

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



2016

Jahresbericht

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?

Die Ombudsstelle ist eine unabhängige und neutrale Stelle, an welche sich jeder Fahrgast des öffentlichen Verkehrs bei einem Konflikt mit einer Transportunternehmung wenden kann. Die Ombudsstelle ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt aber keine Sanktionsmöglichkeiten.

Wofür ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig?

Jeder Fahrgast, der mit einer Dienstleistung des öffentlichen Verkehrs nicht zufrieden ist, Meinungsverschiedenheiten oder andere Probleme mit einer Transportunternehmung hat, kann die Dienste der Ombudsstelle in Anspruch nehmen.

Allerdings muss vorher der Fall zwischen der betroffenen Transportunternehmung und dem Fahrgast nicht zu dessen Zufriedenheit erledigt worden sein. Die Ombudsstelle hat somit subsidiäre Funktion gegenüber dem Kundendienst der Transportunternehmungen. Nicht behandelt werden können zudem Begehren der Fahrgäste zum Fahrplan. Dafür besteht ein offizielles Fahrplanverfahren in den Kantonen, in welchem alle Fahrgäste ihre Eingaben machen können.

Nicht behandelt werden ebenfalls Fälle, bei denen bereits ein Verfahren vor einem ordentlichen Gericht oder einer Behörde anhängig gemacht worden ist oder läuft.

Was geschieht mit einer Eingabe?

Die Ombudsstelle prüft die Eingabe und holt wenn nötig die Stellungnahme der Transportunternehmung ein. Je nach Fall kann die Ombudsstelle sich der Meinung der Unternehmung anschliessen, eine Aussprache organisieren, zwischen Fahrgast und Transportunternehmung vermitteln oder eine Empfehlung zuhanden der Unternehmung oder des Kunden abgeben. Die Ombudsstelle kann jedoch niemanden zu einem bestimmten Verhalten zwingen. Die Stellungnahme der Ombudsstelle ist weder für den Fahrgast noch für die Transportunternehmung bindend.

1. 2016 im Überblick

Die Zahl der Ombudsfälle ist gesamtschweizerisch gesehen auch 2016 zurück gegangen. Wurden 2015 insgesamt 135 Fälle behandelt, waren es 2016 noch 94. Während in der Deutschschweiz der Stand mit 71 gegenüber dem Vorjahr mit 69 Fällen in etwa gleichgeblieben ist, ist in der Westschweiz die Anzahl Beschwerden von 66 auf lediglich 23 zurückgegangen.

Ist die Zahl der Fälle seit der Schaffung der Ombudsstelle im Jahr 2001 bis 2012 stetig angestiegen, begann sich im dritten Quartal 2013 ein Rückgang der zu behandelnden Eingaben abzuzeichnen, wobei die Entwicklungen in der Westschweiz und in der Deutschschweiz allerdings nie ganz synchron verliefen. Doch ist der Stand 2016 mit gesamtschweizerisch 94 behandelten Beschwerden der tiefste seit Beginn der Arbeitsaufnahme der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr am 1. Mai 2001

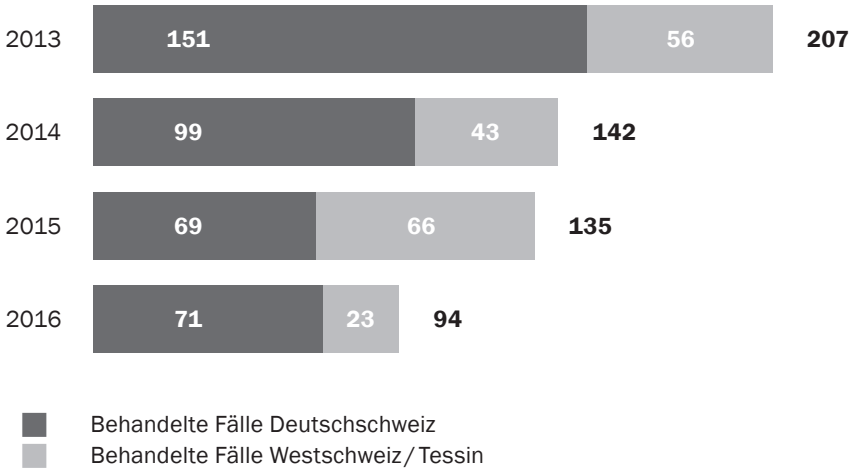
Wo die Gründe dieser Entwicklung liegen, ist nur schwer zu eruieren. Die in den letzten Jahren regelmässig und je nach Entwicklung der Eingaben fallweise durchgeführten Besprechungen mit den Vertretungen der Transportunternehmungen dürfte wesentlich zum Rückgang der Beschwerden geführt haben. Es war und ist ein wichtiges Ziel dieser Zusammenkünfte, dazu beizutragen, dass Ombudsfälle wenn möglich gar nicht erst entstehen. Mitverantwortlich dürften auch die verbesserten Kulanzregelungen bei der SBB und bei weiteren – aber noch nicht allen! – Transportunternehmen sein. Hinzu kommt natürlich die Digitalisierung und die damit enorm erweiterten und für den Kunden stets besser handhabbaren Angebote und Dienstleitungen im Netz.

Interessant ist hingegen, dass der Ombudsmann in persönlichen telefonischen und mündlichen Gesprächen immer wieder auf tarif- und verkehrspolitische Anliegen sowie auf Fragen in der Fahrplan- und Angebotsentwicklung angesprochen wird. Hier verweisen wir jeweils auf die zuständigen Stellen im öV, bei den Transportunternehmungen und in der Politik bzw. bei den Kantonen.

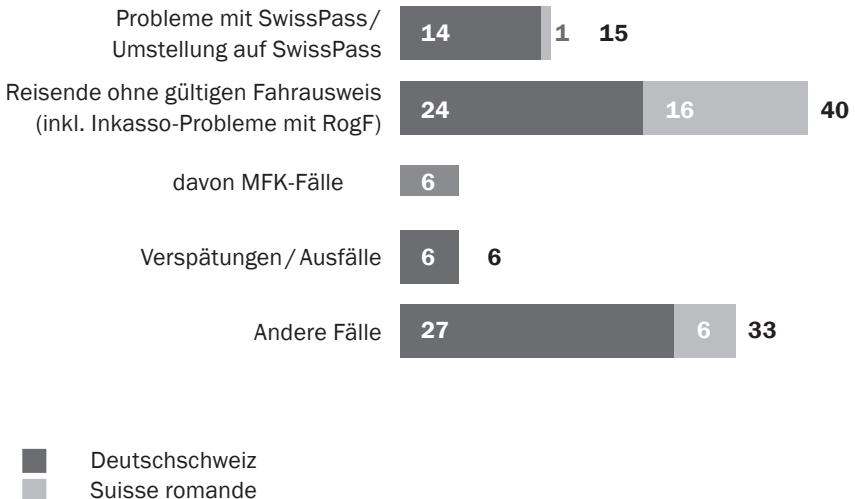
Die Öffentlichkeit weiss heute, dass die Schweiz über ein sehr gut und differenziert ausgebautes öV-Netz mit einer hohen Angebotsdichte verfügt, das insgesamt zuverlässig und pünktlich funktioniert. Die Schweizer Fahrgäste setzen dies weitgehend als Selbstverständlichkeit voraus. Die Kundenfreundlichkeit des öffentlichen Verkehrs wird denn auch nicht in erster Linie daran gemessen, sondern vor allem an deren Anwendung: Wie werden Fahrgäste informiert? Wie kommen sie möglichst einfach und schnell zum Ticket? Wie geht man mit ihnen um, wenn sie Fehler gemacht, falsche Fahrkarten gelöst oder heruntergeladen haben oder im falschen Zug sitzen? Hier sind, wie zahlreiche mündliche Rückmeldungen zeigen, in der Wahrnehmung der Kunden deutliche Verbesserungen gemacht worden.

Im Übrigen haben sich die Art der Fälle und die praktische Abwicklung gegenüber den letzten beiden Jahren nicht wesentlich verändert, weshalb wir uns erlauben, die Berichterstattung in ihrem Umfang anzupassen, d. h. zu reduzieren.

2. Statistik



Nach «**Fall-Kategorien**» aufgeteilt ergibt sich folgendes Bild:



In dieser Statistik nicht erwähnt sind Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (ZVV) betreffen. Sie werden von den Ombudsstellen des Kantons Zürich und 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 öV zuständig.

3. Fallbehandlung

Ein wichtiger Grundsatz in der Behandlung von Ombudsfällen ist die Vorgabe des Verbandes öffentlicher Verkehr, eine Einzelfallgerechtigkeit anzustreben, das heisst, den Einzelfall anzuschauen und nicht nach generellen, schematischen Regeln zu urteilen. Während in früheren Jahren diese Praxis der Ombudsstelle nicht immer verstanden wurde, da man «alle Fälle gleich behandeln» wollte, wird sie heute von den Unternehmungen weitgehend akzeptiert und erfreulicherweise auch für den eigenen Kundendienst übernommen. Das setzt in jedem Fall eine differenzierte Auseinandersetzung voraus und kann manchmal recht aufwändig sein. Insgesamt dürfte sich diese Praxis, auch wenn wir sie nicht mit Zahlen unterlegen können, lohnen, da die sture Durchsetzung einer vermeintlichen Gleichbehandlung, meist nicht weniger Zeitaufwand beansprucht und letztlich oft zu «teuren» Ombudsfällen führt.

Dennoch ist es immer wieder wichtig, daran zu erinnern, dass die Ombudsstelle öV eine unabhängige und neutrale Stelle ist, an die sich alle Fahrgäste bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können, sofern sie sich vorgängig mit diesem nicht auf eine zufriedenstellende Lösung einigen konnte. Es liegt in der Natur der Sache, dass die Ombudsstelle versucht, zuerst die Sicht des Kunden zu verstehen, letztlich aber immer darauf hinweist, dass sie vermittelnd und schlichtend tätig ist, also keine Sanktionsmöglichkeiten oder andere Entscheidungsbefugnisse hat. In zahlreichen Fällen heisst das auch, dem Beschwerdeführer den Entscheid des Transportunternehmens nochmals zu erläutern und verständlich zu machen.

Die Arbeit der Ombudsstelle, die vertiefte Auseinandersetzung mit dem einzelnen Fall, ist und bleibt aber immer auch ein ständiger Dialog um den öV und seine Dienstleistungen. Auch wenn sich die Ombudsstelle schliesslich nur mit der «Spitze des Eisberges» auseinandersetzen hat, so erhält sie doch einen interessanten Einblick in die Arbeitsweise der verschiedenen Transportunternehmen und ihrer Kundendienste. Wir sind deshalb auch immer wieder gerne bereit, in den Unternehmungen, bei Tagungen, Workshops, etc. über unsere Arbeit zu informieren

4. Schlussbemerkungen

Die «Art der Fälle» in den Hauptbereichen hat sich gegenüber dem Vorjahr nur wenig verändert. Wir verzichten deshalb auf die Wiederholung detaillierter Ausführungen zu den in den letzten beiden Jahresberichten ausführlich behandelten Kapiteln «Art der Fälle» und «Problembereiche». Bemerkenswert ist, dass sich die Beschwerden zum SwissPass, obwohl er oft ein Thema in den Medien war, in Grenzen gehalten haben. Das deutet darauf hin, dass die Vorbereitung und Umsetzung dieses Projektes insgesamt gut kommuniziert und gehandhabt wurde und wird.

Der Verzicht auf weitere Ausführungen heisst aber nicht, dass die in den letzten Jahren behandelten Anliegen weniger Beachtung verdienten. Die damals angesprochenen Problembereiche sind von Nuancen abgesehen nach wie vor aktuell.

Die weiterhin zunehmenden Frequenzen, die damit verbundenen Spitzenbelastungen, die hohe, und in ihrer Umsetzung äusserst komplexe Angebotsdichte, die sich – insbesondere auch mit der Digitalisierung verbundenen – veränderten Kundenbedürfnisse sind eine stete Herausforderung für den öffentlichen Verkehr, für seine Träger und Anbieter. Dabei darf nicht vergessen werden, dass trotz allen Erleichterungen und Verbesserungen durch Internet und Automatisierungen kompetente Dienstleistungen im Verkaufs- und Beratungsbereich von Mensch zu Mensch nicht unterschätzt werden dürfen – gar zunehmend wieder an Bedeutung gewinnen können.

Abschliessend möchte ich allen, die uns in unserer Arbeit unterstützen und begleiten, unserem Sekretariat, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kontaktpersonen der Transportunternehmungen, dem VÖV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Hans Höhener
Postfach 374
3000 Bern 6
Tel. +41 62 296 94 25
E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Westschweiz

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande
Jacques Nicod
Case postale 292
1008 Prilly
Tel. +41 21 948 00 87
E-Mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici
Postfach 374
3000 Bern 6
Tel. +41 62 296 94 25
E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Postfach 374
3000 Bern 6
Telefon 062 296 94 25
info@ombudsstelle.ch
www.ombudsstelle.ch