

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

© Alliance SwissPass



2023

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Statistik	6
2.1 Das Jahr 2023 im Vergleich zu den Vorjahren 2019 bis 2022	
2.2 Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2023 und 2022 in Fallkategorien	
3. Fallbehandlung	8
4. Fallbeispiele und einige Problembereiche	10
4.1 Erzwungener Klassenwechsel	
4.2 Erstattungsbedingungen im grenzüberschreitenden Verkehr	
4.3 Komplizierte Zonenregelungen	
4.4 Differenzen bei Check-in Abrechnungen	
4.5 Rückforderung eines Zuschlags aus dem Jahr 2022	
4.6 Aussage gegen Aussage	
4.7 Karten, Twint oder Bargeld?	
5. Schlussbemerkungen	14
Anhang	16
Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?	
Wofür ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig?	
Welche Voraussetzungen sind für das Tätigwerden der Ombudsstelle zu erfüllen?	
In welchen Spezialfällen sind andere Ombudsstellen zuständig?	
Wie sieht das Verfahren bei der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr aus?	
Wie können sich Reisende an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr wenden?	
Adressen	18

1. Einleitung

Wir wissen um die sehr kleine Spitze des Eisberges, wenn es um die Anzahl der Fälle geht, mit denen Kundinnen und Kunden an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr gelangen. Man könnte jetzt noch ergänzen: wenn sie denn überhaupt dieses Angebot in Anspruch nehmen wollen. Für viele Kundinnen und Kunden ist der Gang an die Ombudsstelle bedingt durch die verlangte Schriftlichkeit des Verfahrens, welche allerdings ohne grossen Aufwand erlangt werden kann, zu aufwändig oder im Vergleich zu den Geldbeträgen, um die es meistens geht, zu unverhältnismässig. Zum Glück! Oder auch nicht?

Ein überwiegender Teil unserer Fahrgäste ist zufrieden mit den Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr und äussert sich auch immer wieder positiv über dessen Qualität. Nicht selten werden Vergleiche zum benachbarten Ausland gezogen, die die Beurteilung unseres öV-Systems zusätzlich aufwerten. Abgesehen davon, dass nicht alle Länder mit ihren Voraussetzungen ohne Weiteres vergleichbar sind, darf die gute Gesamtbewertung nicht darüber hinwegtäuschen, dass es auch in der Schweiz jene «Insgesamt sehr gut, aber-Situationen» gibt, Regelungen, die bei näherem Hinsehen von vielen Fahrgästen kaum verstanden und als Ärgernisse empfunden werden. Dazu gehört seit Jahren die (zu) konsequent durchgezogene Billettpflicht (Stichwort: um einige Sekunden zu spät gelöstes E-Ticket) und neu nun auch die Abschaffung der Mehrfahrtenkarten, wobei Letztere bisher beim Ombudsmann zu teilweise sehr heftigen schriftlichen als auch mündlichen Reklamationen geführt hat.

Mit der Billettpflicht hat sich die Ombudsstelle in ihrer Berichterstattung in den letzten Jahren immer wieder auseinandergesetzt und insbesondere im Fernverkehr zu einer kulanten Handhabung geraten. Zitat aus dem letzten Jahresbericht: «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 sie 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?»

Geschehen ist leider – wenn man von erfreulicherweise häufiger gehandhabter Kulanz abieht – sehr wenig oder nichts. Erst als das Bundesamt für Verkehr Ende des letzten Jahres feststellte, dass diese strenge Kontroll-Praxis nicht mit dem Personenbeförderungsgesetz vereinbar sei, kam Bewegung in die Sache – mit der Konsequenz, dass die Ombudsstelle Beschwerden erhielt, die verlangten, dass auferlegte und bereits beglichene Gebühren zurückbezahlt werden müssten.

Unverständnis löste auch die Ankündigung zur Abschaffung der Mehrfahrtenkarten aus. Eine bald 90-jährige Frau erzählte dem Ombudsmann, wie betroffen sie dieser Entscheidung machen würde. Es bedeute für sie Lebensqualität, regelmässig von ihrem Wohnort in die Stadt fahren zu können. Das wäre künftig für sie kaum mehr möglich, da der Billettschalter vor Ort abgeschafft worden sei und sie den Ticketautomaten schon früher nur schwer und mit ihrer zunehmenden Makuladegeneration überhaupt nicht mehr bedienen könne. Und ein verärgerter Vater beklagte die «Arroganz des öV», mit solchen Entscheiden «alle» zur Nutzung eines Smartphones zwingen zu wollen. Er werde mit Sicherheit seinen drei noch nicht 10 Jahre alten Kindern kein Handy kaufen oder jedes Mal zum Bahnhof laufen, um ihnen die richtigen Billette zu lösen, damit sie zu den Grosseltern fahren könnten. Ticketautomaten würden ohnehin sukzessive abgeschafft und vernünftige Schalteröffnungszeiten gäbe es auch kaum mehr oder man warte «stundenlang».

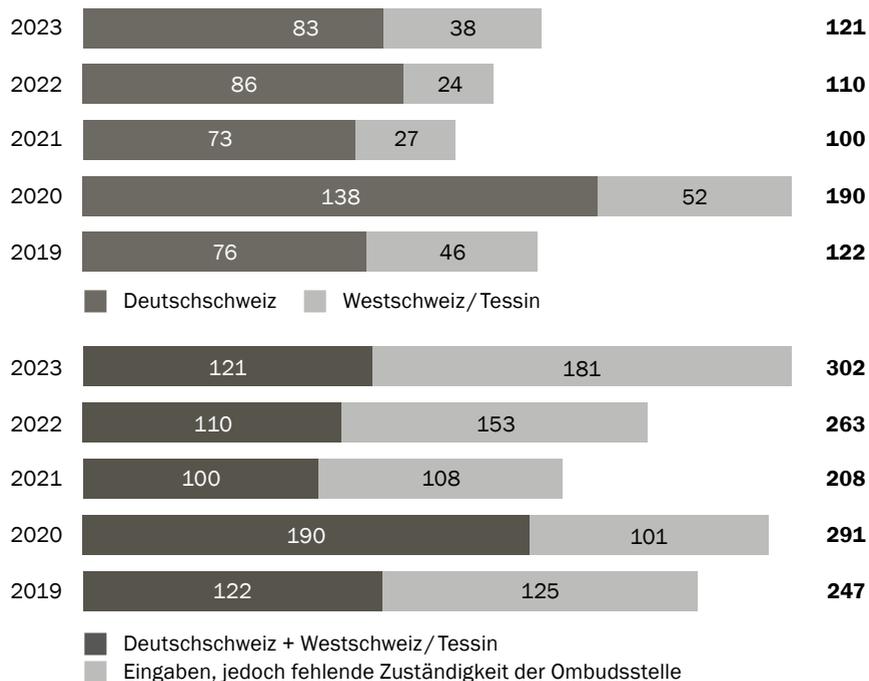
Zwei Beispiele, aber keineswegs nur seltene Einzelfälle! Bemerkungen von Fahrgästen wie «der öV gehört allen oder muss für alle möglich sein» zeigen, dass wir aufpassen müssen, nicht einzelne Menschen durch die strikte Digitalisierung des Ticketings von der öV-Nutzung auszuschliessen. Veränderungen, Anpassungen und Modernisierungen sind Teil unseres Alltages. Doch dort, wo die Gesellschaft als Ganzes, insbesondere bei der Nutzung öffentlicher Dienstleistungen, davon betroffen ist, ist eine hohe Sensibilität bei der Einführung neuer oder bei der Abschaffung bewährter Prozesse unabdingbar. Es darf nicht sein, dass der Zugang zum öffentlichen Verkehr und dessen Nutzung für Behinderte, Kinder und alte Menschen durch die Digitalisierung und die damit einhergehende Abschaffung nichtdigitaler Zugangsformen und Dienstleistungen zunehmend schwieriger oder gar verunmöglicht wird, gleichzeitig aber dieselbe öV-Branche in der Handhabung der Billettpflicht den veränderten Gewohnheiten der Fahrgäste kaum oder nicht Rechnung tragen will.



2. Statistik

Die Statistik gibt immer wieder einen interessanten Ein- und Überblick in die Arbeit der Ombudsstelle. Nach einem markanten Anstieg der behandelten Fälle zu Beginn der Corona-Zeit haben sich die Zahlen auf einem Streubereich von 100 bis 125 der durch uns bearbeiteten Fälle eingependelt. Deutlich zugenommen haben in den letzten beiden Jahren hingegen jene Eingaben, die wir nach der Eingangsprüfung entweder an eine andere zuständige Stelle weiterleiten, zur Überprüfung an anderer Stelle zurückweisen oder uns als nicht zuständig erklären mussten.

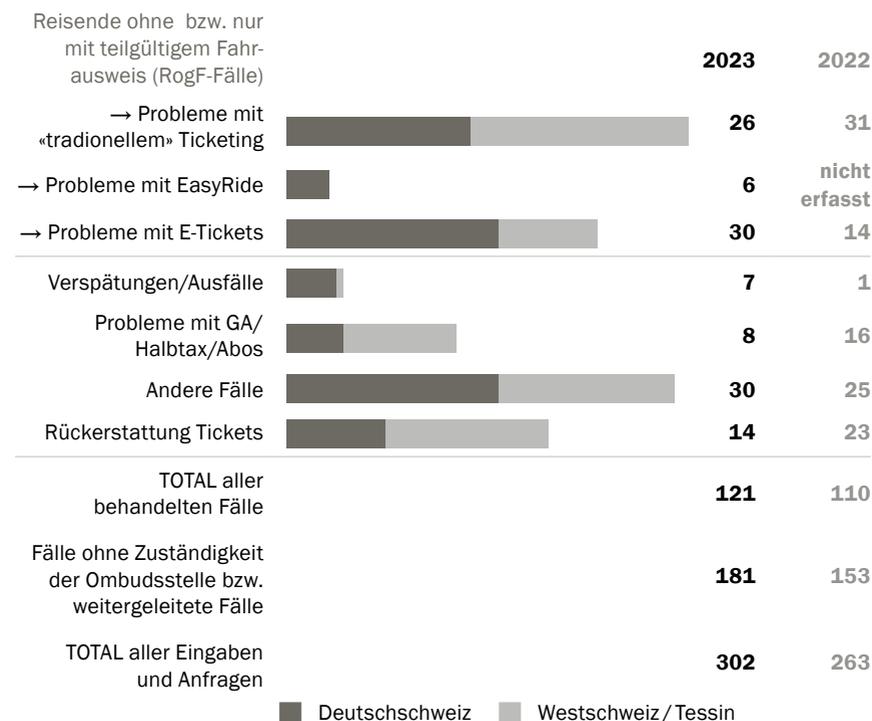
2.1 Das Jahr 2023 im Vergleich zu den Vorjahren 2019 bis 2022



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

Wie immer nicht berücksichtigt sind in dieser Statistik und in unserer Berichterstattung Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Basel-Stadt (BVB) und die Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (ZVV) 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 bei Reisen ohne gültigen- oder teilgültigen Fahrausweis (sog. «RogF-Fällen») die Ombudsstelle öV zuständig.

2.2 Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2023 und 2022 in Fallkategorien



In der Deutschschweiz entfallen knapp 68 Prozent der behandelten Eingaben auf die SBB, weitere gut 8 Prozent betreffen die PostAuto AG und rund 24 Prozent oder 20 Eingaben verteilen sich auf weitere 14 Transportunternehmen.

Nach wie vor an der Spitze der Beschwerden stehen die RogF-Fälle, also Reisen ohne gültigen oder teilgültigen Fahrausweis. Während früher darunter vor allem falsch oder ungenügend gelöste, nicht oder falsch entwertete Billette (oftmals hervorgerufen durch Probleme mit Ticketautomaten) fielen, sind es heute vermehrt Schwierigkeiten mit oder durch falsch bzw. zu spät aktivierten E-Tickets.

Bei den «Fällen ohne Zuständigkeit der Ombudsstelle öV» handelt es sich oft um Eingaben, für welche andere Stellen zuständig sind oder solche, in denen Anliegen und Beschwerden allgemeiner Natur zum öffentlichen Verkehr geäußert werden, die dann entweder den zuständigen Stellen zugeleitet oder von uns aus mit einem Telefongespräch geklärt, von der Ombudsstelle zur Kenntnis genommen und gegebenenfalls an die zuständigen Stellen der öV-Branche weitergeleitet werden. Auch nicht erfasst sind Anrufe, die den Ombudsmann privat erreichen, welche zwar selten zu Ombudsfällen führen, aber oft längere Gespräche zur Folge haben.

3. Fallbehandlung

Kurz zusammengefasst ist die zentrale Aufgabe der Ombudsstelle zu vermitteln, aufzuklären, zu informieren und, wenn immer möglich, eine gütliche Einigung zwischen Kundinnen und Kunden und dem jeweils betroffenen Transportunternehmen zu erzielen. Die Fallbehandlung ist im Pflichtenheft des Ombudsmanns klar definiert, wobei im Vordergrund die Einzelfallgerechtigkeit steht. Bei jeder Eingabe erläutern wir den Kundinnen und Kunden zusammen mit der Eingangsbestätigung den Auftrag und die Funktion der Ombudsstelle, wie auch, dass sie ausschliesslich vermittelnd tätig ist, keine Sanktionskompetenzen hat und letztlich die definitive Entscheidung insbesondere betreffend Kulanz in jedem Fall beim betroffenen Transportunternehmen liegt.

Mit einer grossen Mehrheit der Unternehmen arbeiten wir sehr gut zusammen, auch wenn wir durchaus verstehen können, dass man auf die Einladung der Ombudsstelle, zu einer Beschwerde und den dazu von unserer Seite gestellten Fragen Stellung zu nehmen, nicht unbedingt gewartet hat. Es zeigt sich denn auch, dass gerade bei kleineren Unternehmen und deren zuständigen Mitarbeitenden, die selten mit Eingaben konfrontiert sind, Arbeit und Funktion der Ombudsstelle wenig bekannt sind und in Ausnahmefällen die Ombudsstelle gar als lästig oder unnötig empfunden wird. Dies zeigt sich insbesondere dann, wenn Stellungnahmen und die Beantwortung unserer Fragen – manchmal spürbar widerwillig – erst nach mehreren Monaten erfolgen. Es sei deshalb wieder einmal daran erinnert, wie die Verfahren bei der Ombudsstelle ablaufen.

Zwingende Voraussetzung, um an die Ombudsstelle zu gelangen, ist es, dass Reisende für ihr Anliegen zuerst versuchen, eine Lösung mit dem zuständigen Transportunternehmen zu finden. Gelingt dies nicht zu ihrer Zufriedenheit, steht der Gang über ein schriftliches Verfahren an die Ombudsstelle offen. Eingaben können per Brief oder E-Mail erfolgen, wobei an die Schriftform keine speziellen Ansprüche gestellt werden. Sobald eine Beschwerde bei uns registriert und deren Eingang bestätigt ist, wird das betroffene Transportunternehmen darüber informiert und erhält Gelegenheit, zum Anliegen oder zur Beschwerde Stellung zu nehmen. Dieses Vorgehen eröffnet dem Unternehmen die Möglichkeit, den Fall intern nochmals zu überprüfen und von sich aus einen Kulanz- bzw. einen Lösungsvorschlag zu präsentieren oder zu begründen, weshalb es an seinem ursprünglichen Entscheid festhalten möchte. In den meisten Fällen kann die Ombudsstelle aus diesem ersten Schriftenwechsel eine Empfehlung zuhanden des Kunden bzw. der betroffenen Kundin 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 geführt haben, ein zweiter Schriftenwechsel durchgeführt. Ziel der Ombudsstelle ist es in jedem Fall zu vermitteln und wenn immer möglich eine gütliche Einigung anzustreben. Sie setzt dabei, wo es die Situation als klar erforderlich erweist, auf die Einsicht der Kundinnen und Kunden, ist aber auch 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, erfreulicherweise zwar immer seltener, Transportunternehmen und Stellen, die unter dem Titel «Gleichbehandlung aller Fälle» sehr wenig Flexibilität zeigen. Dennoch, die endgültige Entscheidung liegt in jedem Fall beim betroffenen Unternehmen.

Den Kundinnen und Kunden bleibt, wenn sie damit nicht einverstanden sind, der Rechtsweg offen, wovon allerdings unseres Wissens nur sehr selten Gebrauch gemacht wird.

Nachdem die Stellungnahme des jeweils betroffenen Transportunternehmens eingeholt wurde und der Ombudsstelle die Sichtweisen beider Parteien vorliegen, erstellt der Ombudsmann einen abschliessenden Bericht. Unter Darlegung der geltenden Rechtslage werden die Eingaben der Parteien sowie der dem Konflikt zu Grunde liegende Sachverhalt eruiert und durch die Ombudsstelle entsprechend gewürdigt. Beendet wird der Bericht mit der Darlegung der erzielten oder empfohlenen Lösung seitens Ombudsstelle, wobei jeweils festgehalten wird, dass das Ombudsverfahren mit dieser Stellungnahme abgeschlossen ist und keine weitere Korrespondenz in dieser Angelegenheit geführt werden wird.

Während noch vor 10 Jahren die Ombudsfälle mit dem Versand der abschliessenden Stellungnahme tatsächlich abgeschlossen waren, erhalten wir heute immer wieder Reaktionen darauf. In der Regel nehmen wir die entsprechenden Schreiben, ohne einen weiteren E-Mail-Schriftenwechsel zu eröffnen, zur Kenntnis. Allenfalls machen wir ergänzende Erläuterungen oder doppelten mit einem klärenden Telefongespräch nach. Sollten von Kundinnen und Kunden jedoch einmal neue und/oder relevante ergänzende Fakten vorgebracht werden, sind wir im Einzelfall unter Umständen bereit, eine Neubeurteilung vorzunehmen und den Fall wieder zu eröffnen.

Reklamationen und Anregungen zu Tarifen und Fahrplänen werden in der Regel von der Ombudsstelle nicht behandelt, da sie meistens in den Kompetenzbereich der Kantone fallen. Ebenso werden Fälle, bei denen bereits ein ordentliches Rechtsverfahren bzw. ein Verfahren vor einem Gericht oder einer Behörde eingeleitet wurde, in der Regel nicht behandelt, weil eine Vermittlung ohnehin nicht mehr möglich ist.

Recht gut eingespielt hat sich in den letzten Jahren neben dem zuvor beschriebenen ordentlichen, schriftlichen Verfahren eine andere Ebene, die inzwischen zum sozusagen inoffiziellen Tätigkeitsbereich des Ombudsmanns gehört. Es sind dies die unmittelbar direkten Kontakte und Reaktionen an Veranstaltungen, bei Medienanfragen oder -interviews und bei spontanen Ansprachen aus der Bevölkerung. Die aus diesen Gesprächen gewonnenen Informationen bestätigen nicht nur die Eindrücke aus den eingereichten schriftlichen Fällen, sondern geben vielfach – durch den persönlichen Austausch – noch vertiefere Einblicke in den ÖV-Alltag 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 erstaunlich viele Fahrgäste gibt, die ihre Anliegen und Beanstandungen nicht weitergeben, geschweige denn ein Ombudsverfahren einleiten, weil sie den Aufwand als unverhältnismässig oder im schlechteren Fall als unnütz betrachten.

4. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Es ist zwar nicht möglich, mit den nachstehend angeführten Fallbeispielen eine inhaltlich gewichtete Übersicht zur Arbeit der Ombudsstelle zu geben, dennoch soll anhand der praktischen Beispiele aufgezeigt werden, mit welchen Anliegen Kundinnen und Kunden an die Ombudsstelle gelangen, wie sie durch uns bearbeitet, mit Erläuterungen und Empfehlungen weitergeleitet und schliesslich von Transportunternehmen entschieden werden.

Insgesamt stellen wir fest, dass in letzter Zeit nach entsprechendem Intervenieren der Ombudsstelle einzelne Kundendienste vermehrt sehr differenziert auf die spezifische Situation der Kundinnen und Kunden eingehen und mit entsprechender Kulanz reagieren, was die Ombudsstelle sehr begrüsst.

4.1 Erzwungener Klassenwechsel

Ein Mann fährt zu später Stunde von A nach B. Die 2. Klasse ist überfüllt, zudem wurde der Kunde von alkoholisierten Mitfahrern angepöbelt. Er habe sich deshalb notgedrungen entschieden, in die 1. Klasse zu wechseln. Er sei aber dort unmittelbar in eine Kontrolle geraten und ihm sei wegen des fehlenden Tickets für den Klassenwechsel ein Zuschlag auferlegt worden. Zudem sei er vom Zugpersonal unfreundlich behandelt und es sei ihm auch kein Gehör geschenkt worden. In der Folge wurde dem Fahrgast nach dessen Intervention beim Kundendienst eine Reduktion des Zuschlags von CHF 40.00 gewährt. Bei der Ombudsstelle beantragte er schliesslich den vollkommenen Verzicht auf den Zuschlag, was vom betroffenen Transportunternehmen und aus Sicht der Ombudsstelle zu Recht abgelehnt wurde.

Die Ombudsstelle schloss den Fall mit der Empfehlung ab, wenn möglich einen Klassenwechsel stets vor dem Betreten der 1. Klasse online zu lösen. Zudem hielten wir in unserer abschliessenden Stellungnahme fest, dass ein gewisses Unbehagen inmitten von alkoholisierten Mitreisenden durchaus nachvollziehbar sei, es jedoch wohl auch Ausweichmöglichkeiten in andere Wagons oder Abteile der 2. Klasse gegeben hätte. Dennoch stellte sich für die Ombudsstelle auch die Frage, ob in solchen Situationen nicht direkt und gleich vor Ort ein Klassenwechsel mit einem kleinen Zuschlag von zum Beispiel CHF 10.00 oder CHF 20.00 ermöglicht werden sollte, um damit aufwändige Verfahren zu vermeiden.

4.2 Erstattungsbedingungen im grenzüberschreitenden Verkehr

Ein Fahrgast konnte seine frühzeitig gekaufte Fahrkarte von der Schweiz in eine Stadt im benachbarten Ausland wegen einer Grippe nicht verwenden und bat zwei Tage vor der Abfahrt per Mail um eine Rückerstattung. Fünf Tage später erhielt er die Antwort, der Zug sei inzwischen abgefahren und die Tickets könnten nicht mehr zurückgegeben werden. Er hätte sich telefonisch melden müssen, um die Rückerstattung zu erwirken. Aufgrund der Intervention bei der Ombudsstelle wurde dem Kunden bestätigt, dass er alles richtig gemacht, bedauerlicherweise aber den schriftlichen anstatt den telefonischen Weg gewählt hätte. Auf den Websites des Unternehmens werde explizit zwischen nationalen und internationalen Erstattungen unterschieden. Der Tarif regle verbindlich die Rückgabe von grenzüberschreitenden Fahrausweisen und die dazugehörigen Bedingungen.

Das betroffene Unternehmen hielt in der Folge fest, dass die Rechtslage zwar klar auf ihrer Seite sei, würdige aber den guten Willen des Kunden, da er sich rechtzeitig wegen der Erstattung gemeldet habe, allerdings auf dem falschen Kanal. Es entschädigte kulanterweise den gesamten Ticketpreis für die internationale Bahnfahrt auf eigene Kosten und überreichte dem Fahrgast eine entsprechende Guthabekarte.

4.3 Komplizierte Zonenregelungen

Ein Student aus dem benachbarten deutschsprachigen Ausland fährt regelmässig von A nach B, wobei dafür zwei Linien in Frage kommen. Seine Mutter kaufte ihm deshalb ein «Streckenabonnement via alle Zonen», wobei sie die teuerste Variante wählte in der Meinung, damit könnten beide Strecken befahren werden. Der Student kam schliesslich auf jener Strecke in eine Kontrolle, welche – im Gegensatz zu seiner Annahme – nicht im «Abo mit allen Zonen» abgedeckt ist. Er gelangte deshalb an die Ombudsstelle mit dem Ersuchen, dass der erhobene Zuschlag zu erlassen sei, da er nicht «in böser Absicht» gehandelt habe und er aufgrund der verwirrenden Formulierung «via alle Zonen» mit der teuersten Variante glaubte abgedeckt zu haben.

Leider kam das betroffene Transportunternehmen im Rahmen des Ombudsverfahrens dem Kunden nicht entgegen. Man sei der Ansicht, dass es für Ausländer nicht generell schwieriger sei, das richtige Abonnement zu kaufen. Auch für in der Schweiz wohnhafte Personen bedinge der erste Kontakt mit dem Tarifsysteem eine gewisse Auseinandersetzung mit der Materie. Stütze man sich nur auf Teilinformationen wie «alle Zonen», sei eine Fehlinterpretation natürlich möglich. Jedoch stehe es in der Verantwortung des Reisenden, sich zur Genüge über das Tarifsysteem zu informieren, zumal die Tatsache, dass er nach der ersten abschlägigen Kulanzanfrage zielsicher auf die Ombudsstelle zugegangen sei, dafür spreche, dass er über gute Recherchequalitäten im Internet verfüge.

Dieser Fall zeigt auf, wie komplex unsere Zonen- und Tarifregelungen nach wie vor sind. Die Ombudsstelle hätte ein gewisses Entgegenkommen durch das zuständige Unternehmen erwartet.

4.4 Differenzen bei Check-in Abrechnungen

Immer wieder gibt es Kundinnen und Kunden, die feststellen, dass die Preisberechnungen bei Check-In Apps nicht in jedem Fall der bestmöglichen bzw. preisgünstigsten Variante entsprechen. Abhängig von der Reise würden sich manuell über herkömmliche Vertriebssysteme günstigere Ticketkombinationen erwerben lassen als bei den Vertriebssystemen im automatischen Ticketing.

Wenn es auch meist um sehr kleine Differenzbeträge geht, sind entsprechende Reklamationen in fast allen Fällen offen angegangen, geprüft und schliesslich kulant erledigt worden, zumal mit solchen Eingaben oftmals auch Mängel im hochkomplexen Berechnungssystem eruiert werden können.

4.5 Rückforderung eines Zuschlags aus dem Jahr 2022

Ein Fahrgast, der im September 2022 mit einem Zuschlag belegt wurde, forderte, nachdem das BAV im Dezember 2023 die Rechtmässigkeit von Zuschlägen für wenige Sekunden nach der Abfahrt gelöste Tickets auf dem Smartphone als im Widerspruch zum Personenbeförderungsgesetz stehend beurteilte und dazu entsprechende Medienberichte veröffentlicht wurden, seine ihm auferlegte Gebühr zurück. Er sei seinerzeit kurz vor Abfahrt in den Zug eingestiegen und hätte aufgrund der schlechten Internetverbindung nicht gleich ein Billett über EasyRide kaufen können. Die Forderung ist zwar inzwischen beglichen worden, doch der Kunde erwartete, dass er nun ein Anrecht auf Rückerstattung habe.

In unserer Antwort wiesen wir darauf hin, dass wir seinen Unmut verstehen könnten und die Bestrebungen nach der Suche einer kundenfreundlicheren Lösung, ohne jedoch dem Missbrauch Tür und Tor zu öffnen, sehr begrüessen würden. Zurzeit laufe der Dialog zwischen dem Bundesamt für Verkehr und den Transportunternehmen. Bis jedoch ein rechtsgültiger Entscheid definitiv in Kraft oder eine Tarifänderung vorgenommen sei, würde man an der geltenden Tarifordnung im Sinne der Gleichbehandlung aller Reisenden festhalten. Zudem sei eine rückwirkende Neubeurteilung ohnehin kaum möglich.

4.6 Aussage gegen Aussage

Eine Touristin löste – vermeintlich – vor dem Einstieg in eine Standseilbahn ein Ticket, stellte dann aber fest, nachdem sie in die Bahn eingestiegen war, dass es bei der Talstation keinen WLAN-Empfang gibt. Sie versuchte deshalb, wie die Kundin schrieb, vor den Augen des Kontrolleurs während der Fahrt das Ticket nachzulösen. Nach rund 8 Minuten gelang ihr dies, dennoch wurde sie nach Abschluss des Kaufvorganges mit einem Zuschlag wegen Reisens ohne gültigen Fahrausweis belegt.



© Alliance SwissPass

Das Unternehmen beharrte in seiner Stellungnahme darauf, die Frau hätte vor Abfahrt der Bahn über ein gültiges Ticket verfügen müssen. Sie hätte bei der Station mehrere Möglichkeiten gehabt, ein Billett zu organisieren, so namentlich am Schalter oder am Ticketautomaten. Die Ombudsstelle erläuterte in ihrer Stellungnahme unter anderem die Rechtslage. Ob der entsprechende Kontrolleur vor Ort gesehen hat, dass der Kaufvorgang bei der Kundin noch in Bearbeitung war, konnte im Nachhinein von der Ombudsstelle nicht mehr eruiert werden.

Tatsächlich gibt es immer wieder Situationen, in denen die Ombudsstelle mit unterschiedlichen Aussagen und Feststellungen von Fahrgästen und Transportunternehmen konfrontiert wird. In solchen nicht überprüfbaren Fällen von Aussage gegen Aussage verzichtet die Ombudsstelle in der Regel auf Würdigungen und unterstützt aufgrund der gegebenen Rechtslage die faktenbezogene Entscheidung des Unternehmens.

4.7 Karten, Twint oder Bargeld?

Vermeehrt wenden sich Fahrgäste auch mit Beschwerden an die Ombudsstelle, welche die Zahlungsvorgänge betreffen. So zum Beispiel in Fällen, wo Ticketautomaten nur Münzen oder Karten, aber keine Noten für die Zahlung eines Tickets entgegennehmen. Wenn Fahrgäste mangels unmittelbar zugänglichen Alternativen dennoch in den Zug einsteigen und bei einer Kontrolle einen Zuschlag auferlegt erhalten, zeigen sich Unternehmen bei entsprechender Begründung und Faktenlage vermehrt kulant und reduzieren den Zuschlag auf eine Bearbeitungsgebühr.

Anders sieht es dort aus, wo grundsätzlich das Bargeld abgeschafft worden ist. So akzeptiert ein Bahnunternehmen im Speisewagen kein Bargeld mehr. Deshalb konnte ein Kunde nur mit der Bezahlkarte eines Freundes seine Rechnung begleichen. Er bat deshalb um eine Stellungnahme der Ombudsstelle.

Das Unternehmen begründete seinen Entscheid, im Restaurantwagen auf bargeldlose Zahlungen umzusteigen, einerseits mit hygienischen Gründen, andererseits sei es aber auch eine Frage der Sicherheit. Die Mitarbeitenden müssten nicht mehr mit Bargeld im Zug herumlaufen, wodurch das Risiko von Überfällen, Diebstählen und Verlusten verringert werde. Diese Praxis sei online auf der Homepage des entsprechenden Transportunternehmens und auf den Speisekarten publiziert. Es würden keine alternativen Lösungen angeboten und es sei auch nicht geplant, die Barzahlung in Zügen wieder einzuführen.

Für die Ombudsstelle ist es aber nicht ganz unproblematisch, wenn durch solche Entscheidungen ein Teil der Kundschaft von Angeboten im öffentlichen Verkehr ausgeschlossen wird. Nach Art. 2 des Bundesgesetzes über die Währung und die Zahlungsmittel (WZG) vom 22. Dezember 1999 (Stand 1. Januar 2020) gelten als gesetzliche Zahlungsmittel unter anderem die vom Bund ausgegebenen Münzen und von der Schweizerischen Nationalbank ausgegebenen Noten. Gemäss Art. 3 Abs. 2 des WZG müssen Schweizerische Banknoten von jeder Person unbeschränkt an Zahlung angenommen werden.

Die Nichtannahme von Bargeld ist allerdings nicht strafbewehrt, das heisst, die Weigerung zur Annahme von Bargeld führt zu keiner Strafe.

In einem anderen Fall wollte der Vater einer vom Ausland angereisten Familie mit einer 1'000 CHF-Note am Schalter die Fahrkarten bezahlen, was ihm aber verweigert wurde, da wegen der Geldwäschereiproblematik nur 200er oder kleinere Noten akzeptiert würden und es sich zudem um eine Note der alten vorausgegangenen Serie (8. Serie) handle. Der Gast wurde gebeten, die Note bei einer Bank wechseln zu gehen, was er aber nicht tat. Er beschaffte sich Wechselgeld mit dem Kauf einer Toblerone in einem benachbarten Laden. Die nachgereichten Fotos zeigten schliesslich, dass es sich um eine 1000er Note der aktuellen Serie handelte. Interessant ist, dass der Kunde, der von Beruf Anwalt ist, im weiteren E-Mailverkehr mit dem Unternehmen, auf den im oberen Abschnitt erwähnten Art. 3 des WZG hinwies.

5. Schlussbemerkungen

Der Jahresbericht ist die jährliche Rechenschaftsablage des Ombudsmanns an seinen Auftraggeber, den Verband öffentlicher Verkehr. Er ist auch für den Verfasser selbst eine gute Gelegenheit auf das vergangene Jahr zurückzublicken, Bilanz und daraus allfällige Lehren zu ziehen, die eigene Arbeit zu hinterfragen und zu analysieren.

Auch wenn dieser Bericht alles andere als ein Bestseller ist und sein will und Rückmeldungen sehr gerne entgegengenommen werden, stellt sich mir als Ombudsmann doch beim Schreiben immer auch wieder die Frage: Was soll und kann dieser Bericht, wer liest ihn, was bewirkt er? Neben der Rechenschaftsablage, die mit dem statistischen Überblick kurz und bündig gegeben ist, kann er mit den Fallbeispielen Einblicke geben, Problembereiche, aber auch Entwicklungen aufzeigen und Anregungen geben.

Die Auseinandersetzung mit Kundinnen und Kunden über ein schriftliches Ombudsverfahren oder im persönlichen Gespräch ist mehr als nur ein «Ventil» für unzufriedene, schwierige oder gar verärgerte Fahrgäste. Diese ist zugespitzt und auf Einzelfälle reduziert, für die Ombudsstelle das, was unzählige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im öV tagtäglich erleben, womit sie sich am Schalter, in Zügen und Bussen, etc. mal weniger, mal mehr, beschäftigen müssen, wenn immer möglich freundlich und zuvorkommend. Es sind Menschen, die an der Front eine durchwegs ausgezeichnete Arbeit leisten, die sich mit dem öV und ihren Unternehmen identifizieren, helfen, informieren und kontrollieren, aber immer auch wieder Vorschriften und Spielregeln erklären und durchsetzen müssen, die ihnen – wie man so schön sagt: von oben – vorgegeben sind. Sie tun es in aller Regel mit Umsicht und viel Einfühlungsvermögen. Sie verdienen unser Vertrauen, brauchen aber auch gewisse Kompetenzen. Es ist unbestritten, dass notorischen Schwarzfahrerinnen und Schwarzfahren das Handwerk gelegt werden muss und Regelverstösse geahndet werden müssen.

Doch könnten nicht, wie es die «Billettpflicht-Sekunden» drastisch zeigen, Bagatellen, wo es gerechtfertigt ist, gegen eine allenfalls kleine Gebühr gleich vor Ort gelöst und damit nicht nur unnötiger Ärger, sondern oftmals auch kostenintensiver administrativer Aufwand verhindert werden?

So gibt es jedes Jahr Kritikpunkte, Anregungen und Hinweise, die helfen sollen, Dienstleistungen zu verbessern. Dazu gehören auch solche, die in den letzten Jahren bereits mehrfach genannt wurden. Zusammengefasst mit dem diesjährigen Vorbringen, bei denen es aus Sicht der Ombudsstelle einen Handlungsbedarf gibt, sind dies Themen wie:

- die nach wie vor komplexen Zonenregelungen in den verschiedenen Tarifregionen,
- die für viele Kundinnen und Kunden schwer nachvollziehbaren Reduktionen der Schalter und Schalteröffnungszeiten,
- das «Schwarzfahrerregister», das von vielen Betroffenen als Strafregister interpretiert wird und – wie schon früher angeregt – zum Beispiel als «RogF-Register» umbenannt werden könnte,
- dass die Abschaffung der Mehrfahrkarte einen grossen Teil der Bevölkerung vom Zugang des öV ausschliesst,
- dass der Kauf von E-Tickets nach Abfahrt des Zuges verständlicher geregelt werden soll,
- oder Klassenwechsel mit einem kleinen Zuschlag vor Ort und ohne administrative Umwege gekauft können.

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 mit Christian Sterchi, Marion Roth und Eliane Krebs, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern sehr herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Teufen AR, im März 2024

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 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.

Adressen

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Hans Höhener
Dählhölzliweg 12
3005 Bern
E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Westschweiz

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande
Jacques Nicod
Dählhölzliweg 12
3005 Berne
E-Mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici
Dählhölzliweg 12
3005 Berna
E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Dählhölzliweg 12

3005 Bern

info@ombudsstelle.ch

www.ombudsstelle.ch

Eine Institution des VöV

