

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

© SBB CFF FFS



2021

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Statistik 2021
 - 2.1. Die Jahre 2019, 2020 und 2021 im Vergleich
 - 2.2. Aufteilung aller Ombudsfälle in Fall-Kategorien
3. Fallbearbeitung
4. Fallbeispiele und einige Problembereiche
 - 4.1. Sekunden und Minuten
 - 4.2. Mit dem Sparbillett im falschen Zug
 - 4.3. Korrekte Zonen ... oder doch nicht?
5. Schlussbemerkungen

Anhang

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Adressen

1. Einleitung

Seit es die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr gibt, wird sie aufgrund ihrer subsidiären Funktion erst dann tätig, wenn sich ein Fahrgast in einem Streitfall erfolglos um eine Einigung mit dem betroffenen Transportunternehmen (TU) bemüht hat. Die zentrale Rolle in der Erledigung von Beschwerden übernimmt somit der Kundendienst der einzelnen Transportunternehmen. Kommt es in der Folge dennoch zu einem Ombudsverfahren, kann vielfach eine einvernehmliche Lösung zwischen dem TU und dem Fahrgast erzielt werden. In jedem Fall erstellt die Ombudsstelle zudem zuhanden der Kundin oder des Kunden sowie des betroffenen Transportunternehmens einen Bericht mit einer Handlungsempfehlung.

Die Anzahl der Probleme und Beschwerden, mit denen sich die Ombudsstelle zu befassen hat, ist nur die Spitze des Eisbergs. Dennoch machen sie Tendenzen im Kundenverhalten, generelle öV-Trends, aber auch deutliche Unterschiede der Unternehmen im Umgang mit Kundenanliegen sichtbar. So stellen wir immer wieder fest, dass beim einen TU die Bewertung des Einzelfalls im Vordergrund steht und damit auch Hand zu kulanten Lösungen geboten wird, während andere sich ausschliesslich auf die Gleichbehandlung aller Fahrgäste und die strikte Einhaltung der tarifarischen Vorgaben fokussieren. Dadurch sind sie selbst bei Bagatelldfällen nicht bereit, einen Kompromiss einzugehen. Dies hat regelmässig – insbesondere, wenn daraus auch noch ein Ombudsfall wird – administrativ aufwändige Verfahren zur Folge, die beachtliche Kosten für die Transportunternehmen generieren können. Erstaunlicherweise wird dies von letzteren oft hingenommen. Erst wenn das Ombudsverfahren beginnt, zusätzliche Stellungnahmen sowie Erläuterungen abgegeben werden müssen, und schliesslich der Aufwand der Ombudsstelle dem betroffenen TU in Rechnung gestellt wird, entstehen bei diesem Fragen. Interessanterweise meist Fragen um die Finanzierung der Ombudsstelle, weniger zu den Ursachen der Verfahren und deren Vermeidung. Ziel müsste es hingegen sein, durch eine gute Kundenbegleitung an der Front und eine kulante Fallerledigung Ombudsverfahren gar nicht erst entstehen zu lassen.

Spannend sind immer auch die spontanen Begegnungen mit Kundinnen und Kunden des öV, die aus Situationen entstehen, weil man mich als Ombudsmann erkennt und anspricht. Dabei fällt mir auf, dass es viel mehr Menschen gibt, die in den letzten Jahren im öV Zuschläge bezahlen mussten, als ich dachte. Viele zeigen Verständnis, andere ärgern sich oder akzeptieren den Zuschlag, weil ihnen der Gang zum Kundendienst geschweige denn an die Ombudsstelle zu umständlich ist. Häufig werde ich auch mit Anliegen konfrontiert, welche nicht zu einem Ombudsfall werden können, da es nicht um einen eigentlichen Konflikt mit einem Transportunternehmen geht. Es handelt sich hierbei beispielsweise um Hinweise betreffend die «unmöglich konzipierten» Garderoben bzw. fehlenden Kleiderhaken bei den Sitzplätzen im Speisewagen oder Fragen, weshalb es im Vergleich zu früher ab St. Gallen weniger direkte Verbindungen nach Bern gibt. Insgesamt ist allerdings erkennbar, dass sich die öV-Kundinnen und -Kunden bewusst sind, dass der öV in der Schweiz einen hohen Ausbau- und Angebotsstandard hat. In der Angebotsgestaltung wird er aber oft als zu kompliziert, gar als intransparent, und von vielen als zu teuer empfunden. Bemerkenswert ist dabei, dass die regelmässigen Nutzerinnen und Nutzer des öV eine wesentlich bessere Beurteilung vornehmen als Personen, die ihn nur sporadisch oder höchst selten benutzen.

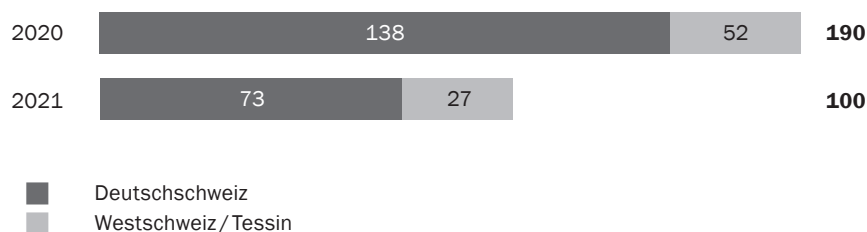
Ein Bereich, welcher regelmässig angesprochen wird, ist der Kauf von Auslandtickets. Offensichtlich ist dieser online nach wie vor nicht einfach zu handhaben – oder teilweise gar nicht möglich. Wir haben uns bereits in den Vorjahren mit dieser Problematik auseinandergesetzt. Dass Ticketautomaten nicht mit den notwendigen Funktionen ausgestattet werden, muss wohl hingenommen werden. Allerdings ist unverständlich, dass der Verkauf von solchen Tickets teilweise nicht einmal an bedienten Verkaufsstellen möglich ist. Gemäss Auskunft der SBB sei indes geplant, die im internationalen Vertrieb genutzten Altsysteme schnellstmöglich abzulösen und durch moderne Schnittstellen zu ersetzen. Diese Schnittstellen sollen die Basis für weiterführende und innovative Funktionen schaffen.



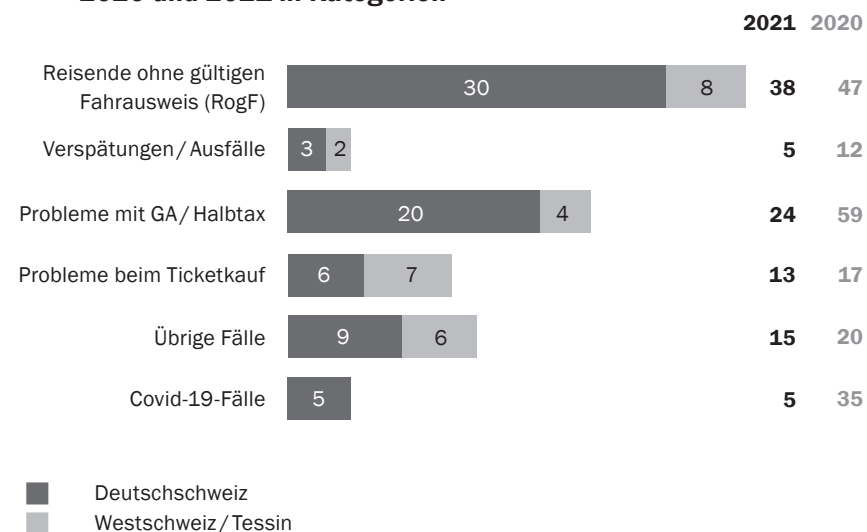
2. Statistik 2021

Im vergangenen Jahr sind die Eingaben an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr sowohl in der Deutschschweiz als auch in der Westschweiz deutlich zurückgegangen. Nachdem 2020 die Corona-Massnahmen im öV noch mit der Akzeptanz durch die Kundinnen und Kunden zu kämpfen hatten, was u.a. auch zu mehr Ombudsfällen geführt hat, hat man sich im Jahr 2021 mit ihnen arrangiert. Der Rückgang der Passagierzahlen hat, man darf es wohl so sagen, ausserdem zu einer Art «Beruhigung» im öffentlichen Verkehr geführt. Nicht zuletzt deshalb dürfte die Zahl der Beschwerden im letzten Jahr deutlich abgenommen haben.

2.1. Die Jahre 2020 und 2021 im Vergleich



2.2. Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2020 und 2021 in Kategorien



Nach wie vor sind «RogF-Fälle», also Reisen ohne, beziehungsweise mit teilweise gültigem Fahrausweis, jene Fälle, die uns am häufigsten beschäftigen. Dies dürfte auch bei den Kundendiensten der Transportunternehmen der Fall sein. Bei den Eingaben geht es weniger um Fahrgäste, die überhaupt keine Fahrkarte gelöst haben, sondern vielmehr um Fälle, wo falsche Tickets gekauft, die falsche Linie befahren, ungenügende Zonen eingegeben oder die E-Tickets zu spät aktiviert wurden. Jedoch führen auch diese Fälle zu einem Mindestzuschlag von 75 Franken sowie vielfach zu einem zeitaufwändigen Verfahren.

Seit der Einführung der Billettpflicht sind in der Schweiz Hunderttausende solcher «RogF-Fälle» bearbeitet, geahndet und – inklusive allfälliger Ombudsverfahren – erledigt worden. Wenn jedoch beispielsweise wegen eines Betrags von drei Franken, der für ein Ticket zu wenig bezahlt worden ist, ein Zuschlag von 90 Franken erhoben wird und dieser Vorfall letztendlich zu einem Ombudsverfahren führt, welches mit Kosten von mehreren Hundert Franken für das betroffene Transportunternehmen verbunden sein kann, müsste man dieses System wohl mal grundsätzlich hinterfragen und nach einfacheren Lösungen suchen.

Interessant ist auch die Rubrik «Fälle ohne Zuständigkeit der Ombudsstelle». Bei den insgesamt 108 Eingaben handelte es sich bei etwa 46 Prozent um Beschwerden, die zur Erstbearbeitung an die Kundendienste der Transportunternehmen weiter verwiesen werden mussten. Dies aufgrund der subsidiären Funktion der Ombudsstelle. Bei rund 33 Prozent der Kontaktaufnahmen handelte es sich um keine Ombudsfälle. Hier ging es beispielsweise um Anfragen zum Tarif sowie zum öV allgemein oder um Beschwerden bezüglich Lärmimmissionen. Bei weiteren gut 10 Prozent waren andere Ombudsstellen zuständig und bei etwa 8 Prozent der Eingaben waren bereits Betreibungs- oder Strafverfahren hängig. Entsprechende Fälle werden von der Ombudsstelle nicht behandelt. Bei vier Eingaben waren zudem Seilbahnunternehmen involviert, die nicht Mitglied des VöV sind, was für ein Tätigwerden der Ombudsstelle indes vorausgesetzt wird. Zwei Anliegen von Fahrgästen betrafen schliesslich das Fahrplanverfahren, welches in die Zuständigkeit der Kantone fällt.

3. Fallbehandlung

Wir haben uns im letzten Jahresbericht eingehend mit der Fallbearbeitung – der Schriftlichkeit der Verfahren und der Suche nach Einzelfallgerechtigkeit – auseinandergesetzt und diese erläutert. Die eingespielte Praxis hat sich über die Jahre hinweg bestens bewährt.

Obwohl jedes Verfahren mit einer Stellungnahme inklusive des Hinweises, dass das Ombudsverfahren abgeschlossen ist und keine weitere Korrespondenz zum Fall geführt wird, endet, erhalten wir von den betroffenen Personen neben Dankeschreiben im Vergleich zu den vergangenen Jahren vermehrt auch die Rückmeldung, dass der Entscheid der Transportunternehmen nicht verstanden wird. Es hat sich gezeigt, dass ein Telefongespräch oder ein persönliches Treffen in solchen Fällen klärend wirken und langwierige Korrespondenzen verhindern kann.

Schon immer haben Eltern für ihre Kinder Eingaben bei der Ombudsstelle eingereicht. In den letzten beiden Jahren haben diese aber deutlich zugenommen, gerade auch bei Jugendlichen, die durchaus in der Lage wären, sich um ihr Anliegen selbst zu kümmern. Dabei fällt auf, dass sie häufiger ohne Wenn und Aber von ihren Eltern in Schutz genommen und entsprechend im Ombudsverfahren vertreten werden.

4. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Wie schon in früheren Berichten erwähnt, kann es in dieser Rubrik nicht darum gehen, eine inhaltlich gewichtete Übersicht auf die behandelten Fälle vorzunehmen. Vielmehr geht es darum, beispielhaft aufzuzeigen, wie breitgefächert oder gar komplex die Fragestellungen sein können. Meist geht es in der Beurteilung – je nach Standpunkt – um subjektive Einschätzungen, um unterschiedliche Erfahrungen mit dem Gegenüber oder um Begebenheiten, wo Aussage gegen Aussage stehen. Gerade in solchen Situationen ist es für die Ombudsstelle manchmal eine zeitintensive und anspruchsvolle Herausforderung dem Prinzip der Einzelfallgerechtigkeit sachgerecht folgen zu können.

4.1. Sekunden und Minuten...

Die Ombudsstelle setzt sich unter diesem Titel mit einem Thema auseinander, das uns in den letzten Jahren immer wieder beschäftigt hat und entsprechend in den Jahresberichten thematisiert worden ist. Es geht um Fälle, bei welchen die reisende Person ein Ticket nur wenige Sekunden oder Minuten zu spät kauft, die im Extremfall allerdings zu langwierigen sowie kostenaufwändigen Verfahren führen und oft gutwillig handelnde Fahrgäste verärgern. Auch wenn der Ombudsstelle bewusst ist, dass nicht immer eine für die Kundinnen und Kunden befriedigende Lösung gefunden werden kann, sollte die Praxis betreffend diese Fälle grundsätzlich angegangen werden.

- Eine junge Frau steigt in einen Bus, der unmittelbar danach um 7:01:44 Uhr abfährt. Um 7:01:49 Uhr kauft sie ein U-Abo, also fünf Sekunden nach der Abfahrt. Sie wird kontrolliert und mit einem Zuschlag von 90 Franken belegt. Die Kundin, beziehungsweise deren Vater interveniert beim Transportunternehmen und ersucht um Erlass des Zuschlags, da keine böswillige Absicht hinter dem um fünf Sekunden verspätet vorgenommenen Kauf des U-Abo zu erkennen sei. In der Antwort des TU heisst es u.a., man räume ein, aus der Ferne betrachtet könne der Zuschlag unter Berücksichtigung sämtlicher Umstände als kleinlich empfunden werden. Das Vorgehen entspreche indes den tariflichen Vorgaben. Das Rechtsgleichheitsgebot verpflichte die Transportunternehmen zudem, die Tarife und das Gesetz gegenüber allen Fahrgästen gleich anzuwenden. Anlässlich des Ombudsverfahrens entschied sich das TU schliesslich, auf den gesamten Zuschlag zu verzichten.
- In einem anderen Fall stieg ein junger Mann mit einem vollbeladenen Rucksack in den Bus. Er setzte sich hin, um die Stempelkarte hervorholen und entwerten zu können. Doch der Vorgang wurde durch das Kontrollpersonal unterbrochen. Direkt nach der Abfahrt des Busses, konkret um 17:35:52 Uhr, begann letzteres mit der Kontrolle, um 17:37:00 Uhr wurde dem jungen Mann ein Zuschlag ausgestellt. Das Kontrollpersonal stellte sich auf den Standpunkt, dass er erst begonnen habe, die Stempelkarte hervorzuholen, als er realisiert habe, dass eine Kontrolle stattfindet. Der junge Mann wehrte sich gegen diese Argumentation – da der Zuschlag bereits um 17:37:00 Uhr ausgedruckt gewesen sei, sei ein «verzögertes Hervorholen» der Stempelkarte samt der Erfassung des Vorfalles innerhalb von 60 Sekunden gar nicht möglich gewesen. Das TU verzichtete in der Folge, nachdem es sich innerhalb kurzer Zeit zwar um den zweiten Vorfall des jungen Mannes



gehandelt hatte, auf die Staffelngebühr von 40 Franken. Dies mit dem Hinweis, dass sich der junge Mann der Wichtigkeit der Vermeidung von Billettunregelmässigkeiten nicht bewusst zu sein scheine.

4.2. Mit dem Sparbillett im falschen Zug

Den Hauptanteil an Eingaben, welche die Ombudsstelle erreichen, machen, wie bereits erwähnt, die «RogF-Fälle» aus. Oft führen Probleme im Zusammenhang mit dem Ticketkauf, SwissPass, GA oder Halbtax, vermehrt jedoch auch mit Sparbilletten zu entsprechenden Vorfällen. Denn letztere sind nur für den gewählten Reisetag und die gewählte öV-Verbindung gültig. Benutzt der Fahrgast das Sparbillett für eine andere Verbindung, gilt er als reisende Person ohne gültigen Fahrausweis.

- Ein Fahrgast löste um 16:42 Uhr ein Sparbillett. Nachdem er eine Teilstrecke seiner Reise mit dem Tram zurückgelegt hatte, erreichte er das Perron, auf welchem sein Zug um 17:14 Uhr abfahren sollte. Da dort bereits ein Zug mit Abfahrtszeit 17:03 Uhr stand, mit welchem er seinen Zielort ebenfalls erreichen konnte, entschied er sich spontan dazu, diesen Zug zu nehmen. Bei der Kontrolle um 17:04 Uhr wurde er vom Kontrollpersonal darauf aufmerksam gemacht, dass sein Ticket erst ab 17:07 Uhr gültig gewesen wäre. Der Einwand des Fahrgastes, dass ihm dies nicht bewusst gewesen sei und er ohnehin eine kürzere Strecke in den genau gleichen Zonen gefahren sei, hat das Kontrollpersonal nicht gelten lassen. Der Fahrgast hat einen Zuschlag von 75 Franken erhalten. Nach erfolgter Intervention beim Kundendienst des TU wurde der Betrag auf 55 Franken reduziert, was immer noch das Zehnfache des ursprünglichen Ticketbetrages gewesen ist. Nach erfolgter Kontaktaufnahme der Ombudsstelle mit dem TU, war letzteres bereit, unter Würdigung sämtlicher Umstände, insbesondere der Tatsache, dass es sich um den ersten «RogF-Vorfall» des Fahrgastes gehandelt hat, den gesamten Zuschlag zu erlassen.
- Ein Fahrgast, der ein Sparbillett ab einer Station im Tessin gekauft hat, soll erst auf Hinweis des Kontrollpersonals festgestellt haben, dass er den falschen Zug – eine halbe Stunde zu spät – für die Rückfahrt gewählt hat. Seinen Vorschlag, die Differenz zwischen dem bezahlten Sparbillett von 40.40 Franken und dem regulären Preis von 46 Franken nachzuzahlen, wurde abgelehnt. Dem Fahrgast wurde in der Folge ein Zuschlag von 90 Franken auferlegt, worauf er sich beim Kundendienst des TU beschwert hat. In der Folge wurde ihm eine Kulanz von 40 Franken gewährt, da es sich um den ersten Vorfall des Reisens ohne gültigen Fahrausweis gehandelt hat.

Der Kunde wurde vom TU zudem auf die Website der SBB verwiesen, wo auf die Frage, wie mit einer verpassten Sparpreis-Verbindung umzugehen ist, folgende Antwort zu finden ist: «Wenn Sie die gebuchte Verbindung verpasst haben oder zu einem anderen Zeitpunkt reisen möchten, können Sie ein Billett zum Normaltarif für denselben Tag kaufen und das Sparbillett nach der Reise erstatten lassen. Dafür müssen Sie das Original-Sparbillett mit Bestätigung des Kontrollpersonals sowie das zum Normaltarif erworbene Originalbillett vorweisen. Es können nur Billette mit der identischen Strecke erstattet werden. Die Er-

stattung kann an Verkaufsstellen mit elektronischem Verkaufsgeschäft und Zugriff zum Kundendossier vorgenommen werden. Bei Erstattungen wird gemäss T600.9 ein reduzierter Selbstbehalt von CHF 10.– erhoben.»

Man kann sich vorliegend die Frage stellen, ob Fälle, wie die erwähnten, nicht gleich im Zug mit der Bezahlung des Differenzbetrages und einer Bearbeitungsgebühr abschliessend geregelt werden könnten. Jedenfalls könnte der mit der aktuell vorgeschriebenen Regelung verbundene Verfahrensaufwand markant reduziert oder ganz vermieden werden

4.3. Korrekte Anzahl Zonen – oder doch nicht?

Auch wenn sich die Anzahl der Beschwerden im Zusammenhang mit Problemen bei der Zonen-Wahl im Laufe der Jahre etwas reduziert hat, tun sich viele Fahrgäste nach wie vor schwer mit den komplexen Zonenregelungen und den Billettautomaten.

- Eine Mutter wandte sich im Fall ihrer Tochter, die ein Anschlussticket für eine Destination benötigte, die sie sonst nicht bereiste, an die Ombudsstelle. Konkret erwähnte die Mutter, ihre Tochter sei auf der Suche nach der korrekten Anzahl Zonen auf zwei statt vier Zonen gekommen, was insofern verständlich gewesen sei, da ein Vier-Zonen-Anschlussbillett für 24 Stunden mit 8.80 Franken teurer gewesen wäre als das normale Ticket für diese Strecke, das 6.50 Franken kostete. Das günstigere Kurzzeit-Anschlussbillett für vier Zonen habe ihre Tochter aufgrund der komplett unübersichtlichen Menüführung schlichtweg nicht gefunden. Bei der anschliessenden Kontrolle wurde das Anschlussbillett der Tochter als ungenügend bewertet, obwohl es teurer gewesen ist als das korrekte Kurzzeit-Anschlussbillett für vier Zonen. Im Rahmen des Ombudsverfahrens wurde der Rechnungsbetrag schlussendlich von 75 auf 35 Franken reduziert.

Die Komplexität der Billettautomaten und die unterschiedlichen Zonenregelungen in den verschiedenen Tarifverbänden sind nach wie vor für viele Kundinnen und Kunden ein Ärgernis. Seit Jahren werden diese Probleme – vergeblich? – im Jahresbericht der Ombudsstelle thematisiert. Inzwischen haben zwar die E-Tickets sowie das automatische Ticketing zusätzlich an Bedeutung gewonnen und die Angebotspalette für den Ticketverkauf erweitert. Der Erwerb entsprechender Tickets über die vorgesehenen Kanäle ist für die regelmässigen Nutzerinnen und Nutzer des öV sehr praktisch, aber sie können die Ticketautomaten noch lange nicht ersetzen. Vor allem ältere Menschen sind, wenn Schalter fehlen, darauf angewiesen. Doch Ticketautomaten sind selbst für junge Kundinnen und Kunden, die den öV nur sporadisch nutzen, eine Herausforderung. Eine knappe Stunde beobachtend bei einem gut frequentierten Billettautomaten zu stehen, spricht für sich!

5. Schlussbemerkungen

Die Ansprüche der Schweizer Bevölkerung an den öV sind sehr hoch. Das differenziert und feingliedrig ausgebaute Verkehrsnetz und die insgesamt hohe Angebotsdichte werden oft als selbstverständlich hingenommen und wecken Erwartungen, die nicht immer ohne Weiteres erfüllt werden können. Selbst kleine Abweichungen führen manchmal zu harscher Kritik. Wie in solchen Situationen ein überwiegender Teil der Mitarbeitenden der öV-Branche an der Front zu reagieren vermag, ist schlichtweg – ja, man darf es so sagen – grossartig.

Oft haben die Mitarbeitenden der Transportunternehmen gesetzliche und tarifarische Vorgaben zu berücksichtigen, wobei deren Einhaltung durch die Fahrgäste nicht immer ganz einfach ist. So zeigen gerade die im Abschnitt 4.1. erwähnten Fälle, dass der Kauf von E-Tickets teilweise nicht vor dem Einstieg bzw. der Abfahrt des Zuges oder des Busses bewerkstelligt werden kann. Die Vorschrift ist indes klar – der Kaufvorgang des E-Ticket muss vor der Abfahrt des Kurses vollständig abgeschlossen sein. Viele Fahrgäste steigen jedoch in das Fahrzeug ein, stellen das Gepäck ab, setzen sich hin und kaufen dann ihr E-Ticket. Dies führt in der Folge gelegentlich dazu, dass sie den Kaufvorgang, wenn auch nur ein paar Sekunden, zu spät abschliessen, da der Zug oder der Bus bereits weiterfährt. Sie riskieren durch dieses Verhalten einen Zuschlag, der wiederum, wenn das Kontrollpersonal nicht von sich aus ein Auge zudrückt, zu Auseinandersetzungen direkt im Fahrzeug oder zu einem Ombudsverfahren führen kann. Durch die Einführung einer Art Karenzfrist von beispielsweise 30 bis 60 Sekunden könnten entsprechende Situationen/Verfahren wohl vermieden werden.

Überhaupt hat die Billettpflicht zu einer Kontrollpraxis geführt, die gelegentlich hinterfragt und vor allem auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis hin überprüft werden sollte. Stehen Aufwand und Ertrag in einer sinnvollen Relation? Wäre es nicht wesentlich einfacher, die vielen «RogF-Fälle» gleich im Transportmittel mit der Begleichung des Differenzbetrags, mit dem Verkauf eines Streckenwechsels oder eines gültigen Tickets verbunden mit einem einfachen Zuschlag – zumindest im Fernverkehr – zu erledigen?

Abschliessend darf ich allen, die unsere Arbeit aktiv unterstützen und begleiten, meinem Kollegen in der Westschweiz, Jacques Nicod, der VÖV-Geschäftsleitung, insbesondere unserem Sekretariat und dem Rechtsdienst, namentlich Marisa Pfäuti, Marion Roth und Eliane Krebs, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VÖV-Vorstand sowie den VÖV-Mitgliedern für die stets offene und konstruktive Zusammenarbeit herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener, Teufen, Ende Februar 2022



© 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 Eingaben 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

