

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

©Alliance SwissPass



2022

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Statistik 2022	6
2.1. Ombudsfälle 2022 im Vergleich zu den Vorjahren 2018–2021	
2.2. Aufteilung aller Ombudsfälle 2022 und 2021 in Fallkategorien	
3. Fallbehandlung	8
4. Fallbeispiele und einige Problembereiche	9
4.1. Fahrausweis für Hunde	
4.2. Tickets für Kinder von «6–16 Jahre»	
4.3. Zeitpunkt des Billettkaufs	
4.4. Billettautomaten, die keine Noten akzeptieren	
4.5. Eine Stunde zu früh gefahren	
4.6. Vier Jahre später	
4.7. Und zu guter Letzt ...	
5. Schlussbemerkungen	13
Anhang	14
Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr	
Adressen	

1. Einleitung

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr hat sich seit ihrer Gründung im Jahr 2001 als Dienstleistung des Verbandes öffentlicher Verkehr (VöV) zwar recht gut etabliert, doch in Anspruch genommen wird sie relativ wenig. Weshalb das so ist, hat wohl mit verschiedenen Gründen zu tun. So zeigt sich in persönlichen Gesprächen immer wieder, dass der Bekanntheitsgrad der öV-Ombudsstelle nicht besonders hoch ist, die Schriftlichkeit des Verfahrens, selbst wenn dazu keine hohen Ansprüche gestellt werden, eher restriktiv wirkt und sich für viele der betroffenen Fahrgäste auch die Frage der Verhältnismässigkeit stellt: Soll ich mich wegen eines Zuschlags von CHF 100 überhaupt beschweren, geschweige denn den Aufwand zum Schritt an die Ombudsstelle auf mich nehmen? Man belässt es lieber bei dieser «Busse», macht allenfalls die Faust im Sack und geht zur Tagesordnung über.

Die über ein ordentliches Ombudsverfahren erledigten Fälle sind somit nur ein Bruchteil aller Fälle, vergleichbar mit dem sichtbaren Teil eines Eisbergs. Dennoch lassen sich Tendenzen und Entwicklungen ablesen. Allein die im vergangenen Jahr verstärkt feststellbaren Hinweise von Kundendienststellen, dass sie zurzeit sehr viele Anliegen von Kundinnen und Kunden zu bearbeiten hätten, weshalb es zu Verzögerungen bei Rückmeldungen kommen könnte und um etwas Geduld und Verständnis gebeten werde, lässt vermuten, dass der nicht sichtbare Teil des Eisberges wächst.

Seit nunmehr über zehn Jahren kennen wir in der Schweiz die Pflicht, vor dem Benützen des öV ein gültiges Billett besitzen zu müssen. Inzwischen sind wohl Millionen von Verfahren gelaufen, in denen «Verfehlungen» der Passagiere erfasst, geklärt, geahndet oder gar über verschiedene Instanzen weitergezogen wurden.

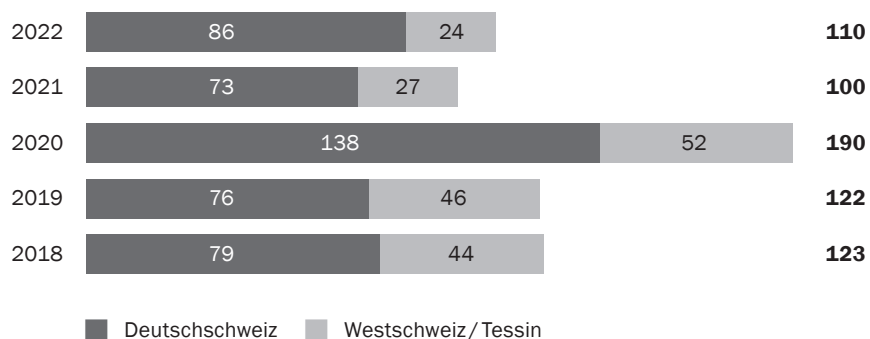
Es ist unbestritten, dass notorischen Schwarzfahrerinnen und Schwarzfahrern das Handwerk gelegt werden muss. Dennoch stellt sich die Frage, ob das aufwändige Kontroll- und Verfahrenssystem nicht einmal gründlich, gerade auch auf Nutzen und Ertrag hin, überprüft werden sollte. Die Möglichkeiten, um zu einem gültigen Fahrausweis zu kommen, sind im Laufe der Jahre derart vielfältig, aber auch entsprechend komplex geworden, dass deren Erwerb für viele Menschen, die den öV nur sporadisch benützen, zu einer echten Herausforderung geworden ist. Zudem ändern sich die Gewohnheiten: Wer eine App hat und z. B. mit EasyRide oder Fairtiq unterwegs ist, verlässt sich darauf, dass der Aktivierungsvorgang innerhalb von Sekunden funktioniert. Er oder sie steigen ein, setzen sich und aktivieren das Ticket. Doch dann kommt etwas dazwischen, die Verbindung funktioniert nicht gleich, der Zug fährt ab und schon hat man das Billett 15 Sekunden zu spät gelöst. Und was macht die fünf Minuten später kontrollierende Zugsbegleitung? Sie drückt – vernünftigerweise (?) – ein Auge zu, Fall erledigt, oder auferlegt einen Zuschlag, der «wegen ein paar Sekunden» kaum verstanden wird und unter Umständen zu aufwändigen Verfahren führt. Da nützen Hinweise, man hätte früher auch nur mit einem am Schalter oder Ticketautomaten gekauften Billett fahren können, man müsste halt vor dem Einsteigen das Ticket aktivieren, wenig oder nichts – verstanden wird die Regelung aus Kundensicht nicht.

Wir haben schon im letzten Jahresbericht in den Schlussbemerkungen auf diese Problematik hingewiesen und erlauben uns zu fragen, ob sich der öffentliche Verkehr – auch im Interesse seiner selbst – nicht einmal grundsätzlich vertiefter mit einer praktischeren Handhabung der Billettpflicht auseinandersetzen müsste. Gäbe es nicht einfachere Verfahren mit deutlich weniger administrativem Aufwand, um die Billettpflicht durchzusetzen?



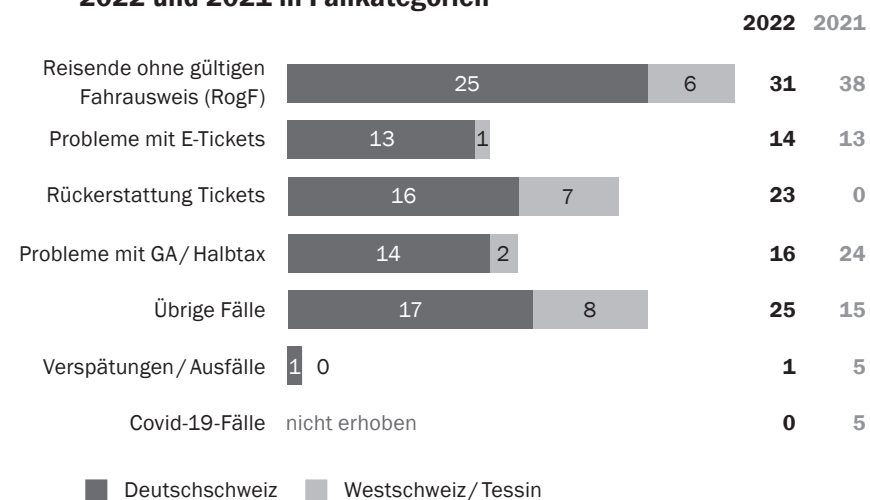
2. Statistik 2022

2.1 Ombudsfälle 2022 im Vergleich zu den Vorjahren 2018–2021



Die Einteilung in Deutschschweiz und Westschweiz erfolgt anhand der Kundensprache, wobei die italienischsprachige Schweiz in der Regel über die Deutschschweiz bedient wird.

2.2 Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2022 und 2021 in Fallkategorien



Daneben gab es zusätzlich 153 weitere Eingaben, die zwar geprüft wurden, jedoch nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle öV gehörten und deshalb an die verantwortlichen Stellen weitergeleitet wurden.

In dieser Statistik nicht enthalten sind jene Eingaben, bei welchen es nicht um einen Ombudsfall geht, sondern in denen Anliegen und Beschwerden allgemeiner Natur zum öffentlichen Verkehr geäußert werden, die dann entweder den zuständigen Stellen zugeleitet oder mit einem Telefongespräch geklärt werden. Auch nicht erfasst sind Anrufe, die den Ombudsmann privat erreichen, selten zwar zu Ombudsfällen führen, die aber oft längere Gespräche zur Folge haben.

In der Tendenz weiter zunehmend sind Reaktionen von Kundinnen und Kunden auf abgeschlossene Ombudsfälle, obwohl wir nach Abgabe der Empfehlung beim Abschluss jedes Falles darauf hinweisen, dass wir «keine weiteren Korrespondenzen in dieser Angelegenheit führen werden.» Sehr oft kann durch ein anschließendes Telefongespräch mit dem Ombudsmann eine Klärung gefunden oder zumindest Unverständnis und Frust über die gefällte Entscheidung aufgefangen werden.

Wie immer nicht berücksichtigt sind in dieser Statistik und in unserer Berichterstattung auch Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Basel-Stadt (BVB) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (SBW) 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 davon sind Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden. Hier ist in «Reise ohne gültigen- oder teilgültigen Fahrausweis» (RogF-Fällen) die Ombudsstelle öV zuständig.

3. Fallbehandlung

Die Art der Fallbehandlung ist im Auftrag an die Ombudsstelle durch den VÖV klar definiert. Im Vordergrund steht dabei die Einzelfallgerechtigkeit. Seit Jahren hat sich deshalb im Verfahren kaum etwas verändert.

Eingaben können per Brief oder E-Mail erfolgen, wobei an die Schriftform keine speziellen Anforderungen gestellt werden. Ein Fall darf nur angenommen werden, wenn sich der Fahrgast vorher erfolglos bemüht hat, mit der Transportunternehmung eine Einigung zu finden. Sobald eine Beschwerde bei der Ombudsstelle eingegangen ist, wird das betroffene Transportunternehmen darüber informiert und erhält Gelegenheit, zum Anliegen oder zur Klage Stellung zu nehmen. Dieses Vorgehen eröffnet dem Unternehmen die Möglichkeit, den Fall von sich aus intern nochmals zu überprüfen und von sich aus einen Kulanz- bzw. Lösungsvorschlag zu unterbreiten oder zu begründen, weshalb es an seinem Entscheid festhalten möchte. In den meisten Fällen kann die Ombudsstelle aus diesem ersten Schriftenwechsel eine Empfehlung zuhanden der Kundin oder des Kunden und/oder des Transportunternehmens ableiten.

4. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Die Fallbeispiele sollen nicht nur einen etwas vertiefteren Einblick in die Arbeit der Ombudsstelle geben, sondern vor allem auf Problembereiche hinweisen und aufzeigen, wie komplex und breitgefächert die Fragestellungen sein können. Es handelt sich zwar oft um Einzelfälle, doch sie stehen meist beispielhaft auch für ähnlich gelagerte Situationen.

4.1 Fahrausweis für Hunde

Eine Frau erhält während einer Busfahrt einen Zuschlag von CHF 100, als sie ihren Hund auf den Knien mittransportierte. Bei einer vorausgehenden Fahrt wurde ihr das erlaubt, nachdem der Kontrolleur darauf hinwies, sie brauche kein Billett, wenn der Hund auf dem Schooss mitgeführt werde. Auf die Intervention der Passagierin bezüglich der unterschiedlichen Praxis, wurde sie vom Transportunternehmen auf die geltende Bestimmung aufmerksam gemacht, dass kleine Hunde mit einer Risthöhe bis 30cm in Käfigen, Körben oder anderen geeigneten Behältern wohl mitgenommen werden dürfen, aber in allen anderen Fällen und wenn die Tiere aus den Behältern genommen würden, der halbe Fahrpreis 2. Klasse zu bezahlen sei. Die Durchsetzung der Tarifvorschriften ist grundsätzlich zu begrüssen, doch müsste, nachdem bei einer früheren Kontrolle eine andere Handhabung angewendet wurde und es sich damit um einen erstmals erhobenen Zuschlag handelte, eine gewisse Kulanz in Betracht gezogen werden. Das Transportunternehmen lehnte eine entsprechende Empfehlung der Ombudsstelle ab.

Die Regelung wird von den Kundinnen und Kunden – auch in diesem Fall – zwar verstanden, doch stiess der relativ hohe Zuschlag, ohne dass in dieser speziellen Situation das Transportunternehmen auf eine Kulanzleistung eingetreten ist, auf völliges Unverständnis.

4.2 Tickets für Kinder von «6–16 Jahre»

Ein 16-jähriger Jugendlicher wird mit einem Zuschlag für einen teiltägigen Fahrausweis belegt, da er mit einem Billett für Kinder und nicht für Erwachsene unterwegs war. Die Eltern stellten in ihrer Eingabe an die Ombudsstelle fest, ihr Sohn hätte nach bestem Wissen und Gewissen ein Ticket gekauft, welches für «Kinder 6–16 Jahre» gültig sei. Im Lauf des Ombudsverfahrens wurde der Zuschlag von CHF 75 auf CHF 40 reduziert, was die Eltern allerdings nur schwer akzeptieren konnten – nicht des Betrages wegen, sondern aus prinzipiellen Erwägungen. Wenn auf der Anzeige beim Billettkauf für «Kinder 6-16 Jahre» stehe, sei es schlichtweg nicht zu verstehen, dass jemand, der 16 Jahre alt sei, nicht darunterfalle.

Tatsächlich zeigten die Abklärungen der Ombudsstelle, dass die Bezeichnung an den Automaten unterschiedlich gehandhabt wird. So wird im nationalen Direkten Verkehr und im Zürcher Verkehrsverbund die Bezeichnung «Halbtax/Kinder» ohne Altersangabe verwendet. Auf der Homepage der SBB wird von Kindern «ab dem 6. bis vor dem 16. Geburtstag» gesprochen. Im Tarifverbund Ostschweiz wird die Bezeichnung «Kinder 6-16 Jahre» verwendet, da dies eine eigene Kundengruppe sei und zum Teil von günstigeren Preisen profitiere als Halbtax-Kundinnen und -Kunden. Die Recherchen der Ombudsstelle und das nachträg-



liche Telefongespräch mit den Eltern zeigten jedoch auf, dass die unterschiedlichen Bezeichnungen verwirrend sein und, wenn die Altersangaben nicht klar definiert sind, Missverständnisse zur Folge haben können. Es wäre deshalb sehr wünschenswert, wenn die Bezeichnungen und Definitionen zu den Ticketkategorien im Interesse der ÖV-Kundschaft gesamtschweizerisch einheitlich geregelt würden.

4.3 Zeitpunkt des Billettkaufs

Eine Zunahme von Ombudsfällen ist wie bereits im Vorjahr bei verspäteten E-Ticketkäufen über EasyRide bzw. Fairtiq festzustellen. Dabei geht es oft um wenige Sekunden Differenz, die zwischen der Abfahrt und dem eigentlichen Kaufvorgang entstanden sind. Die dabei erhobenen Zuschläge stossen in vielen Fällen auf grosses Unverständnis. Das nachfolgende Beispiele mag dies illustrieren:

Ein Vater fuhr mit seinem Sohn von A nach B. Beim Sohn wurde bei der Kontrolle festgestellt, dass sein Billett 24 Sekunden nach Abfahrt des Zuges gelöst wurde. Er erhielt einen Zuschlag von CHF 90, was den Vater bewog, beim Transportunternehmen zu intervenieren. Der Vater hielt fest, dass sie beide relativ knapp den Zug erreicht und miteinander das E-Ticket aktiviert hätten, beim Sohn jedoch der Kaufvorgang später angezeigt wurde. In der Folge führte der Kundendienst aus, es sei möglich, dass der Kaufvorgang erst einige Momente später abgeschlossen werde, nachdem man «Kaufen» gedrückt habe. Es sei jedoch nicht ersichtlich, wann der Kaufprozess angestossen werde, massgebend sei der Kaufzeitpunkt des Onlinetickets. Eine Karenzfrist werde bei zu spät gelösten Tickets nicht gewährt, um Missbräuchen vorzubeugen.

4.4 Billettautomaten, die keine Noten akzeptieren

Ein Fahrgast, der bei einer Kontrolle ohne Billett erfasst wurde, begründet sein «Fehlverhalten» damit, dass er kein Ticket kaufen konnte, da der Automat bei seiner Haltestelle keine Noten, sondern nur Münzen und Bankkarten akzeptiere. Er wurde in der Folge darauf hingewiesen, dass es auf dem Gemeindegebiet seines Bahnhofes noch andere Billettautomaten gebe, welche zusätzlich zu Karten und Münzen auch Noten akzeptieren würden. Unter anderem wurde ihm auch erklärt, Automaten ohne Notenannahme seien weniger attraktiv, um ausgeraubt zu werden und die Software sei bei Automaten, die Banknoten akzeptierten, um einiges sensibler, störungsanfälliger und entsprechend kostenintensiver in der Wartung als Automaten, die nur mit Münzen und Bankkarten genutzt werden könnten.

Der Fall konnte zwar, nachdem auf die Mahngebühr verzichtet wurde, erledigt werden. Doch stellen sich grundsätzliche Fragen: Wie soll ein Fahrgast ohne entsprechenden Hinweis wissen, wo und ob ein anderer Ticketautomat Banknoten akzeptiert? Und was bringt ihm die Begründung, solche Automaten seien weniger sicher und technisch aufwändiger?

4.5 Eine Stunde zu früh gefahren

Ein 90-jähriger Mann fuhr mit seinem E-Ticket, das ihm seine Tochter auf seinem Smartphone eingerichtet hatte, eine Stunde zu früh von A nach B. Er wurde im Bus kontrolliert und erhielt einen Zuschlag von CHF 100. Die Fahrzeit von A nach B beträgt knapp eine Stunde. Der ältere Fahrgast war auf dem Weg in die Ferien. Das für die Kontrolle zuständige Transportunternehmen lehnte eine Kulanz generell ab, da eine doppelte Nutzung des Tickets als möglich erachtet wurde. Zudem begründete das Unternehmen das Festhalten am Zuschlag mit dem «Rechtsgleichheitsgebot», das sicherstellen soll, «dass alle Reisende gleich behandelt werden.»

In der Folge bezahlte der Fahrgast den Zuschlag fristgerecht. Dennoch gelangte die Tochter mit dem Ersuchen an die Ombudsstelle, den Erlass des Zuschlages zu erwirken. Trotz eines persönlichen Gespräches der Ombudsstelle mit dem Verantwortlichen des Transportunternehmens wurde ein Entgegenkommen strikte abgelehnt. Gerade in einer Situation, wo ein 90-Jähriger betroffen ist, wäre die Anwendung der Einzelfallgerechtigkeit sinnvoll. Jedenfalls nützen Hinweise, wie sie in der Beantwortung der Beschwerde durch das Transportunternehmens erfolgte, jeweils vor dem Lösen des Tickets die Gültigkeitsdauer genau zu prüfen, oder das Billett vorab am Schalter zu lösen und erst vor Fahrbeginn zu entwerten oder gar, wenn man häufig die gleiche Strecke befahre, allenfalls eine Mehrfahrtenkarte oder Abo zu lösen, nichts. Im Gegenteil, sie zeugt von einer ignoranten Oberflächlichkeit bei der Behandlung eines Kundenanliegens. Die befürchtete Doppelnutzung des E-Tickets auf dem Smartphone nach einer Stunde Fahrzeit ist zudem völlig unrealistisch.

4.6 Vier Jahre später

Im September 2018 stieg eine Frau vor der Abfahrt hinten in einen Bus, lief anschliessend nach vorne, um sich ein Billett für die Fahrt zu kaufen. Dabei wurde sie von einem Kontrolleur angehalten und nach dem Ticket gefragt. Sie erklärte ihm, sie sei gerade auf dem Weg, um ein solches zu kaufen. Daraufhin habe der Kontrolleur sie darauf hingewiesen, dass Reisende, welche ein Ticket benötigten, vorne einsteigen müssten. In der Folge sei der Frau ein Zuschlag ausgestellt worden. Nach der Zustellung der Rechnung und einer ersten Mahnung habe sich die Frau bei der Inkassostelle des Transportunternehmens gemeldet, welches darauf einen Mahnstopp im System hinterlegt habe. Die Kundin ging von einer Einigung mit der Inkassostelle aus und glaubte, der Fall sei erledigt.

Nachdem das System fast vier Jahre später den Mahnstopp auflöste, wurde der Kundin im Oktober 2022 eine zweite Mahnung zugestellt. Nach etlichen Korrespondenzen entschied das Transportunternehmen, den Zuschlag auf CHF 80 zu reduzieren. Die Ombudsstelle empfahl einen gänzlichen Verzicht, nachdem zu diesem Vorfall bzw. zur damaligen Kontrolle keine Notizen des Kontrollpersonals vorhanden waren und das Transportunternehmen gar selbst zum Schluss kam, eine Abklärung zum genauen Ablauf der Geschehnisse sei nach über vier Jahren «ohnehin nicht zielführend.»

4.7 Und zu guter Letzt ...

- ... sind die die Zonenregelungen in vielen Tarifregionen noch immer viel zu kompliziert.
- ... gibt es eine nicht zu unterschätzende Zahl von (potentiellen) öV-Kundinnen und -Kunden, die «Angst» haben, etwas falsch zu machen.
- ... wird der Eintrag ins «Schwarzfahrerregister» bei vielen, vor allem älteren Betroffenen, mit einem Eintrag in ein Strafregister gleichgesetzt und ist oftmals mit ein Grund, die Ombudsstelle in Anspruch zu nehmen. Vielleicht könnte hier ein neuer Begriff wie z.B. «RogF-Datenbank» Abhilfe schaffen.

5. Schlussbemerkungen

Dass sich der Bericht der Ombudsstelle neben nüchternen Zahlen und Feststellungen immer auch kritisch mit dem öV und seinen Institutionen auseinandersetzt, liegt sozusagen im Pflichtenheft begründet, darf aber nicht darüber hinwegsehen lassen, dass im öffentlichen Verkehr der Schweiz durch unzählige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets auch hervorragende Arbeit geleistet wird. Ich kann deshalb nur wiederholen, was ich schon in früheren Berichten erwähnt habe: Es ist eine Tatsache, die es verdient, immer wieder in Erinnerung gerufen zu werden: Wir dürfen stolz sein auf «unsere Leute an der Front!» Es ist immer wieder bemerkenswert, wie offen und freundlich sie – selbst provozierende – Fragen beantworten, wie sie mit viel Geduld zum x-ten Mal erklären, weshalb die WC-Anlage wieder ausgestiegen sei, der Speisewagen nicht in Betrieb sei und was bei Verspätungen, Unterbrüchen oder Zugsausfällen gemacht werden müsse! Und sie tun es oft, wie wenn das Unternehmen ihnen gehören würde. Das ist ein Stück öV-Kultur, zu dem wir Sorge tragen müssen!

Der laufende Ausbau der Angebote, die wieder zunehmenden Frequenzen, die damit verbundenen Spitzenbelastungen, die hohe, und in ihrer Umsetzung äusserst komplexe Netz- und Fahrplandichte, die sich – insbesondere auch mit der Digitalisierung – verändernden Kundenbedürfnisse, aber auch dadurch entstandene neue Gewohnheiten sind eine stete Herausforderung für den öffentlichen Verkehr, für seine Träger und Anbieter. Ich komme damit zu einem fast jährlich wiederkehrenden Anliegen im Bericht der Ombudsstelle: Trotz allen Erleichterungen und Verbesserungen durch Internet und Automatisierungen braucht es 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 Beratung – an Schaltern! An Schaltern, nicht nur für ältere Menschen, sondern auch für junge! Es geht dabei nicht in erster Linie um regelmässige öV-Nutzerinnen und -Nutzer oder GA-Fahrgäste, sondern vor allem um all diejenigen, die wir vermehrt für den öV gewinnen wollen. Was antworte ich einem Jugendlichen, der mir sagt: «öV? Danke, nein! Eine Bussenfalle!»?

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 Transportunternehmungen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern sehr herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener



© Alliance SwissPass

Anhang

Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ist eine unabhängige und neutrale Stelle des Verbands öffentlicher 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 setzen. 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 Ombudsman 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

Westschweiz

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Postfach 374

3000 Bern 6

E-Mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Postfach 374

3000 Bern 6

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Postfach 374

3000 Bern 6

info@ombudsstelle.ch

www.ombudsstelle.ch

Eine Institution des VÖV

