

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



2017/18

Bericht

1. Einleitung

Die Arbeit der Ombudsstelle hat sich in der Berichtsperiode im Vergleich zu den Vorjahren deutlich verändert. Die Digitalisierung des Fahrkartenverkaufs und auch anderer Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr (öV) hat im Laufe der letzten Jahre für die Kunden viele neue Zugangs- und Informationsmöglichkeiten geschaffen. Das wirkt sich auch auf den Inhalt der Beschwerden aus.

Nachdem die Ombudsfälle seit 2013 stetig zurückgegangen sind, scheint die Talsohle erreicht worden zu sein. Jedenfalls stiegen sie 2018 wieder an. Die Fälle werden vielseitiger, teilweise auch komplexer. Konnte man noch vor wenigen Jahren die einzelnen Fälle drei bis vier klaren «Kategorien» zuordnen, sind sie heute viel weniger einfach klassifizierbar. Häufiger geworden sind auch Eingaben, die nicht den vom VöV festgelegten Kriterien eines Ombudsfalles entsprechen. Die Kriterien besagen, dass die Ombudsstelle dann tätig werden kann, wenn «der Fall zwischen der betroffenen Transportunternehmung und dem Fahrgast nicht zu dessen Zufriedenheit erledigt worden ist». Immer wieder gibt es Eingaben, die eine generelle Unzufriedenheit mit einer Dienstleistung des öV beinhalten, die dann aber auch nicht mit dem Hinweis «nicht zuständig» und dem Verweis auf eine andere Stelle abgetan werden können – sofern es diese Stelle für das betreffende Problem überhaupt gibt.

Deutlich zugenommen haben auch die Rückmeldungen der Beschwerdeführer auf die abschliessenden Berichte der Ombudsstelle, obwohl jede Empfehlung der Ombudsstelle mit dem gleichen Hinweis abgeschlossen wird: «Damit betrachten wir das Ombudsverfahren als abgeschlossen. Es wird keine weitere Korrespondenz geführt.» Dennoch gibt es immer mehr Kundinnen und Kunden, die sich mit den Empfehlungen der Ombudsstelle bzw. den Entscheiden der Transportunternehmen nicht abfinden können und/oder ergänzende Angaben wünschen. Es ist dabei nicht immer einfach abzuwägen, ob einfach «keine weiteren Korrespondenzen» geführt werden können. Jedenfalls bemüht sich die Ombudsstelle um angemessene Antworten. Oft helfen dabei auch klärende Telefongespräche.

In Einzelfällen, vorwiegend in der Ostschweiz, wird der Ombudsmann auch telefonisch oder mündlich kontaktiert. In diesen Fällen genügt meist der Hinweis auf die festgelegte Schriftlichkeit des Ombudsverfahrens. Regelmässig führen diese Gespräche dazu, dass mit einer unbürokratischen mündlichen Klärung der Fragestellung auf eine Eingabe verzichtet wird. Insgesamt zeigt sich dabei, dass Fahrgäste oftmals aus Gründen der Verhältnismässigkeit keine Eingabe machen möchten, aber ihre Anliegen an die Ombudsstelle zuhanden der öV-Verantwortlichen dennoch weitergeben möchten.

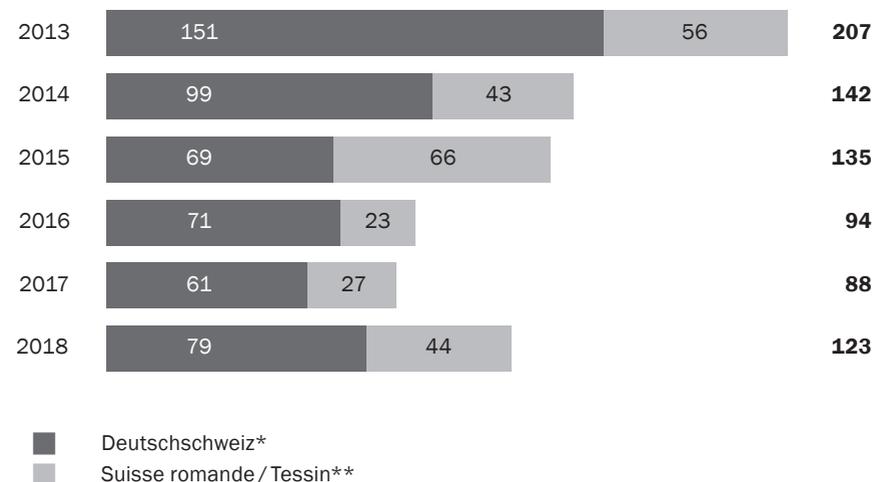
So ist denn der Bericht der Ombudsstelle immer auch zu relativieren. Er zeigt die Spitze eines Eisberges und kann allenfalls Tendenzen in der Wahrnehmung der Kunden und dem Umgang der Transportunternehmen mit den Fahrgästen aufzeigen. Er will, so gut er es kann, beitragen zur Stärkung der Servicequalität und der Kundenzufriedenheit im öV. Diese waren und sind im internationalen Vergleich im öV-Land Schweiz zwar schon immer sehr hoch, brauchen aber, um es zu bleiben, stets die kritische Begleitung und Auseinandersetzung. Dies nicht zuletzt auch deshalb, weil sich die Kundenbedürfnisse den technologischen Entwicklungen entsprechend immer wieder verändern.

2. Statistik

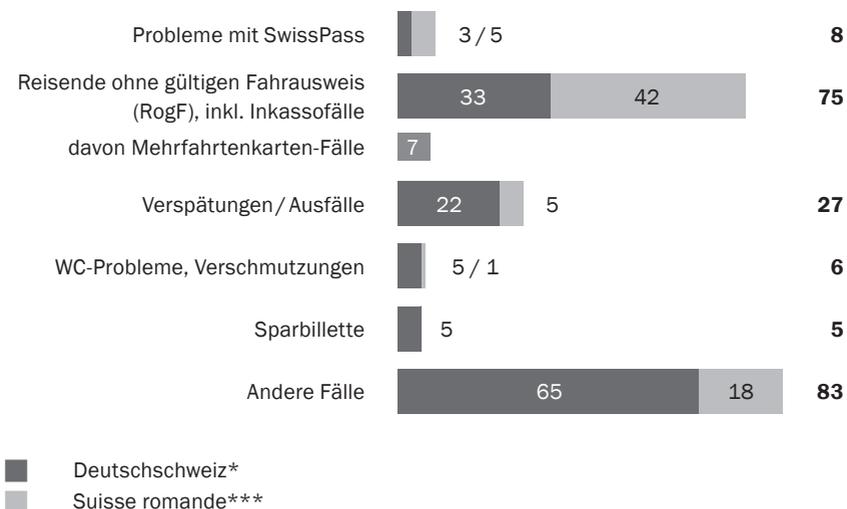
Nach wie vor betrifft ein Grossteil der behandelten Ombudsfälle in der Deutschschweiz wie auch in der Westschweiz die SBB. Mit rund 70 % der behandelten Fälle ist der Anteil der SBB gegenüber 2016 (58%) wieder etwas angestiegen. Die konstruktive Zusammenarbeit und die regelmässig durchgeführten Besprechungen zu «kritischen» Fällen mit den Vertretungen des SBB-Kundendienstes erweisen sich jedoch weiterhin als sehr wertvoll. Ziel ist es, die Zahl der Ombudsfälle in Grenzen zu halten bzw. Beschwerden möglichst vernünftig bereits «an der Front» abzufangen und zu erledigen, um so aufwändige Verfahren und Kosten zu vermeiden.

In dieser Statistik und unserer Berichterstattung werden wie üblich Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Basel-Stadt (BVB) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (Stadtbus Winterthur) und Zürich (VBZ) betreffen, nicht berücksichtigt. Diese Transportunternehmen sind zwar dem Verband öffentlicher Verkehr (VöV) 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 bearbeitet. Ausgenommen sind Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden. Hier ist in Fällen von Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF) die Ombudsstelle öV zuständig.

Behandelte Fälle



Fall-Kategorien 2017/2018



*2017 bis 2018: Die italienischsprachigen Fälle wurden in diesen beiden Jahren teils im Bereich Westschweiz, teils im Bereich Deutschschweiz bearbeitet.

**Bis 2016: Inkl. italienischsprachige Fälle.

***Inkl. Mehrfachnennungen von Kategorien.

3. Fallbehandlung

Die Finanzierung der Ombudsstelle erfolgt gemäss einer vom VöV-Vorstand beschlossenen Regelung vorwiegend durch die Transportunternehmen. Sie erhalten jeweils eine Abrechnung, die «ihre» Ombudsfälle und die aufgrund des Aufwandes errechneten Kosten enthält. Je nach Komplexität einer Beschwerde, aber auch bedingt durch die Hartnäckigkeit eines Kunden kann es durchaus sein, dass ein Fall, bei dem es um einen Betrag unter CHF 100 geht, in der Endabrechnung das Unternehmen mehrere Hundert Franken kostet. Das hat in letzter Zeit bei einigen Verantwortlichen Erstaunen ausgelöst und zu Rückfragen geführt. Es sei deshalb nachfolgend wieder einmal daran erinnert, wie die Verfahren bei der Ombudsstelle ablaufen.

Von ihrem Auftrag her ist die Arbeit der Ombudsstelle hauptsächlich durch die zu behandelnden, schriftlich eingegangenen Fälle geprägt. Die Eingabe kann per Brief oder E-Mail 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 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 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 zu erzielen. Sie setzt dabei, wo es die Situation als klar erforderlich erweist, auf die Einsicht der Kundinnen und Kunden. Die Ombudsstelle ist aber immer wieder 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 in den letzten Jahresberichten erwähnt haben, nach wie vor Transportunternehmen und Stellen, die unter dem Titel «Gleichbehandlung aller Fälle» sehr wenig Flexibilität zeigen. Den Kundinnen und Kunden bleibt zwar, wenn sie damit nicht einverstanden sind, der Rechtsweg offen, allerdings machen sie 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 worden ist, von seltenen Ausnahmen abgesehen, nicht behandelt, weil eine Vermittlung ohnehin nicht mehr möglich ist. Allerdings stossen ablehnende Antworten, mit der Begründung, nicht (mehr) zuständig zu sein, oft auf Unverständnis.

Es zeigt sich auch, dass die Ombudsstelle zunehmend zu Themen angegangen wird, die nicht unmittelbar in ihr Pflichtenheft gehören. Bis anhin haben wir Anliegen, die nicht zu unserem Auftragsbereich gehören, recht konsequent mit entsprechender Begründung abgelehnt oder weitergewiesen. Diese Praxis wird aber auch in diesen Fällen oft nicht verstanden, zumal es auch für uns nicht immer einfach ist, eine andere zuständige Stelle zu benennen. Was machen wir in Fällen, bei welchen aufgrund des Vorliegens einer Betreuung die Zuständigkeit zwischen Transportunternehmen und Sozialamt hin und her geschoben wird und die Ombudsstelle durch die Betriebenen um Vermittlung angefragt wird? Wie verhalten wir uns zu verkehrspolitischen Fragen oder Klagen über Entwicklungen im Dienstleistungsbereich des öV, die Kunden beschäftigen, aber nicht direkt ein Transportunternehmen betreffen? Was machen wir, wenn ein Mitarbeiter gegen sein eigenes Unternehmen an die Ombudsstelle gelangt, weil er vom eigenen Personaldienst nicht ernst genommen wird? Ist «nicht zuständig» eine Antwort?

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, bei welchen kein einzelnes Transportunternehmen, sondern der öV insgesamt betroffen ist, finanziert werden bzw. ob nicht das Pflichtenheft und die Finanzierung der Ombudsstelle gelegentlich grundsätzlich diskutiert werden müssten.

4. Art der Fälle

Die – insbesondere durch die Digitalisierung bewirkten – Veränderungen in den Angeboten und Servicedienstleistungen beeinflussen sukzessive die Übersicht bei den Fällen. So ist es 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 öV. Diese werden oft in persönlichen Gesprächen bei Veranstaltungen, im Rahmen von Telefonanrufen direkt beim Ombudsmann durch Einzelpersonen oder bei Interviews und Anfragen durch Medienschaffende angesprochen. Dabei geht es aber nicht um «Fälle», sondern um Meinungsäusserungen zu erlebten Situationen im öV, vermehrt auch um verkehrspolitische Anliegen und deren Einschätzung durch die Ombudsstelle, um die Arbeit des Ombudsmanns an sich, aber auch um Zuständigkeits- und generelle Verfahrensfragen (siehe Grafik auf Seite 5).

Im Verhältnis zum Berichtsjahr 2016 haben die Probleme mit dem SwissPass (2016: 15) deutlich abgenommen, während die RogF-Fälle auf ein Jahr umgerechnet fast gleichgeblieben, im Mehrjahresvergleich seit 2013 aber anteilmässig rückläufig sind. Eine deutliche Zunahme stellen wir bei den Reklamationen zu Verspätungen und Zugsausfällen fest. Neu hinzugekommen sind aufgrund der Fallzahlen 2018 die Kategorien «WC-Probleme/Verschmutzungen» und «Sparbillette».

Verhältnismässig hoch ist die Zahl in der Kategorie «andere Fälle». Es ist zu überlegen, ob in einem nächsten Jahresbericht eine weitere Differenzierung der «Fall-Kategorien» vorgenommen werden sollte. Einige ausgewählte Stichworte, die auch gleich mehrere ähnlich gelagerte Fälle betreffen können, zeigen auf, wie verschiedenartig und in der Abwicklung unterschiedlich anforderungsreich Beschwerden sein können:

Inlandreisen Zug, Allgemeines:

- Zuverlässigkeit der Fahrgastinformationen in der S-Bahn
- Signalisation in Bahnhöfen
- Entschädigung für regelmässige Verspätungen mit Auswirkungen auf Arbeitsbeginn
- Ticketkauf: Unterschiede online und am Bahnhof
- Sparbillette über Online-Verkauf als Diskriminierung
- Diebstahl im Nachtzug
- Verlorenes Reisegepäck
- «geeignete» Tickets für MWST-Rückerstattung
- Keine Ruhezeiten-Wagen
- Handy mit Onlineticket verloren
- Verschmutzter Sitzplatz
- Vorwurf der Nötigung
- Betreibungsandrohung
- Manipulierte Mehrfahrtenkarten (MFK)
- Namensschild Kontrollpersonal
- ABG bei Ticketverkauf in MobileApp
- Gültigkeit der Tickets im Fernverkehr

Busunternehmen

- Nicht angekündigte Umleitung (Bus)
- Bus einfach losgefahren
- Bushaltestelle wegen zu grossem Passagieraufkommen nicht angefahren
- Haarnadelkurve bei Bus-Bergstrecke
- Verspätung wegen Lernfahrt
- Beschriftung Haltestellen
- «Anonyme» Kontrolleure

Bergbahnen

- Bergbahnticketverkauf trotz schlechter Sicht
- Seilbahnbedienung ausserhalb der ordentlichen Betriebszeiten
- Teilrückerstattung Skiabo/Skiabo-Rückerstattung

Auslandreisen:

- Unbefriedigender Kundendienst bei Auslandsreisen
- Preise internationale Tickets
- Buchungsanfrage für Gruppenreise in Norditalien
- Unzureichende Reservationen
- Gültigkeitsdauer der Tickets

5. Fallbeispiele und Problembereiche

Es kann in diesem Abschnitt nicht darum gehen, eine inhaltlich gewichtete Übersicht auf die behandelten Fälle vorzunehmen. Vielmehr geht es darum, an Fällen beispielhaft aufzuzeigen, wie breitgefächert oder gar komplex die Fragestellungen sein können. Ausserdem werden auch einige Themen angeschnitten, die wohl keine «Fälle» sind, aber Fahrgäste im persönlichen Gespräch mit dem Ombudsmann am Telefon, an Tagungen und bei anderen Gelegenheiten immer wieder beschäftigen.

Kompatibilität der Systeme im internationalen Bahnverkehr

In letzter Zeit kommt es immer häufiger zu Beschwerden von Fahrgästen, die Platzreservierungen und Tickets für Reisen über die Schweizer Grenze machen wollen und dann an der Inkompatibilität der Reservationssysteme anstehen.

Eine Kundin unternahm an Ostern 2018 eine Zugreise in der 1. Klasse von Bern nach Florenz. Um die fünf Plätze am Bildschirm auswählen zu können, ging sie extra an den Schalter. Jedoch entsprachen die ausgewählten Plätze (4er-Abteil und 1 Sitz daneben) nicht den tatsächlich reservierten Plätzen. Die Gruppe konnte in der Folge nicht nebeneinandersitzen, zudem mussten alle rückwärtsfahren.

Die Erklärung, dass auf der Strecke nach Milano drei unterschiedliche ETR 610-Kompositionen mit unterschiedlicher Sitzplatzanordnung verkehren und bei der Reservation nicht gesagt werden könne, welches Rollmaterial eingesetzt werde, befriedigte die Kundin überhaupt nicht. Noch weniger verstand sie die Empfehlung, die ganze Reise besser bei Trenitalia zu buchen, da bei dieser Variante viel mehr Buchungsvarianten zur Verfügung stehen würden, als das momentan bei der SBB der Fall sei.

Die Ombudsstelle kann die Verärgerung der Kundin durchaus verstehen. Es ist in der heutigen digitalisierten Vernetzung schwer zu erklären, dass Ticketverkäufe und kostenpflichtige Platzreservierungen in gewissen Fällen nicht grenzüberschreitend getätigt werden können. Es wäre wohl auch kundenfreundlicher, gleich beim Kauf der Tickets am Schalter in der Schweiz auf die möglichen Probleme hinzuweisen und entsprechend hilfreiche Empfehlungen abzugeben.

Zugang zu den AGB

Wer liest denn eigentlich die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)»? Und was passiert, wenn sie doch jemand mal anschauen und vor allem die Änderungen in Erfahrung bringen will, weil er aufgefordert wird, für die neue App die angepasste Fassung der AGB zu akzeptieren? Nun, der Kunde wird getröstet, bis er sich u.a. mit folgenden Zeilen an die Ombudsstelle wendet:

«Nachdem ich gut einen Monat lang im Wochentakt getröstet worden war ('Unsere Fachspezialisten sind dran'), habe ich mich mit meinem kleinen Anliegen, das in meinen Augen weder unverschämt noch unanständig war, am 7.7. an die Ombudsstelle gewandt. Und siehe da, nun tut sich was: Ein Fachspezialist mailt mir am 11.7., nichts Substantielles habe sich an den AGB geändert, die Aufforderung, die neue Version zu

akzeptieren sei eine reine Formsache, selbst das Einfügen eines Kommas müsse vom Kunden formell akzeptiert werden.

Ich verdanke die summarische Information umgehend und bitte höflich, mir doch die alten AGB zuzustellen, damit ich selber vergleichen kann. Ergebnis: Der Fachspezialist mailt mir am 21.7. den Link zur geltenden Version nebst zwei weiteren Dokumenten. Die gewünschten alten AGB sind nicht dabei.»

Auch die nachfolgenden Interventionen der Ombudsstelle brachten keine weiteren Ergebnisse. Wir konnten zwar dem Kunden je einen Link zur alten Version und zur neuen Version zustellen, doch beim Anklicken der alten Version kam die Mitteilung **«Seite nicht gefunden (404). Sorry, hier geht es nicht weiter!»** Beim Nachfassen durch die Ombudsstelle erhielten wir schliesslich die Mitteilung, dass es – aus welchen Gründen auch immer – nicht mehr möglich sei, die alten AGB zur Verfügung zu stellen. Es blieb uns, dem Kunden sowie der Ombudsstelle nichts Anderes übrig als – sozusagen im gegenseitigen Einvernehmen! – zu resignieren.

Der Umgang mit AGB bleibt wohl immer etwas problematisch, ja gar fragwürdig. Aber nimmt ihn eine Kundin oder ein Kunde mal ernst, kann es offensichtlich fast grotesk werden.

WC-Anlagen

In den letzten beiden Jahren wurde die Ombudsstelle häufiger als früher im Zusammenhang mit geschlossenen, defekten oder verschmutzten WC-Anlagen in Zügen kontaktiert. Grundsätzlich gibt es keine gesetzliche Verpflichtung in Regionalzügen, ein WC anzubieten, falls doch, muss mindestens ein WC behindertengerecht sein. Auch bei künftigen Rollmaterialbeschaffungen sieht die SBB aus Kosten-Nutzengründen davon ab, im Regionalverkehr ein WC im Zug anzubieten, zumal die Fahrzeit in diesem Bereich durchschnittlich nur 17 Minuten pro Passagier beträgt.

Diese Praxis ist nicht ganz unproblematisch, vor allem dann, wenn Rollmaterial im Regionalverkehr aus Kapazitätsgründen auch im Fernverkehr eingesetzt wird. Dies mag das nachfolgende Beispiel illustrieren:

Ein Kunde fuhr an einem frühen Sonntag (nach Mitternacht) nach einem Fest in Genf zurück in die Zentralschweiz. Während der Fahrt von Genf nach Freiburg suchte er das einzige WC im Zug auf, welches aber geschlossen war. So besuchte er dann in Freiburg die öffentliche Toilettenanlage. Allerdings konnte er nicht mehr Wasser lösen. Er versuchte es dann nochmals im Zug von Bern nach Luzern, allerdings erfolglos. In Luzern angekommen, musste er dann das Permanence MedCenter aufsuchen, um sich – mit recht erheblichen Kostenfolgen – einen Katheter legen zu lassen. Der Fall konnte schliesslich mit einer Kulanzgeste seitens der SBB erledigt werden.

Dies mag ein etwas extremes Einzelbeispiel sein, doch zeigen andere Ombudsfälle und Reaktionen aus dem Kundenkreis, dass die WC-Problematik im öV nicht unterschätzt werden darf. Genügend und funktionierende Toiletten in Zügen sind in der Schweiz ein Teil des «Service-Public-Selbstverständnisses».

... und auch noch bemerkenswert

Neben all den wiederkehrenden Fragen zum Sitzplatzangebot in Spitzenzeiten im Fernverkehr, zu den komplexen Zonenregelungen, zum Handy-Empfang (allerdings deutlich abnehmend), zum mangelnden Unterschied zwischen der 1. und 2. Klasse im Regionalverkehr sei nachfolgend noch auf drei weitere immer wieder eingebrachte Anliegen hingewiesen, die allerdings in einem gewissen Zusammenhang stehen:

- Lange Warteschlangen vor Billettschaltern, kürzere Schalteröffnungszeiten, geschlossene Schalter an Samstagen und Sonntagen werden – auch bei der jungen Generation und vor allem in Randregionen – als Abbau des Service public verstanden. Eine technisierte Umwelt, die verstanden und sinnvoll genutzt werden will, setzt kompetente Beratung und Information voraus. Dazu braucht es auch geöffnete Schalter mit Menschen, die als Dienstleister Kunden und ihre Anliegen verstehen, sie beraten und auf das richtige Angebot aufmerksam machen können.
- Wir können noch so sehr auf Dienstleistungen über Internet und Handy oder andere (künftige) Technologien setzen, die Vielfalt der Angebote und der damit verbundenen technischen Informations- und Verkaufsplattformen ersetzen die persönliche Beratung nicht. Billettautomaten, Internet und Handy sind «Hol-Plattformen», die ein gewisses Wissen voraussetzen und die meist auch nicht als Dienstleistungen, sondern als Vereinfachung von Verfahrens- und Verkaufsabläufen verstanden werden – sofern eben dieses Wissen vorhanden ist.
- Für ausländische Kunden ist die Beschaffung eines Tickets nicht immer sehr einfach, wenn sie vor geschlossenen Schaltern stehen, zumal bei unseren Billettautomaten (im Gegensatz zu Deutschland) nur in Einzelfällen Fahrkarten ins benachbarte Ausland gekauft werden können. Sie werden bei der Kontrolle oft gleichbehandelt wie inländische RogF-Fahrgäste. Auch wenn bei Reklamationen meist Kulanz angewendet wird, ist es in vielen Fällen nicht unbedingt eine positiv erlebte Erfahrung im Tourismusland Schweiz.

6. Schlussbemerkungen

Wenn wir im Bericht 2017/2018 ausnahmsweise zwei Jahre zusammenfassen, so hat das mit organisatorischen, personellen und vor allem auch gesundheitlich bedingten Gründen zu tun. Ich danke für Ihr Verständnis und hoffe, Ihnen mit dem «Zwei-Jahresbericht» einen interessanten und anregenden Einblick in die Arbeit der Ombudsstelle geben zu können.

Der Umgang mit Kundenreklamationen wird für alle Transportunternehmungen eine stete Herausforderung bleiben, zumal die Anwendung von Kulanz vor Ort nicht immer ganz einfach ist. Die Forderung nach Gleichbehandlung aller Fälle ist mit dem Prinzip der Einzelfallgerechtigkeit nicht immer ohne Weiteres in Übereinstimmung zu bringen. Es braucht nicht nur viel Fingerspitzengefühl, sondern auch Erfahrungen im Umgang mit Kunden, Menschenkenntnis und einiges an Hintergrundwissen. Umso mehr schätzt die Ombudsstelle die allgemein sehr gute und offene Zusammenarbeit mit den zuständigen Verantwortlichen der Transportunternehmen. Wir wollen mit unseren Empfehlungen, selbst wenn sie mal nicht so ganz verstanden werden sollten, einerseits zu einem stets kunden- und serviceorientierten ÖV beitragen, andererseits auch das Verständnis der Kunden für die Herausforderungen, aber auch für die vergleichsweise überdurchschnittlichen Dienstleistungen der Schweizer Transportunternehmen fördern.

Es ist kein Geheimnis, dass der ÖV in der Schweiz von der Bevölkerung und den Medien stets recht kritisch begleitet wird. Die Ansprüche sind aus der Geschichte und Tradition heraus sehr gross. Die Schweizerinnen und Schweizer sind stolz auf «ihren» ÖV – und wollen das auch in Zukunft sein. Etwas Besseres kann dem ÖV denn auch nicht passieren. Es ist letztlich ein Bekenntnis der Bevölkerung (und der Steuerzahler) zu einer erfolgreichen und zukunftsgerichteten Weiterentwicklung des Schweizer ÖV.

Insgesamt dürfen wir feststellen, dass im ÖV der Schweiz hervorragende Arbeit geleistet wird. Gerade die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Front spielen dabei eine wichtige Rolle. Sie verrichten nicht einfach nur einen Job, sondern einen sehr guten Job. Sie sind die eigentlichen Botschafterinnen und Botschafter des ÖV! Ich freue mich immer wieder über aufgestellte Leute am Schalter, über freundliche und hilfsbereite Zugsbegleiterinnen und -begleiter, Chauffeusen und Chauffeure, über Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für «ihren» ÖV, «ihr» Transportunternehmen einstehen und tagtäglich, jede Kundin, jeden Fahrgast durch ihre Arbeit immer wieder neu für den ÖV gewinnen.

Dafür möchte ich an dieser Stelle, selbst wenn die angesprochenen Personen diesen Bericht wohl kaum zu lesen bekommen, auch einmal herzlich danken! Und natürlich gilt mein Dank allen, die uns in unserer Arbeit unterstützen und begleiten: Meinem Kollegen in der Westschweiz, Jacques Nicod, der VöV-Geschäftsleitung, unserem Sekretariat, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem VöV selbst und seinen Mitgliedern.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Hans Höhener
Teufen, im Juni 2019

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ist eine unabhängige und neutrale Stelle, an die sich alle Reisenden des öV bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können. Die Ombudsstelle ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt aber keine Sanktionsmöglichkeiten. Die Ombudsstelle wurde vom Verband öffentlicher Verkehr (VöV) ins Leben gerufen und nahm ihre Tätigkeit am 1. Mai 2001 auf. Dem VöV gehören praktisch sämtliche Transportunternehmen des öV an. Die Ombudsstelle untersteht keinen Weisungen der Transportunternehmen.

Wofür ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig?

Alle Reisenden, die mit einer Dienstleistung eines Transportunternehmens im öV 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 kann, 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, wenden Sie sich bitte direkt an die Ombudsstelle der Stadt Zürich. 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 für Fälle mit Stadtbus Winterthur kontaktieren Sie die Ombudsstelle der Stadt Winterthur. Streitigkeiten mit den Basler Verkehrsbetrieben (BVB) behandelt die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt.

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?

Vor der Kontaktaufnahme mit der Ombudsstelle müssen Reisende zuerst versuchen, den Fall direkt mit dem betroffenen Transportunternehmen zu lösen. Nur wenn dies nicht gelingt, steht der Gang an die Ombudsstelle offen. Die Eingabe an die Ombudsstelle muss schriftlich erfolgen, am besten per E-Mail an info@ombudsstelle.ch. Schildern Sie kurz, was vorgefallen ist und weshalb Sie den Fall der Ombudsstelle unterbreiten möchten. Die Ombudsstelle benötigt Ihren vollen Namen, Ihre Adresse und Ihr Geburtsdatum. Diese Angaben sind notwendig, um das betroffene Transportunternehmen zur Stellungnahme zu Ihrem Fall aufzufordern. Wir bitten Sie zudem, uns Ihre Korrespondenz mit dem Transportunternehmen sowie allfällige Rechnungen direkt mit Ihrer Eingabe zukommen zu lassen.

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

Case postale 292

1008 Prilly

Tel. 021 948 00 87

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

