

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



2014

Jahresbericht

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

info@ombudsstelle.ch

Romandie

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tel. +41 21 948 00 87

info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

info@ombudsstelle.ch

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Statistik 2014	5
3	Fallbehandlung	7
4	Art der Fälle	10
5	Problembereiche	12
6	Schlussbemerkungen	15
7	Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr	16

1. Einleitung

Die Ombudsstelle öV gibt es seit 2001. Sie ist eine unabhängige, neutrale Stelle, an die sich alle Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können, sofern sie sich vorgängig mit diesem nicht auf eine zufriedenstellende Lösung einigen konnten. Die Ombudsstelle hat somit eine subsidiäre Funktion gegenüber dem Kundendienst der TU. Sie ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt also keine Sanktionsmöglichkeiten oder andere Entscheidungsbefugnisse.

Einzelfallgerechtigkeit anstreben

Die Stellungnahmen und Empfehlungen der Ombudsstelle sind weder für den Fahrgast noch für das Transportunternehmen bindend. Dennoch bemüht sich die Ombudsstelle in jedem Fall, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden. Ein wichtiger Grundsatz ist dabei die Vorgabe des Verbandes öffentlicher Verkehr, eine Einzelfallgerechtigkeit anzustreben, das heisst, den Einzelfall anzuschauen und nicht nach generellen, schematischen Regeln zu urteilen.

Erstmals rückläufige Fallzahlen

Seit der Schaffung der Ombudsstelle im Jahre 2001 hat sich gesamtschweizerisch, verglichen mit den Anfangsjahren, die Anzahl der eingegangenen Ombudsfälle bis 2013 auf 329 Eingänge in etwa verdoppelt. 2014 ist aber eine deutliche Trendwende festzustellen. Bereits im dritten Quartal 2013 begann sich ein Rückgang der zu behandelnden Fälle abzuzeichnen. Und tatsächlich zeigen die Zahlen 2014, dass die Eingänge um etwas mehr als ein Viertel gesunken sind.

Dafür können verschiedene Gründe verantwortlich sein. Zu denken ist beispielsweise an die Einführung der Perronbillette bei der SBB oder an die Tatsache, dass sich, wie aus Kundengesprächen abzuleiten ist, Fahrgäste im Umgang mit Zonenregelungen und Billettautomaten vermehrt arrangiert haben. Dazu ist aber eine eingehende Auswertung der durch die Transportunternehmungen erfassten Fälle erforderlich.

Auch die Arbeit der Ombudsstelle dürfte sich auswirken, da sie sich nicht nur auf die Fallbehandlung beschränkt, sondern vermehrt die Zusammenarbeit mit den

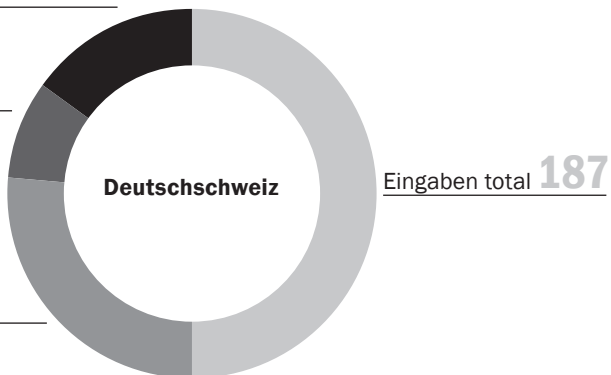
Transportunternehmungen sucht. Ziel ist es, die Fälle zu reduzieren und – im Sinne der Kundenfreundlichkeit – mit den TUs eine Praxis anzustreben, die rechtzeitig langwierige und administrativ aufwändige Verfahren dort zu verhindern hilft, wo die Situation Flexibilität und Kulanz verantworten lässt. Deshalb ist es wichtig, dass die Einzelfallgerechtigkeit nicht nur in der Abwicklung der Beschwerden durch die Ombudsstelle, sondern noch verstärkt schon bei der Behandlung durch die Kundendienste angewendet wird. Hier gibt es in der Handhabung jedoch noch deutliche Unterschiede. Einige Transportunternehmungen stützen sich in ihrer manchmal schwer nachvollziehbaren Haltung noch zu oft auf «eine Praxis der Gleichbehandlung aller Fälle» ab.

2. Statistik 2014

nicht zuständig * **56**

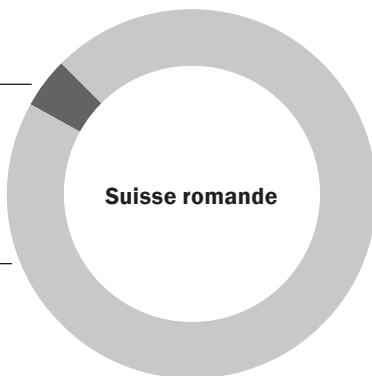
Weiterleitung
an Kundendienst **32**

Zuständigkeit
Ombudsstelle **99**



Tessin **2**

Eingaben total **43**



* Weiterleitung an andere Ombudsstellen, usw.

Auch 2014 betrifft ein Grossteil der behandelten Ombudsfälle in der Deutschschweiz wie auch in der Westschweiz die SBB. Mit noch rund 75 % der behandelten Fälle ist der Anteil der SBB im vergangenen Jahr jedoch merklich gesunken. Die regelmässig durchgeführten Besprechungen «kritischer» Fälle mit Vertretungen des Kundendienstes und die damit verbundene Abstimmung der Kulanzanwendung haben wohl wesentlich zum deutlichen Rückgang der Beschwerden beigetragen.

Nicht berücksichtigt sind in dieser Statistik und in unserer Berichterstattung Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe aus dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (VBZ) betreffen. Sie sind zwar dem Verband öffentlicher Verkehr angeschlossenen, werden aber nicht durch uns, sondern 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

Von ihrem Auftrag her ist die Arbeit der Ombudsstelle hauptsächlich durch die zu behandelnden, schriftlich eingegangenen Fälle geprägt. Die Eingabe kann per Brief, E-Mail oder Fax erfolgen, wobei an die Schriftform keine speziellen Ansprüche 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 uns eingegangen ist, wird das betroffene Transportunternehmen darüber informiert und erhält Gelegenheit, zum Anliegen oder zur Klage des Kunden Stellung zu nehmen. Dieses Vorgehen eröffnet dem Unternehmen die Möglichkeit, den Fall 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 des Kunden und/oder des Transportunternehmens ableiten.

Führt dieser erste Schritt aus Sicht der Ombudsstelle zu einem ungenügenden Ergebnis, wird, sofern vorgängige telefonische oder persönliche Gespräche zu keinem Resultat führen, ein zweiter Schriftenwechsel durchgeführt. Ziel der Ombudsstelle ist es, in jedem Fall zu vermitteln, aufzuklären und wenn immer möglich eine gütliche Einigung anzustreben. Sie setzt dabei, wo es die Situation klar erfordert, auf die Einsicht des Kunden. Andererseits ist sie aber immer wieder auch auf die Bereitschaft der Transportunternehmungen angewiesen, die Philosophie der Einzelfallgerechtigkeit mitzutragen und ihr im Sinne der Kundenfreundlichkeit zum Durchbruch zu verhelfen. In den meisten Fällen wird das so gehandhabt, dennoch gibt es, wie wir schon im letzten Jahresbericht erwähnt haben, nach wie vor Transportunternehmungen und Stellen, die unter dem Titel «Gleichbehandlung aller Fälle» sehr wenig Flexibilität zeigen. Dem Kunden bleibt zwar, wenn er damit nicht einverstanden ist, der Rechtsweg offen, allerdings macht er davon nur in äusserst seltenen Fällen Gebrauch.

Reklamationen und Anregungen zu Tarifen und Fahrplänen werden in der Regel von der Ombudsstelle nicht behandelt, da sie in den Kompetenzbereich der Kantone fallen. Ebenso werden Fälle, bei denen bereits ein ordentliches Rechtsverfahren eingeleitet wurde, von seltenen Ausnahmen abgesehen nicht behandelt, weil eine Vermittlung ohnehin nicht mehr möglich ist.

Es zeigt sich aber, dass die Ombudsstelle zunehmend zu Themen angegangen wird, die nicht unmittelbar in ihr Pflichtenheft gehören. Bis anhin haben wir Anliegen, die nicht zu unserm Auftragsbereich gehören, mit der Begründung, nicht zuständig zu sein, abgelehnt oder weitergewiesen. Diese Praxis stösst nicht immer auf Verständnis, zumal es auch für uns meist nicht einfach ist, eine andere zuständige Stelle zu benennen. Wie gehen wir zum Beispiel um mit Klagen über nächtliche Lärmemissionen wegen Lautsprecherdurchsagen im Umfeld von Bahnhöfen? Was machen wir in Fällen, wo in einem Betreibungsfall die Zuständigkeit zwischen Transportunternehmen und Sozialamt hin und her geschoben wird und die Ombudsstelle durch die Betroffenen um Vermittlung angefragt wird? Wie verhalten wir uns zu verkehrspolitischen Fragen oder Klagen über Entwicklungen im Dienstleistungsbereich des öV, die Kunden beschäftigen und gar zu Beanstandungen führen, aber nicht direkt ein Transportunternehmen betreffen?

Oftmals könnte ein klärendes Telefongespräch oder in besonderen Situationen eine Besprechung vor Ort hilfreich sein. In einzelnen Fällen hat der Ombudsmann auch so gehandelt und zu Lösungen beigetragen. Dennoch stellt sich mittelfristig die Frage, wie solche Fälle, wo kein einzelnes Transportunternehmen sondern der öV insgesamt betroffen ist, finanziert werden bzw. ob nicht das Pflichtenheft der Ombudsstelle gelegentlich grundsätzlich diskutiert werden müsste.

Über die auftragsgemässe Behandlung von Fällen zwischen Kunden und Transportunternehmung hinaus gehen natürlich auch die direkten Kontakte und Reaktionen an Veranstaltungen und die vielen spontanen Ansprachen aus der Bevölkerung – vor allem dann, wenn entsprechende Ereignisse, Massnahmen oder bevorstehende Neuerungen (z.B. SwissPass) Anlass dazu geben. Die damit verbundenen Diskussionen und daraus gewonnenen Informationen bestätigen nicht nur die Eindrücke aus den eingereichten schriftlichen Fällen, sondern geben vielfach einen interessanten und differenzierten zusätzlichen Einblick ins öV-Erlebnis und öV-Verständnis zahlreicher Kunden.

Wie bereits im letzten Jahresbericht erwähnt, ist es der Ombudsstelle öV deshalb ein Anliegen, ihre Erfahrungen und Erkenntnisse dort, wo es schnell und ohne grossen Aufwand möglich ist, zusammen mit den Transportunternehmungen in gute und kundenfreundliche Dienstleistungen und Angebote umzusetzen. Die Ombudsstelle ist gerne bereit, ihre Erfahrungen weiter zu geben, Einzelfälle beispielhaft zu besprechen, und stellt sich auch für Referate und Workshops zur Verfügung.



4. Art der Fälle

Es ist nicht ganz einfach, die Art der Beschwerden und ihre Erledigung einzuordnen und tabellarisch aufzuführen, zumal die Ursachen für gleichgelagerte Fälle recht unterschiedlich sein können. In den schriftlich eingereichten Fällen geht es nur selten um grundsätzliche Fragen des öffentlichen Verkehrs. In der Deutschschweiz handelte es sich bei rund 66 Prozent der Eingaben um Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF) bzw. mit teilgültigem Fahrausweis (RemitF). Die Gründe sind mannigfaltig und lassen sich in absteigender Reihenfolge wie folgt belegen:

Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF)

- Mehrfahrkarte nicht entwertet
- Billett zeitlich nicht gültig
- Billett verloren oder vergessen
- Kein Billett
- Billett noch nicht gelöst
- Probleme mit E-Ticket

Reisen mit teilgültigem Fahrausweis (RemitF)

- Fehlende Zonen
- 2. Klasse statt 1. Klasse
- Kein Nachtzuschlag

Andere Gründe

- Zugverspätungen
- Nicht zufriedenstellende Rückerstattungen
- Falsche Auskünfte
- Probleme bei der Bestellung
- GA eingezogen/ Missbrauch

Dazu kommen noch verschiedene singuläre Gründe. Zahlenmässig nach wie vor an der Spitze stehen falsch gewählte Strecken und ungenügend angewählte Zonen. Dies weist darauf hin, dass für unsere Kunden die Komplexität der Billettautomaten und die Zonenregelungen weiterhin eine nicht ganz einfache Herausforderung sind. Zugenommen haben im vergangenen Jahr die Beschwerden über Zugverspätungen und die Erledigung der daraus entstandenen verpassten Bahn- und Fluganschlüsse.

Anwendung der Kulanz

Die Anwendung von Kulanz ist dann möglich, wenn die einzelnen Fälle differenziert und individuell angegangen werden. Für die Ombudsstelle ist die Anwendung der Einzelfallgerechtigkeit Pflicht. Je früher sie jedoch im Ablauf eines Verfahrens zum Tragen kommt, umso mehr Administration und Kosten können vermieden werden. Nachstehend seien drei Fälle von unterschiedlicher Kulanzanwendung angeführt, wie sie nach Intervention der Ombudsstelle zustande kamen:

Frau R. will von A. nach L. fahren. Infolge heftiger Schneefälle und Sturmwinde war jedoch die erste Teilstrecke aus dem Berggebiet ins Tal gesperrt und es fuhren am Reisetag keine Züge mehr. Die Passagierin musste in A. übernachten. Obwohl gemäss den Bestimmungen des Personenförderungsgesetzes das Unternehmen von seiner Haftung befreit ist, wenn es belegen kann, dass der Schaden auf Umständen beruht, die es nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte, übernahm das Bahnunternehmen die Übernachtungskosten.

Herr K. fährt von Z. nach B. Für die Fahrt stehen mehrere Via-Strecken zur Verfügung. K. hat ein Ticket für die Strecke mit 8 Zonen gewählt, fährt aber auf der Via-Strecke, die 9 Zonen erforderlich gemacht hätte. Nach einer ersten Reduktion durch das Kundencenter und nachdem der Fall bei der Ombudsstelle hängig wurde, verzichtete das Bahnunternehmen von sich aus auf seine Forderungen, weil es zum Schluss kam, dass die verschiedenen Via-Lösungen mit Verbundfahrausweisen komplex und nicht sehr kundenfreundlich seien.

Frau V. fährt von R. nach G. Normalerweise hat sie ein Streckenabonnement, mit dem sie beide Via-Strecken fahren kann. Ausnahmsweise löst sie ein Ticket, wählt aber die falsche Via-Strecke. Die von ihr befahrene Linie kostet 50 Rappen mehr. Frau V. wird neben der Fahrpreispauschale von CHF 10.— mit dem Zuschlag von CHF 90.— gemäss Tarif 600.5 belegt. Zusätzlich wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 20.— erhoben, da sie die Forderung nicht direkt begleichen kann. Nach einer ersten Intervention von Frau V. verzichtet das Unternehmen auf die Bearbeitungsgebühr. Nach einer Beschwerde an die Ombudsstelle und einem längeren Verfahren wurden Frau V. schliesslich noch CHF 70.— in Rechnung gestellt.

5. Problembereiche

Die Problembereiche, wie wir sie im Jahresbericht 2013 angeführt haben, haben sich nicht wesentlich verändert.

Im Vordergrund stehen nach wie vor die nicht einfach zu handhabenden Billettautomaten und die regional unterschiedlichen und oft schwierig fassbaren Zonenregelungen. Es sollte den Transportunternehmen nicht gleichgültig sein, wenn Kunden aus Resignation vor der Komplexität des Systems auf den öV verzichten. Andererseits gibt es aber auch eine nicht unerhebliche Zahl von öV-Nutzern, die das Generalabonnement nur kauft, um dem komplizierten Verkaufssystem auszuweichen.

Aus Sicht der Ombudsstelle ist in der Weiterentwicklung der Angebote deshalb alles daran zu setzen, dass Nutzung und Bedienung der Systeme möglichst bald vereinheitlicht und vereinfacht werden. Sie kann gezielte Anstrengungen zur Neugestaltung und Vereinfachung der Tariflandschaft und des Verkehrsbetriebssystems durch den VÖV deshalb nur unterstützen.

Oft thematisiert werden in persönlichen Kontakten auch die Schalteröffnungszeiten, die oft langen Wartezeiten an den Schaltern und auch – für ein Tourismusland wie die Schweiz eigentlich unverständlich – die mangelhaften Möglichkeiten, bei geschlossenen Schaltern zu einem Auslanticket zu kommen. Es ist wenig hilfreich, wenn der Zugsbegleiter einem ausländischen Fahrgast sagt, er hätte halt ein App herunterladen müssen.

Der Ombudsmann hatte im vergangenen Jahr vermehrt Gelegenheit, als Teilnehmer und Referent an Tagungen und Workshops teilzunehmen. Noch deutlicher ins Bewusstsein gerückt ist dabei die Bedeutung von Kundenfreundlichkeit und Serviceleistungen, der Information ganz allgemein und damit auch der Art und Weise, wie der öV wahrgenommen wird.

Wir verfügen in der Schweiz über ein sehr gutes und differenziert ausgebautes öV-Netz. Eine hohe Angebotsdichte, die insgesamt sehr zuverlässig und pünktlich funktioniert, ist für den Schweizer Fahrgast mehr oder weniger eine Selbstverständlichkeit. Die Kundenfreundlichkeit wird denn auch nicht in erster Linie daran gemessen, sondern in deren Anwendung: Wie werden Fahrgäste im Zug, in den Bahnhöfen, an Schaltern und über die verschiedenen Medien informiert? Wie kommen sie möglichst einfach, schnell und zu jeder Tageszeit zum Ticket? Wie geht man mit ihnen



um, wenn sie falsche Fahrkarten gelöst haben oder im falschen Zug sitzen? Im Wissen darum, dass man die einzelnen Faktoren nicht gegeneinander ausspielen kann und darf, könnte es sich dennoch durchaus lohnen, näher zu untersuchen, wie in der Wahrnehmung des öffentlichen Verkehrs in der Bevölkerung Infrastruktur und Angebot auf der einen und Kundenfreundlichkeit und Service auf der anderen Seite zueinander korrelieren.



6. Schlussbemerkungen

Der öffentliche Verkehr trägt in einem wesentlichen Mass zum guten Funktionieren unserer Gesellschaft und Wirtschaft bei. Dazu gehören Menschen, die mit Freude und Engagement ihre Arbeit leisten. Wir haben im öV Schweiz durchwegs gut ausgebildetes und meist sehr freundliches Personal. Dazu müssen wir Sorge tragen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im täglichen Kundenkontakt sind Botschafter. Sie müssen sich aus Überzeugung hinter die Entscheidungen und Beschlüsse der Unternehmen, der Verbände, des VöV, aber auch der Politik stellen können. Deshalb ist alles daran zu setzen, dass neue Produkte, Verbesserungen und Innovationen im öffentlichen Verkehr auch ihre Erfahrungen berücksichtigen und schliesslich zügig und ohne regionale Empfindlichkeiten umgesetzt werden.

Eine gute Stimmung ist die halbe Miete. Oder anders gesagt: Gut informierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter prägen den öV-Alltag und damit auch in einem wesentlichen Mass die öV-Wahrnehmung der Kundinnen und Kunden – der Bevölkerung schlechthin. Wir stehen mit dem gesamten öffentlichen Verkehr in einem gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Umfeld, das den öV zwar immer wieder fordert, ihn aber auch entscheidend mitträgt und mitfinanziert. Vergessen wir deshalb nicht: Wir sollten ihnen – den Massen, jedem einzelnen Fahrgast – durch unsere Arbeit im öffentlichen Verkehr, durch bedienungs- und nutzerfreundliche Infrastrukturen und Angebote, durch freundliche und kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder das gute Gefühl mitgeben, sie als Kunden neu gewinnen zu wollen. Die Ombudsstelle möchte mit ihrer Arbeit zwischen Fahrgästen und Unternehmen, mit Hilfeleistungen und Empfehlungen ihren Beitrag dazu leisten.

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

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.

Die Ombudsstelle wurde vom Verband öffentlicher Verkehr VöV am 1. Mai 2001 eingerichtet. Dem VöV gehören praktisch sämtliche Transportunternehmungen des öffentlichen Verkehrs an. Die Ombudsstelle untersteht keiner Weisung der Transportunternehmungen, arbeitet also unabhängig und neutral.

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.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Postfach 374
3000 Bern 6

Telefon 062 296 94 25
info@ombudsstelle.ch
www.ombudsstelle.ch

Eine Institution des VöV

