

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



2013

Jahresbericht

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

info@ombudsstelle.ch

Romandie

Service de médiation des transports publics

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tel. +41 21 948 00 87

info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Postfach 374

3000 Bern 6

Tel. +41 62 296 94 25

info@ombudsstelle.ch

Bern, Juli 2014

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Statistik 2013	4
3	Fallbehandlung	5
4	Art der Fälle	6
5	Problembereiche	7
6	Schlussbemerkungen	10
	Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr	12

1 Einleitung

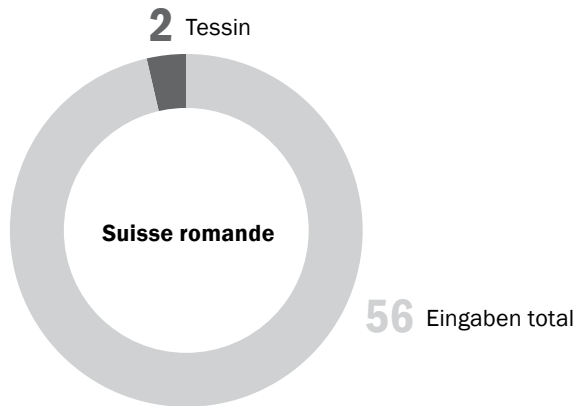
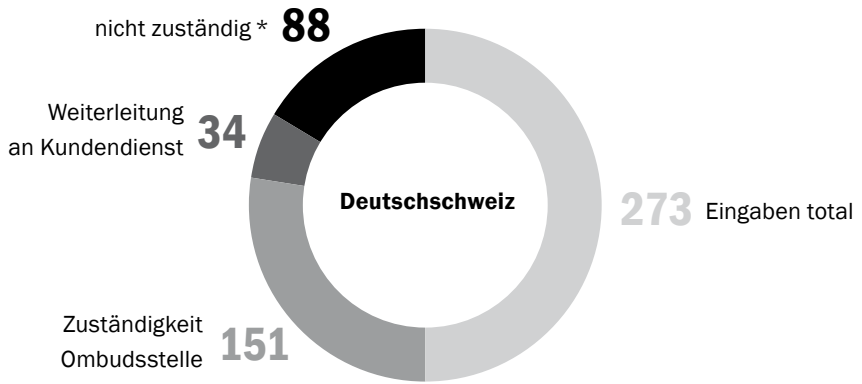
Nach dem Rücktritt von a. Regierungs- und Nationalrätin Cornelia Füeg als Ombudsfrau auf Ende Juni 2012 und einer zwischenliegenden Übergangslösung hat auf den 1. November 2012 der frühere SBS-Präsident und ehemalige Ausserrhodener Landammann Hans Höhener, die Verantwortung für die Ombudsstelle öV Deutschschweiz übernommen. In der Westschweiz löste der frühere Oberamtmann des Bezirkes Lausanne, Jacques Nicod, auf den 1. Januar 2013 a. Nationalrätin Rose-Marie Ducrot in der Leitung der französischsprachigen Ombudsstelle ab. Aufgrund der erwähnten Übergangsphase erscheint für das Jahr 2012 kein Jahresbericht.

Die Arbeit der Ombudsstelle ist von ihrem Auftrag her in erster Linie durch die zu behandelnden, schriftlich eingegangenen Fälle geprägt. Hinzu kommen die unmittelbaren Kontakte und Reaktionen an Veranstaltungen und spontanen Ansprachen aus der Bevölkerung. Die daraus gewonnenen Informationen bestätigen nicht nur die Eindrücke aus den eingereichten schriftlichen Fällen, sondern geben vielfach noch vertiefter Einblick ins «öV-Erlebnis» zahlreicher Kunden.

Die Schweiz verfügt über ein sehr gut und differenziert ausgebautes öV-Netz mit einer hohen Angebotsdichte, das insgesamt sehr zuverlässig und pünktlich funktioniert. Der Schweizer Fahrgast setzt dies als Selbstverständlichkeit voraus. Die Kundenfreundlichkeit des öffentlichen Verkehrs wird denn auch nicht in erster Linie daran gemessen, sondern in dessen Anwendung: Wie werden Fahrgäste informiert? Wie kommen sie möglichst einfach und schnell zum Ticket? Wie geht man mit ihnen um, wenn sie Fehler gemacht, falsche Fahrkarten gelöst haben oder im falschen Zug sitzen?

Eine grosse Zahl von Rückmeldungen und Beanstandungen betrifft Fälle, die mit dem Umgang mit Billettautomaten und den Zonenregelungen zu tun haben. Das Hauptproblem dabei ist die Vielfalt der Systeme. Neben den für viele Kunden nach wie vor schwierig zu bedienenden Billettautomaten erschweren die regional unterschiedlichen, teilweise sehr komplexen Tarif- und Zonensysteme eine vernünftige Handhabung. Die allerwenigsten der daraus entstehenden Probleme erreichen überhaupt in Form einer Eingabe die Ombudsstelle. Öfter sind die Zugsbegleiter, Chauffeure der Busunternehmen und natürlich die Kundendienste damit konfrontiert. Nicht unterschätzt werden darf die Zahl jener Fahrgäste, die – wie öffentliche Diskussionen, aber auch spontane Gespräche an Anlässen oder im kleinen Kreis zeigen – die Probleme einfach hinnehmen, ihre Zuschläge bezahlen und allenfalls die Faust im Sack machen.

2 Statistik 2013



* Weiterleitung an andere Ombudsstellen, usw.

3 Fallbehandlung

Der Fahrgast muss sich schriftlich (Brief, Fax oder E-Mail) an die Ombudsstelle wenden, wobei an die Schriftform keine speziellen Ansprüche gestellt werden. Zudem ist die Ombudsstelle den Transportunternehmungen nachgeschaltet. Ein Fall wird demzufolge nur angenommen, wenn sich der Fahrgast erfolglos bemüht hat, mit der Transportunternehmung eine Einigung zu finden. In der Fallerledigung ist eine Einzelfallgerechtigkeit anzustreben. Jeder Fall ist differenziert und individuell anzugehen. Es soll nicht nach schematischen und generellen Regeln entschieden werden. Ziel der Ombudsstelle ist es zu vermitteln, aufzuklären und wenn immer möglich, eine gütliche Einigung zu erreichen. Sie ist dabei 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 Transportunternehmungen und Stellen, die unter dem Titel «Gleichbehandlung aller Fälle» sehr wenig Flexibilität zeigen. Dem Kunden bleibt, wenn er damit nicht einverstanden ist, immer noch der Rechtsweg offen. Dieser wird allerdings in äusserst seltenen Fällen beschritten.

Ein besonderes Anliegen der Ombudsstelle öv ist es deshalb auch, zusammen mit den Transportunternehmungen aufgrund der bei der Behandlung von Beschwerden und in Diskussionen gewonnenen Erkenntnisse dort, wo es schnell und ohne grossen Aufwand möglich ist, gute und kundenfreundliche Dienstleistungen und Angebote zu entwickeln. Die Ombudsstelle ist deshalb gerne bereit, ihre Erfahrungen weiter zu geben, Einzelfälle beispielhaft zu besprechen und stellt sich in diesem Sinne auch für Referate und Workshops zur Verfügung.

Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV) und der Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (VBZ) betreffen, die zwar auch dem Verband öffentlicher Verkehr angeschlossenen sind, werden nicht von der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr behandelt. Für diese Fälle sind die Ombudsstellen des Kantons Zürich und der Städte Bern, Winterthur oder Zürich zuständig. Ausgenommen sind Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden. Diese werden wiederum von der Ombudsstelle öv bearbeitet.

Reklamationen und Anregungen zu Tarifen und Fahrplänen werden von der Ombudsstelle nicht behandelt, da sie in den Kompetenzbereich der Kantone fallen. Ebenso werden Fälle, bei denen bereits ein ordentliches Rechtsverfahren eingeleitet wurde, nicht mehr bearbeitet, da hier die Vermittlungsfunktion der Ombudsstelle nicht mehr zum Tragen kommen kann.

4 Art der Fälle

Die Art der Fälle lässt sich nicht leicht kategorisieren oder tabellarisch darstellen. Folgendes kann aber gesagt werden: Es geht in den schriftlich eingereichten Fällen eher selten um grundsätzliche Fragen des öffentlichen Verkehrs. In rund 80 Prozent der Eingaben handelt es sich um «Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF) bzw. mit teilgültigem Fahrausweis». Die Gründe liegen oft in falsch gewählten Strecken oder ungenügend angewählten Zonen, vergessenen oder von Hand eingefügten Entwertungen, liegen gelassenen oder gestohlenen Fahrausweisen und Portemonnaie-Diebstählen, nicht funktionierenden Billettautomaten, bei fehlgeschlagenen, nicht funktionierenden Handy-Verbindungen bzw. Apps, bei fehlenden Nachtzuschlägen und nicht dem Ticket entsprechenden (Rück-)Fahrzeiten.

Zur Anrufung der Ombudsstelle führen dabei meist die mit den RogF-Fällen verbundenen Zuschläge, die die Fahrgäste als ungerechtfertigte Bussen empfinden, häufig aber auch die aus Sicht des Kunden ungerechte, zu wenig differenzierte Behandlung seines Anliegens.

Bei den übrigen rund 20 Prozent der Fälle geht es um sehr unterschiedliche Anliegen. Im Vordergrund stehen dabei falsche oder falsch verstandene Auskünfte und Informationen, Verspätungen, nicht erreichte Anschlüsse, Probleme mit und durch Auslandverbindungen und ganz allgemein Schwierigkeiten im Umgang mit Billettautomaten. In Einzelfällen wurde die Ombudsstelle auch von Kunden bei Fragen zu eingezogenen Generalabonnements, bei ungebührlichem Benehmen von Fahrgästen, bei verfallenen Gutscheinen, nach Fälschungen und Betrugsversuchen oder bei Problemen im Umgang mit der Transportpolizei angegangen.

5 Problembereiche

Komplizierte Billettautomaten und Zonenregelungen

Im Vordergrund der von uns bearbeiteten Problembereiche steht die Diskussion um die für viele Fahrgäste zu komplizierten Billettautomaten sowie die regional unterschiedlichen und oft schwierig handhabbaren Zonenregelungen. Um möglichst allen Kunden und Regionen gerecht zu werden, ist in den letzten Jahren die Angebotsvielfalt so stark ausgebaut und differenziert worden, dass deren Anwendung vielfach als zu kompliziert und nicht mehr als kundenfreundlich wahrgenommen wird.

Bei den SBB werden, um diese Feststellung etwas zu illustrieren, jährlich rund 600 000 RogF-Fälle erfasst. Es ist unbestritten, dass klare und offensichtliche Missbräuche bekämpft und geahndet werden müssen. Aufgrund der Kundenreaktionen ist aber auch offensichtlich, dass zahlreiche Fälle aufgrund von Schwierigkeiten mit der praktischen Anwendung der Angebotssysteme entstehen. Aus Sicht der Ombudsstelle ist in der Weiterentwicklung der Angebote alles daran zu setzen, dass die Nutzung und Bedienung der Systeme möglichst bald vereinheitlicht und vereinfacht werden.

Perronbillette

Die Einführung der Perronbillette hat im Fernverkehr eine deutliche Beruhigung gebracht. Die Handhabung ist jedoch immer noch unterschiedlich und führt zudem zu Abgrenzungsproblemen. Aus praktischen Gründen wäre zu prüfen, ob im Fernverkehr nicht generell wieder Fahrkarten gegen Aufpreis verkauft werden könnten.

Schalteröffnungszeiten/ Fahrten ins Ausland

Geschlossene Schalter bzw. reduzierte Schalteröffnungszeiten setzen gute und übersichtlich funktionierende Billettautomaten voraus. Zunehmend tätigen Kunden ihren Fahrkartenkauf auch übers Internet bzw. Handy für Online-, MMS- und Mobile-Tickets. Dennoch kauft ein Grossteil der Kunden Fahrkarten nach wie vor an Automaten oder am Schalter. Viele Fahrgäste fühlen sich bei den elektronischen Bedienungssystemen verunsichert oder überfordert. Sie haben zusätzlich Respekt vor den Folgen, falls ihnen Fehler unterlaufen, zumal viele, vor allem ältere Kundinnen und Kunden, die Zuschläge als Busse und deshalb nicht selten auch als Schmach empfinden. Darum sind genügend geöffnete Schalter auch in Zukunft für eine gute und persönliche Kundenpflege unabdingbar.

Sehr unangenehm sind geschlossene Schalter bei Reisen ins Ausland, da – selbst ins grenznahe Ausland – von wenigen Ausnahmen abgesehen an Billettautomaten keine Auslandsdestinationen eingegeben werden können. Gerade an Sonntagen, wo selbst in grösseren Bahnhöfen die Schalter nicht bedient und oft auch Touristen aus Nachbarländern unterwegs sind, wirken Hinweise wie z. B., man sollte halt rechtzeitig ein Online-Ticket kaufen, nicht gerade hilfreich und kundenfreundlich.

Zuständigkeiten

In verschiedenen Fällen führten unzureichende Beratungen am Schalter für längere Fahrten mit verschiedenen Transportunternehmungen zum Kauf von nur teilgültigen Fahrausweisen. Bei der Bearbeitung der Beschwerden wurden Kunden dann vom Kundendienst des verkaufenden Unternehmens zum Unternehmen, das den Kunden schliesslich erfasste, geschoben und umgekehrt. Selbst bei der Erledigung von Ombudsfällen ist die Regelung der Zuständigkeit in solchen Fällen nicht immer sehr einfach. Es muss angestrebt werden, dass grundsätzlich ein Unternehmen die Angelegenheit für den Kunden erledigt. In der Regel sollte dies dasjenige Unternehmen sein, welches das Billett verkauft hatte.

Verhalten des Kontrollpersonals

Zum Verhalten des Kontrollpersonals sind direkt keine Beschwerden eingegangen. In der Regel wird das Zugpersonal gelobt und als sehr freundlich und zuvorkommend beurteilt. Das gleiche hört man übrigens auch über das Verkaufspersonal an den Schaltern. Wenn es Klagen gibt, so sind sie meist verbunden mit der Erfassung von Reisenden ohne gültigen Fahrausweis. Es ist in solchen Situation aber oft nicht einfach auszumachen, von wem – vom Fahrgast oder von der Kontrollperson – ein behauptetes ruppiges, unfreundliches Verhalten ausgegangen ist. Meist steht Aussage gegen Aussage.

Von der Verpflegung im Zug bis zum Handyempfang

Schliesslich seien noch einige andere Problembereiche bzw. Beanstandungen und Kundenanliegen, ohne sie werten zu wollen, stichwortartig angeführt:

- Angebote im Speisewagen zu «hochgestochen» und zu teuer, einfache, typisch schweizerische Speiseangebote wie früher (Bratwürste, Wienerli, usw.) fehlen.
- 1. und 2. Klasse im Regionalverkehr kaum zu unterscheiden, führen zu Missverständnissen.
- Zu spärliche und wenig rasche Informationen bei blockierten bzw. verspäteten Zügen.
- Unordnung in Zügen: Verursacher werden zu wenig zur Rechenschaft gezogen.
- Klimaanlage, die vor allem bei heissem Wetter ungenügend oder gar nicht funktionieren.
- Entwertung der Mehrfahrtenkarten: Handeinträge sollten wieder möglich sein oder dann müssten in den Zügen Entwertungsapparate installiert werden.
- Handy-/ Internet-Empfang auf noch zu vielen Streckenabschnitten ungenügend.

6 Schlussbemerkungen

Im öffentlichen Verkehr wurde, wie im Abschnitt 5 ausgeführt, in den letzten Jahren die Angebotsvielfalt so stark ausgebaut und differenziert, dass deren Anwendung in gewissen Situationen geradezu kundenfeindlich geworden ist.

Das Personal im öV ist gut ausgebildet und in der Regel sehr zuvorkommend. Doch trotz aller Freundlichkeit und einem gut ausgebauten, dichten und zuverlässigen Angebotssystem: Die Kundenfreundlichkeit wird von den Kunden vorwiegend an Warteschlangen bei den Schaltern, an komplizierten, bedienungsunfreundlichen Billettautomaten, regional zu unterschiedlichen Angeboten und Regelungen sowie an der Art und Weise der Durchsetzung der Tarifordnung gemessen.

Es gibt offenbar eine nicht unerhebliche Zahl von öV-Nutzern, die das Generalabonnement nur kauft, um dem komplexen Verkaufssystem auszuweichen. Ob das letztlich im Interesse des öffentlichen Verkehrs ist, bleibe dahingestellt. Jedenfalls darf die Durchsetzung der Tarifordnung mittels der von den meisten Fahrgästen als zu hoch empfundenen Zuschläge nicht zur verbreiteten Meinung führen, man wolle dadurch im öV eine zusätzliche Einnahmequelle schaffen. Das Gegenteil dürfte der Fall sein. Gezielter Betrug und Missbrauch ist ohne Zweifel zu verfolgen und zu ahnden, Schwarzfahren darf keinesfalls attraktiv sein. Dennoch könnte es sich lohnen, einmal Aufwand und Ertrag in diesem ganzen Fragenkomplex näher zu untersuchen.

Die täglichen Massen im öffentlichen Verkehr, die immer wieder neuen Kundenbedürfnisse sind eine stete Herausforderung. Diese gilt es, gut zu bewältigen und zuverlässig zu verwalten. Doch Kundenfreundlichkeit im öV bedingt mehr: Die Transportunternehmen sollten ihnen – den Massen, jedem einzelnen Fahrgast – durch ihre Arbeit im öffentlichen Verkehr, durch bedienungs- und nutzerfreundliche Infrastrukturen und Angebote immer wieder das gute Gefühl mitgeben, sie als Kunden neu gewinnen zu wollen.

Auch die Ombudsstelle ist Teil dieses Systems. Auch wir müssen uns stets die Frage stellen, wie wir zu Verbesserungen beitragen können. Wann ist ein Ombudsfall überhaupt erledigt? Wenn er für uns, den Kunden und das Transportunternehmen abgeschlossen und ad acta gelegt, allenfalls noch statistisch ausgewertet ist? Formell ist das wohl richtig. Doch wir stehen mit dem gesamten öffentlichen Verkehr in einem gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Umfeld, das den öV fordert, ihn aber auch entscheidend prägt und mitträgt.

Es ist uns deshalb ein Anliegen, die Erfahrungen und Erkenntnisse aus den Ombudsfällen, den vielen mündlichen und telefonischen Hinweisen über diesen Jahresbericht, aber auch über Vorträge und Workshops in die verkehrspolitische Diskussion einzubringen.

Ich möchte 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.

Ombudsmann 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