

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



2015

Jahresbericht

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Westschweiz

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tel. +41 21 948 00 87

E-Mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Bern, Juni 2016

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Statistik 2015	5
3	Fallbehandlung	7
4	Art der Fälle	8
5	Problembereiche	11
6	Schlussbemerkungen	12
7	Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr	13

1. Einleitung

Am 1. Mai 2001 hat die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ihre Arbeit aufgenommen. Sie kann also 2016 auf 15 Jahre ihrer Tätigkeit zurückblicken. Sie wird vom Verband öffentlicher Verkehr (VÖV) getragen und durch ihn und seine Mitgliedereinheiten entsprechend der Anzahl Fälle finanziert. Sie ist eine unabhängige, neutrale Stelle, an die sich alle Fahrgäste bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können, sofern sie sich vorgängig mit diesem nicht auf eine zufriedenstellende Lösung einigen konnten. Die Ombudsstelle ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt also keine Sanktionsmöglichkeiten oder andere Entscheidungsbefugnisse.

Die öv-Reisenden wenden sich schriftlich – allerdings ohne spezielle Formerfordernisse – per Post oder E-Mail an die Ombudsstelle. Sie können das in den Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch tun, wobei ab und zu auch Eingaben in Englisch zu bearbeiten sind. Für die Westschweiz ist Jaques Nicod zuständig. Die Fälle aus der Deutschschweiz werden durch das Sekretariat der Ombudsstelle und Hans Höhener bearbeitet. Die wenigen Fälle aus dem Tessin werden verteilt.

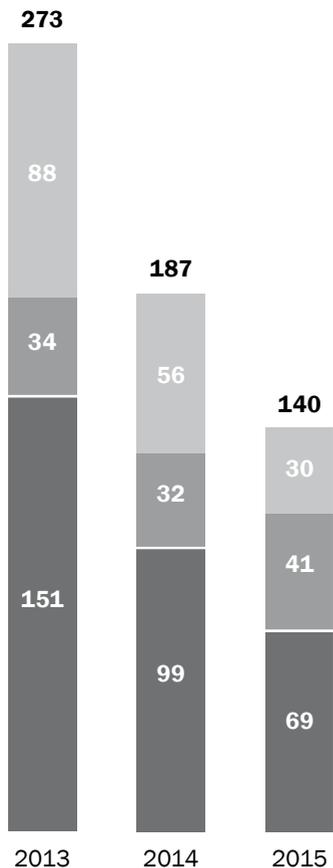
Einzelfallgerechtigkeit ist nicht immer ganz einfach

Ein wichtiger Grundsatz in der Behandlung von Ombudsfällen ist die Vorgabe des Verbandes öffentlicher Verkehr, Einzelfallgerechtigkeit anzustreben. Das heisst, den Einzelfall anzuschauen und nicht nach generellen, schematischen Regeln zu urteilen. Das setzt eine differenzierte Auseinandersetzung mit jeder einzelnen Eingabe voraus und kann deshalb recht aufwändig sein. Sie gibt aber auch einen interessanten Einblick in die Arbeitsweise der verschiedenen Transportunternehmen und ihrer Kundendienste.

Der Umgang mit Kundenreklamationen wird für alle Transportunternehmen eine stete Herausforderung bleiben, zumal die Anwendung von Kulanz durch die Mitarbeiter an der Front 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, Menschenkenntnisse und einiges an Hintergrundwissen.

Bei der Zusammenarbeit mit den Transportunternehmen legt die Ombudsstelle ein besonderes Augenmerk auf das Prinzip der Einzelfallgerechtigkeit. Wir sind deshalb gerne bereit, an Mitarbeiterveranstaltungen, Workshops etc. über unsere Arbeit zu informieren. Mit der Behandlung und dem Abschluss von Einzelfällen wäre zwar die Arbeit der Ombudsstelle gemäss Pflichtenheft erfüllt. Im Wissen darum, dass insgesamt sehr viel gute Arbeit geleistet wird, möchten wir mit unseren Empfehlungen dazu beitragen, die Beschwerdefälle, wenn möglich schon dort, wo sie entstehen, zu reduzieren und dadurch auch die damit verbundenen Kosten zu senken.

2. Statistik



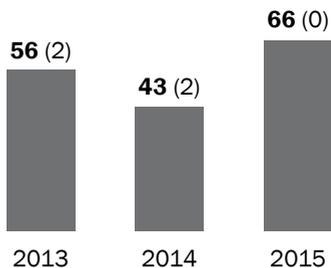
Deutschschweiz

Von den 69 behandelten Fällen in der Deutschschweiz sind folgende Transportunternehmen betroffen:

SBB	47
Postauto	6
Andere	16

- Zuständigkeit Ombudsstelle öV
- Weiterleitung an Kundendienste
- Nicht zuständig / Weiterleitung an andere Ombudsstellen

() davon Fälle im Tessin



Westschweiz und Tessin

In der Westschweiz sieht die Verteilung auf die TU wie folgt aus:

SBB	31
Andere: Region Lausanne	18
Andere: Region VD, GE, NE	17

Nach wie vor betrifft ein Grossteil der behandelten Ombudsfälle sowohl in der Deutschschweiz wie auch in der Westschweiz die SBB. Mit noch rund 58 Prozent der behandelten Fälle ist jedoch der Anteil der SBB gegenüber dem Vorjahr mit rund 75 Prozent nochmals gesunken.

Wie immer nicht berücksichtigt sind in dieser Statistik und in unserer Berichterstattung Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (ZVV) 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

Schon im letzten Jahresbericht konnten wir darauf hinweisen, dass sich in der Entwicklung der Fallzahlen eine Trendwende abzeichnet. 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 fast verdoppelt. Bereits im dritten Quartal 2013 begann sich jedoch ein Rückgang der zu behandelnden Fälle abzuzeichnen. 2014 sind dann die Eingänge um etwa ein Drittel gesunken.

Interessant sind nun die Zahlen 2015. Während in der Deutschschweiz die Zahl der schliesslich behandelten Fälle um 30 Prozent zurückging, sind sie in der Westschweiz im gleichen Zeitraum um rund 50 Prozent angestiegen. Insgesamt wurden 135 Fälle behandelt. Im Vorjahr lag das Total bei 142 behandelten Fällen, sodass der Rückgang gesamtschweizerisch gesehen bei knapp 5 Prozent liegt.

Bemerkenswerte Unterschiede in den Landesteilen

Es ist nicht ganz einfach, die Veränderungen gegenüber dem Vorjahr zu interpretieren. Die unterschiedliche Entwicklung in den einzelnen Landesteilen gibt jedenfalls Anlass, im Lauf dieses Jahres unsere Arbeit etwas näher anzuschauen. Gibt es Mentalitätsunterschiede in der Haltung gegenüber dem öV in der Deutschschweiz und in der Westschweiz, die zu diesen Abweichungen führen? Warum gibt es im Tessin in den letzten Jahren keine oder nur sehr wenig Fälle? Welchen Einfluss haben die Medien und die aktuellen politischen Diskussionen um den öffentlichen Verkehr auf die Fallzahlen oder auf die Art der Fälle? Kennt man die Ombudsstellen des öV überhaupt? Welche Rolle spielt die Art der Fallbehandlung durch die beiden Ombudspersonen? Im Interesse einer qualitativ guten Arbeit wollen wir diesen Fragen im Laufe dieses Jahres etwas vertiefter auf den Grund gehen und im nächsten Jahresbericht darüber orientieren.

In der Deutschschweiz können wir feststellen, dass es sich lohnt, in besonderen Fällen mit den zuständigen Verantwortlichen der Transportunternehmen das Gespräch zu suchen und die Handhabung der Fälle zu diskutieren. Ziel dabei ist es, im Sinne der Kundenfreundlichkeit mit den Transportunternehmen eine Praxis zu entwickeln, die rechtzeitig langwierige und administrativ aufwändige Verfahren dort zu verhindern hilft, wo die Situation Flexibilität und Kulanz verantworten lässt.

4. Art der Fälle

In der Deutschschweiz haben wir im vergangenen Jahr die Eingabegründe etwas detaillierter ausgewertet. Sie lassen sich wie folgt aufteilen:

Total behandelte Fälle: 69

- Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF) und Reisen mit teilgültigen Fahrausweise (RemitF) 26
- Probleme mit Abos (GA, Halbtax, Gleis 7, Strecken-Abos) ohne Swisspass 7
- Swisspass 4
- Verspätungen 4
- Missbrauch 3
- andere Gründe 25

Auch in der Westschweiz stehen die RogF- und RemitF-Beschwerden im Vordergrund. Die Ursachen zu den Reisen ohne gültige oder mit teilgültigen Fahrausweisen sind sehr mannigfaltig und lassen sich mit folgenden Stichworten belegen:

- Mehrfahrkarte nicht entwertet
- Billett zeitlich nicht gültig
- Billett verloren oder im Automat vergessen
- Kein Billett
- Billett noch nicht gelöst, beziehungsweise zu spät heruntergeladen
- Probleme mit E-Ticket
- Fehlende Zonen, falsches Ticket aus Unkenntnis über die lokale Situation
- 2. Klasse statt 1. Klasse
- Kein Nachtzuschlag

Aufgrund der geringen Fallzahlen ist es nicht einfach, die Art der Beschwerden und ihre Erledigung so auszuwerten, dass eindeutige Schlussfolgerungen daraus gezogen werden können. Es zeigt sich aber, dass für unsere Kunden die Komplexität der Billettautomaten und der regional sehr unterschiedlichen Zonenregelungen weiterhin eine grosse Herausforderung darstellt.

In der Weiterentwicklung der Angebote ist deshalb alles daran setzen, dass die Nutzung und Bedienung der Systeme möglichst bald vereinheitlicht und vereinfacht werden. Die Ombudsstelle kann gezielte Anstrengungen zur Neugestaltung und Vereinfachung der Tariflandschaft und des Verkehrsbetriebssystems durch den VöV deshalb nur unterstützen

In Ergänzung zu den ordentlichen, schriftlichen Eingaben

Wir stellen fest, dass es in den schriftlich eingereichten Fällen nur selten um grundsätzliche Fragen zum öffentlichen Verkehr geht. Generelle Anliegen zum öV werden oft in persönlichen Gesprächen bei Veranstaltungen, in Telefonanrufen durch Einzelpersonen oder bei Interviews und Anfragen durch Medienschaffende angesprochen. Hier geht es aber nicht um erfasste «Fälle», sondern um Meinungsäußerungen zu erlebten Situationen im öV, vermehrt auch um verkehrspolitische Anliegen und deren Einschätzung durch die Ombudsstelle, um die Arbeit des Ombudsmans an sich, aber auch um Zuständigkeits- und generelle Verfahrensfragen.

Im Wesentlichen lassen sich die dazu gestellten Fragen wie folgt zusammenfassen, wobei es sich hierbei um eine Sammlung einzelner persönlicher Eindrücke handelt:

- SwissPass (dazu gab es auch vier schriftlich eingegangene Fälle):
Datenschutz, Kontrollvorgang, Zahlungsprozess, «automatische» Weiterführung, beziehungsweise Kündigung und Auslandkompatibilität.
- Schlechtes oder veraltetes Rollmaterial auf ausgewählten Streckenabschnitten, Rollmaterial mit fehlenden oder nicht funktionierenden Klimaanlage.
- Zu wenig Sitzplatzangebote auf Fernverkehrsstrecken in Hauptverkehrszeiten («Habe doch bezahlt!»). Interessanterweise wird im Regionalverkehr die Sitzplatzverfügbarkeit kaum beanstandet!
- Betriebsstörungen und daraus folgende Verspätungen mit ungenügenden oder zeitlich zu stark verzögerten Kundeninformationen.
- Verspätungen und nicht sichergestellte oder verpasste Anschlussverbindungen.
- Und (wie schon in Vorjahren): Kein deutlich sichtbarer Unterschied zwischen 1. und 2 Klasse im Regionalverkehr, also kaum Komfort für 1. Klasse-Reisende – Handy- und Internetempfang teilweise ungenügend – Angebot im Speisewagen: zu teuer, zu «elitär», Starbucks-Wagons sind kein Ersatz – Take-away-Angebote im Speisewagen oder auf Bahnhöfen sind keine kundenfreundliche Alternativen für Minibars, usw.
- 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 von Service public verstanden.

5. Problembereiche

Wie oben bereits angetönt, stehen in Bezug auf die Problembereiche nach wie besonders die Billettautomaten und die komplexen unterschiedlichen Zonenregelungen im Vordergrund.

Ebenso stossen die Gebühren und Zuschläge bei Reisen ohne gültige oder teilgültige Fahrausweise immer wieder auf Unverständnis. Sie werden oft als Strafe oder gar als «Abriss» empfunden. Dass damit die dafür erforderlichen Mehraufwände nicht einmal gedeckt werden können, wird kaum akzeptiert.

Gerade auch im Rückblick auf die gegen Ende des letzten Jahres angelaufene Diskussion um die Volksinitiative «Pro Service public» zeigte sich, dass unter Service public in einer breiten Öffentlichkeit weniger Fragen um Finanzierung und Gewinn oder gar Lohnkürzungen von Kadern verstanden werden, sondern vielmehr sind Dienstleistungen von Mensch zu Mensch gemeint. 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 – sofern eben dieses Wissen vorhanden ist – verstanden werden und somit die persönliche Beratung nicht ersetzen können

Im Zusammenhang mit dem Fahrplanwechsel wurde der Ombudsmann oft auch mit Fahrplanbegehren konfrontiert. Der Hinweis, dass solche Anliegen in den Kompetenzbereich der Kantone gehören, wird meist als nicht sehr hilfreich oder gar als «Abschieben des Problems» an eine nicht greifbare Stelle empfunden. Ähnliche Reaktionen gibt es bei Reklamationen und Anliegen zu Tarifen oder in Fragen der Preispolitik, die ebenfalls nicht in den Kompetenzbereich der Ombudsstelle gehören.

6. Schlussbemerkungen

Wie aus einer Litra-Untersuchung hervorgeht, wird das Preis-Leistungs-Verhältnis im öffentlichen Verkehr insgesamt als gut beurteilt. Dennoch stellt sich die Frage, wie der öV seine Anliegen und insbesondere sein hervorragendes Angebot noch besser ins Bewusstsein der Öffentlichkeit verankern kann.

Im Vergleich zum Ausland erbringt der öffentliche Verkehr in der Schweiz nach wie vor Spitzenleistungen. Die Angebotsvielfalt und die Fahrplandichte haben einen Stand erreicht, der sehr geschätzt wird, im Denken der Schweizer Bevölkerung aber auch als selbstverständlich erachtet wird. Dennoch braucht es immer wieder auch Verständnis in ausserordentlichen Situationen. Eine sensible und differenzierte Informationspolitik, die sich offen und transparent immer wieder auch mit Grundsatzfragen des öV auseinandersetzt, ist unerlässlich – stets und nicht nur vor bedeutenden Volksentscheiden.

Stau- und Unfallmeldungen im Strassenverkehr werden in der Regel diskussionslos hingenommen. Informationen zu Zugsausfällen und Verspätungsmeldungen werden oft mit Hinweisen wie «schon wieder» oder «der öV hat immer mehr Pannen, er ist auch nicht mehr das, was er mal war» quittiert. Beim öffentlichen Verkehr erwartet man, dass er jederzeit funktioniert. Das ist ein ausserordentlich hoher Anspruch, belegt aber gleichzeitig auch die Tatsache, dass die Angebotsdichte, die tagtäglich geleistete hervorragende Arbeit und die insgesamt hohe Zuverlässigkeit des öffentlichen Verkehrs letztlich entscheidend zu dieser Erwartungshaltung beiträgt – sonst hätte man sie ja nicht!

Die Schweizer Bevölkerung entwickelt noch immer eine sehr hohe Identität mit dem öffentlichen Verkehr. Sie fahren mit «ihrer» Bahn, mit «ihren» Bussen und Postautos. Das kann in der daraus abgeleiteten Anspruchshaltung manchmal lästig sein, ist aber vor allem eine riesige Chance! Eine Chance für neue und mutige Perspektiven im öV und damit auch zu einem wichtigen Beitrag zum Funktionieren unserer Gesellschaft und Wirtschaft.

Dazu gehören Menschen, von der Führungskraft bis hin zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an der Front. Und, ich kann mich da nur wiederholen, wir alle müssen unseren Kunden – 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.

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

