur darum, Einzelfälle zu behandeln und abzuschliessen, sondern unsere Erfahrungen und Empfehlungen auch in die Verbesserung der Kundendienste einfließen zu lassen.

Der laufende Ausbau der Angebote, die weiterhin zunehmenden Frequenzen, die damit verbundenen Spitzenbelastungen, die hohe, und in ihrer Umsetzung äusserst komplexe Netz- und Fahrplandichte sowie die sich – insbesondere mit der Digitalisierung – verändernden Kundenbedürfnisse sind eine stete Herausforderung für den öffentlichen Verkehr, dessen Träger und Anbieter. Trotz allen Erleichterungen und Verbesserungen durch Internet und Automatisierungen braucht es aber im Verkaufs- und Beratungsbereich weiterhin kompetente Dienstleistungen von Mensch zu Mensch, die in der Kundenzufriedenheit ein nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor sind und in einer anonymisierten Digitalgesellschaft gar zunehmend wieder an Bedeutung gewinnen. Je komplexer, vielseitiger und differenzierter öV-Strukturen und Angebote sind, umso wichtiger sind gute Kommunikation und persönliche Beratungen – an Schaltern! Die Ombudsstelle ist zwar nur ein kleines Teilstück dieses Systems, möchte aber mit ihrer Vermittlungstätigkeit zwischen Fahrgästen und Unternehmen sowie mit ihren Hilfeleistungen und Empfehlungen ihren Beitrag dazu leisten.

Abschliessend möchte ich allen, die uns in unserer Arbeit unterstützen und begleiten, meinem Kollegen in der Westschweiz, Jacques Nicod, der VöV-Geschäftsleitung, unserem Sekretariat und dem Rechtsdienst, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Teufen, im Frühjahr 2020

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ist eine unabhängige und neutrale Stelle des Verbands für öffentlichen Verkehr (VöV), an die sich alle Reisenden des öffentlichen Verkehrs bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können. Die Ombudsstelle ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt aber keine Sanktionsmöglichkeiten. Die Ombudsstelle wurde vom VöV ins Leben gerufen und nahm ihre Tätigkeit am 1. Mai 2001 auf. Dem VöV gehören praktisch sämtliche Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs an. Weder die Transportunternehmen noch die Organe des VöV verfügen gegenüber der Ombudsstelle über eine Weisungsbefugnis.

Wofür ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig?

Alle Reisenden, die mit einer Dienstleistung eines Transportunternehmens im öffentlichen Verkehr nicht zufrieden sind, können sich unter bestimmten Voraussetzungen an die Ombudsstelle wenden (vgl. nächste Frage). Nicht behandelt werden Begehren der Reisenden betreffend den Fahrplan; dafür besteht in den Kantonen ein offizielles Fahrplanverfahren, in dem alle Reisenden ihre Eingaben machen können. Ebenso wenig behandelt die Ombudsstelle Fälle, bei denen bereits ein Verfahren vor einem Gericht oder einer Behörde läuft. Dies gilt insbesondere auch für bereits eingeleitete Betreibungsverfahren.

Welche Voraussetzungen sind für das Tätigwerden der Ombudsstelle zu erfüllen?

Bevor sich die Ombudsstelle mit einem Fall befasst, müssen sich die Reisenden zwingend zuerst mit dem betroffenen Transportunternehmen in Verbindung gesetzt haben. Nur wenn der Fall auf diesem Wege nicht zur Zufriedenheit der Reisenden gelöst werden konnte, steht der Gang an die Ombudsstelle offen. Die Ombudsstelle hat somit subsidiäre Funktion gegenüber dem Kundendienst der Transportunternehmen.

In welchen Spezialfällen sind andere Ombudsstellen zuständig?

Für Fälle, welche die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) betreffen, haben sich die Reisenden direkt an die Ombudsstelle der Stadt Zürich zu wenden. Bei Fällen mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) ist der Ombudsmann des Kantons Zürich zuständig. Etwaige Fälle mit Bernmobil behandelt die Ombudsstelle der Stadt Bern und Fälle mit Stadtbus Winterthur die Ombudsstelle der Stadt Winterthur. Für Streitigkeiten mit den Basler Verkehrsbetrieben (BVB) ist die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt zuständig.

Wie sieht das Verfahren bei der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr aus?

Sobald die oben genannten Voraussetzungen für das Tätigwerden der Ombudsstelle erfüllt sind, prüft diese die Eingabe und holt die Sichtweise der Transportunternehmen ein. Je nach Fall kann die Ombudsstelle eine Aussprache organisieren, zwischen Reisenden und Transportunternehmen vermitteln, eine Empfehlung zuhanden des Transportunternehmens abgeben oder sich der Meinung des Unternehmens anschliessen. Die Ombudsstelle kann aber weder das Transportunternehmen noch die Reisenden zu einem bestimmten Verhalten zwingen; ihre Stellungnahme ist in diesem Sinne nicht bindend. Ihre Einschätzung des Falles lässt die Ombudsstelle dem oder der betroffenen Reisenden in Form einer abschliessenden Stellungnahme zukommen. Damit ist das Ombudsverfahren abgeschlossen und es wird keine weitere Korrespondenz geführt.

Wie können sich Reisende an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr wenden?

Die Eingabe an die Ombudsstelle muss schriftlich erfolgen, am besten per E-Mail an info@ombudsstelle.ch. Die Reisenden haben ihr Anliegen kurz zu schildern und aufzuzeigen, weshalb sie der Ombudsstelle den Fall zur Bearbeitung unterbreiten möchten. Sie haben den vollen Namen, die Adresse und das Geburtsdatum anzugeben sowie allfällige Rechnungen und Korrespondenz beizufügen. Diese Angaben werden benötigt, um das betroffene Transportunternehmen zur Stellungnahme auffordern zu können.

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Postfach 374

3000 Bern 6

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Romandie

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Postfach 374

3000 Bern 6

E-Mail: info@servicedemediation.ch

Italienische Schweiz

Ombudsman dei trasporti pubblici

Postfach 374

3000 Bern 6

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Postfach 374

3000 Bern 6

info@ombudsstelle.ch

www.ombudsstelle.ch

Eine Institution des VÖV

VÖV UTP

