

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



2025

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Rückblick auf 25 Jahre Ombudsstelle öffentlicher Verkehr	5
2.1 Die Entwicklung von der Gründung bis heute	
2.2 Statistik 2001 bis 2025	
2.3 Personelles	
3. Statistik	10
3.1. Das Jahr 2025 im Vergleich zu den Vorjahren 2022 bis 2024	
3.2. Aufteilung der Fälle 2025 auf Unternehmen und Fall-Kategorien	
4. Fallbehandlung	14
5. Fallbeispiele und einige Problembereiche	16
Ein bald «ewiges» Problem: die paar Sekunden	
Man will es richtig machen und bekommt eine Strafe	
Ältere Menschen nicht vergessen	
Weshalb keine Video-Einsicht?	
SwissPass Mobile gesperrt	
Grosse und breite Vielfalt bei den Eingaben	
6. Schlussbemerkungen	23
Anhang	25
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	27

1. Einleitung

Wenn dieser Jahresbericht veröffentlicht wird, werden es ziemlich genau 25 Jahre her sein, als die «Ombudsstelle öffentlicher Verkehr» ihre Tätigkeit aufgenommen hat. Das bietet uns eine gute Gelegenheit, auf die vergangenen 25 Jahre zurückzublicken.

Seit dem 1. Mai 2001 gibt es die Ombudsstelle öV und ihr Auftrag ist über all die Jahre derselbe geblieben. Sie ist eine unabhängige, neutrale Stelle, an die sich alle Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs 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. Sie hat somit eine subsidiäre Funktion gegenüber den Kundendiensten der Transportunternehmen (TU).

So steht es im Auftrag an die Ombudsstelle seit 25 Jahren und doch haben sich einige Schwerpunkte im Laufe der Zeit verschoben. In den letzten beiden Jahren z.B. haben die Eingaben deutlich zugenommen. Ein Grund ist nicht leicht auszumachen. Die Digitalisierung und die damit verbundene erhöhte Nutzung von Apps mit den verschiedenen Formen von E-Tickets, die sehr zahlreichen und differenzierten Angebote überhaupt, aber möglicherweise auch die steigenden Frequenzen mögen dazu beigetragen haben.



2. Rückblick auf 25 Jahre Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Wenn wir in der Einleitung zu diesem Jahresbericht festgestellt haben, dass der Auftrag seit der Gründung der Ombudsstelle im Jahr 2001 derselbe geblieben ist, so haben sich doch die «Inhalte» der Eingaben der gesellschaftlichen und technologischen Entwicklung entsprechend verändert.

Erste Ombudsstellen wurden in der Schweiz in den 1970er Jahren eingerichtet. Der Begriff der «Ombudsstelle» stammt bekanntlich aus Schweden, wo 1809 das erste parlamentarische «Ombudsman»-Amt zur Überwachung der Verwaltung eingesetzt wurde. Den Durchbruch schaffte die Idee des Ombudswesens jedoch erst Mitte des letzten Jahrhunderts insbesondere in Dänemark, Norwegen und Grossbritannien. Neben der ursprünglich angeordneten Kontrollaufgabe kam der Ombudsstelle zunehmend auch die Funktion des Mediators zu.

Auch die «Ombudsstelle öffentlicher Verkehr» ist, wie wir jeweils in allen unseren Stellungnahmen abschliessend erläutern, vermittelnd und schlichtend tätig und besitzt keine Sanktionsmöglichkeiten.

2.1 Die Entwicklung von der Gründung bis heute

Um die Jahrtausendwende sah sich der VöV immer wieder mit Berichten in Konsumentenzeitschriften und anderen Medien konfrontiert, die sich mit Fahrgastanliegen im öffentlichen Verkehr auseinandersetzten, zwar dazu meist auch unseren Verband konsultierten, aber häufig nicht zu nachhaltigen Lösungen beitragen konnten, oft gar zu konfrontativen Situationen führten. So kam verbandsintern zunehmend die Idee nach einer Schlichtungsstelle in Diskussion – sozusagen einem eigenen, unabhängigen Organ, das sich mit spezifischen Anliegen von Kunden, die bei Streitigkeiten mit einem Transportunternehmen keine Einigung finden konnten, auseinandersetzt. In der Folge entschied sich der Verband öffentlicher Verkehr auf den 1. Mai 2001 eine eigene Ombudsstelle einzurichten.

So hiess es in der «swissinfo.ch» vom 28. April 2001:

Für die Reisebranche, für die Medien und verschiedene andere Bereiche des Alltags gibt es sie bereits, die unabhängigen Ombudsstellen. Nun sollen auch verärgerte Bahn-, Bus- oder Tramkunden eine Anlaufstelle bekommen.

Und die NZZ zitierte in ihrer Ausgabe vom 30. April 2001 eine SDA-Meldung:

Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs können sich künftig bei Uneinigkeit mit einer Transportunternehmung an eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle wenden. Sie wird vom Verband öffentlicher Verkehr (VöV) ab dem 1. Mai betrieben. Die unentgeltliche Ombudsstelle wird erst auf Begehren des Fahrgastes aktiv, wenn das Problem nicht mit dem Kundendienst des jeweiligen Unternehmens gelöst werden konnte, wie der VöV am Samstag mitteilte. Sanktionsmöglichkeiten hat die Ombudsstelle keine. Ihre Aufgabe sei es, zu schlichten, zu vermitteln oder eine Empfehlung abzugeben. Leiterin der

Schlichtungsstelle wird die ehemalige Solothurner Regierungsrätin und frühere Nationalrätin Cornelia Füeg. Ihr Vertreter für die italienische Schweiz wird Renzo Respini, Ex-Regierungsrat und Ex-Ständerat des Kantons Tessin. Vertreterin der Ombudsfrau in der Romandie wird die frühere Freiburger Nationalrätin Rose-Marie Ducrot.

Als «Klagemauer des öffentlichen Verkehrs» wurde die Einrichtung der Ombudsstelle im Frühjahr 2001 in anderen Medien angekündigt. Doch als das war sie nicht gedacht, vielmehr sollte und soll sie mithelfen, Konflikte zwischen Fahrgästen und Transportunternehmen zu schlichten.

Allerdings war es damals für den Verband öffentlicher Verkehr nicht ganz einfach, das Bedürfnis nach dieser Dienstleistung abzuschätzen. Die Ombudsstelle mit ihren beiden Zweigstellen in der französisch- und italienischsprachigen Schweiz wurde deshalb vorerst nur auf Zusehen hin für eine zweijährige Versuchsphase bewilligt. Mit den Zweigstellen wollte man den Fahrgästen ermöglichen, sich in ihrer Muttersprache an die Ombudsstelle zu wenden. Während die Dienstleistungen der Ombudsstellen sowohl in der deutschsprachigen als auch in der französischsprachigen Schweiz von Beginn weg recht rege in Anspruch genommen wurden, gingen in der italienischen Schweiz in den ersten beiden Jahren lediglich je drei Anfragen ein.

In den beiden Versuchs Jahren zeigte sich bald, dass die Ombudsstelle einem Bedürfnis entsprach, auch wenn die anfangs geführte Monatsstatistik Schwankungen von 4 bis 19 Fällen mit Höchstzahlen in den Monaten August bis November aufwies. In ihrem Jahresbericht 2002 schrieb die damalige Ombudsfrau, Cornelia Füeg, dass immer dann ein Anstieg der Fälle zu verzeichnen war, wenn über die Ombudsstelle in den Medien berichtet wurde.

«Anfang Jahr war sozusagen Funkstille. Im Sommer erschien der Jahresbericht und damit stiegen die Ombudsfälle deutlich an.»

Im Frühsommer 2003 entschied sich der VöV die Ombudsstelle definitiv einzuführen und veröffentlichte dazu folgende Medienmitteilung:

«Im Dienste des Kunden soll die Ombudsstelle öffentlichen Verkehr eine wichtige Lücke in der Servicekette zwischen öffentlichem Verkehr und den Fahrgästen schliessen. Nach einer knapp zweijährigen Versuchsphase hat der Verband öffentlicher Verkehr VöV entschieden, die geschaffene Anlaufstelle definitiv einzuführen. Der Kundendienst der Transportunternehmen wird dadurch nicht ersetzt. Die Ombudsstelle wird erst dann aktiv, wenn sich der Fahrgast in Streitfällen erfolglos um eine Einigung mit der Transportunternehmung bemüht hat. Der Jahresbericht 2002 zeigt, dass die Ombudsstelle meistens eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien herbeiführen kann. Die Beschwerden betreffen das Fahren mit ungültigem Fahrausweis, Anschlussbrüche, Fahrausweise, Sicherheit, Fahrkomfort oder die Behandlung durch das Kontrollpersonal.»

Die im letzten Satz dieser Medienmitteilung angeführten Beschwerdegründe beschäftigen die Ombudsstellen meist auch heute noch. Hinzu gekommen sind inzwischen all die Ursachen, die teilweise zwar auch in diesen Stichworten enthalten sind, aber auch in der Digitalisierung, den damit verbundenen Abläufen (automatische Abo-Verlängerungen, E-Tickets, etc.) und in der wesentlich grösseren Angebotsvielfalt begründet sind.

Obwohl 2001 alle Zweigstellen mit den gleichen Vorgaben starteten und der Auftrag an die Ombudsstelle bis heute gleichgeblieben ist, entwickelten sich im Laufe der Jahre in den Sprachregionen unterschiedliche Handhabungen. Während sich die Eingabezahlen in den ersten zehn Jahren des Bestehens der Ombudsstelle in der Deutschschweiz und in der französischsprachigen Schweiz auf insgesamt über 300 (Höchstzahl 2013 mit 331 Eingaben) entwickelten, hatte die Zweigstelle in Bellinzona seit 2007 nie mehr als zwei Fälle pro Jahr zu behandeln. Schon 2008 wies Renzo Respini auf den begrenzten Nutzen der Tessiner Zweigstelle hin und begründete dies insbesondere mit dem ausgezeichneten Funktionieren der Kundendienste, der hohen Dienstleistungsqualität allgemein und der aufmerksamen Beziehung der Transportunternehmen in der Südschweiz zu den Fahrgästen. So entschied man sich 2011 nach dem Rücktritt von Renzo Respini, die italienischsprachigen Fälle künftig formell, aber unter Einhaltung der Sprachhoheit, der Zweigstelle Westschweiz zuzuordnen. Im Laufe der Jahre wurde schliesslich eine Praxis entwickelt, bei der die Zuteilung der italienischsprachigen Eingaben je nach Fall geregelt wurde. 2019 wurden auch die Post- und Mailadressen so koordiniert, dass sämtliche Eingaben an die gleiche Adresse gehen.

In den ersten 11 Jahren wurde das Sekretariat der beiden Ombudsstellen in den Regionen, organisiert durch die beiden Ombudsfrauen, geführt. In der Übergangsphase 2012 wurde diese Aufgabe in der Deutschschweiz bei der Geschäftsstelle VöV angegliedert und ist es seither auch geblieben. Seit dem 1. August 2025 werden die Sekretariatsdienste auch für die Westschweiz in Bern erledigt.

Einen unmittelbaren Einfluss auf die Arbeit der Ombudsstelle hatte 2010 ein Bundesgerichtsurteil. Nach der Einführung strengerer Regeln betreffend Fahren ohne gültigen Fahrausweis hatte sich eine Praxis entwickelt, die jeden Fahrgast gleichbehandelte, ungeachtet, ob er nun absichtlich oder versehentlich mit keiner oder einer nur teilweise gültigen Fahrkarte kontrolliert wurde. Ein Bundesgerichtsurteil von 2010 verlangte in der Folge eine differenzierte Behandlung. Wer mit einem teilweise gültigen Billett fährt, durfte nicht mehr gleichbehandelt werden wie jemand, der ohne Fahrkarte den öffentlichen Verkehr benützt.

2.2 Statistik 2001 bis 2025

Einen interessanten Überblick zur Entwicklung der Arbeit der Ombudsstelle und ihren Zweigstellen der letzten 25 Jahre gibt die aufgearbeitete Statistik:

Jahr	Eingaben total	Fehlende Zuständigkeit	Zuständigkeit Ombudsstelle	Deutschschweiz	Westschweiz	Tessin
2001	86	11	75	ne	ne	ne
2002	105	12	93	49	53	3
2003	173	19	154	109	63	1
2004	134	23	111	78	54	4
2005	229	30	199	170	54	5
2006	201	35	166	148	49	4
2007	168	32	136	120	46	2
2008	175	49	126	129	44	2
2009	289	70	219	225	62	2
2010	287	39	248	217	68	2
2011	303	34	269	242	60	1
2012	ne	ne	ne	ne	ne	ne
2013	331	122	209	151	56	2
2014	232	88	144	99	43	2
2015	205	70	135	69	66	
2016	ne	ne	94	71	23	
2017	ne	ne	88	61	27	
2018	ne	ne	123	79	44	
2019	247	125	122	76	46	
2020	291	101	190	138	52	
2021	208	108	100	73	27	
2022	263	153	110	86	24	
2023	302	181	121	83	38	
2024	427	254	173	124	49	
2025	521	279	242	155	87	

Erläuterungen

ne: Zahlen nicht erhoben.

2012: Während der Übergangsphase von Ombudsfrau Cornelia Füg zu Ombudsmann Hans Höhener wurde die Ombudsstelle vom 1. Juni bis 1. November 2012 über eine Interimslösung geführt. Eine Statistik wurde deshalb in diesem Jahr nicht erstellt.

2015: Ab 2015 werden Anfragen aus der italienischen Schweiz fallweise in der Eingabesprache deutsch- oder französischsprachige Ombudsstelle behandelt.

Nach den Jahren 2009 bis 2013, in denen die Eingaben auf deutlich über 200 angestiegen sind, zeigt die Statistik einen bemerkenswerten Rückgang der behandelten Fälle ab 2014. Es gibt dazu wohl verschiedene Ursachen. Die in diesen Jahren regelmässig und je nach Entwicklung der Eingaben fallweise durchgeführten Besprechungen mit den zuständigen Vertretungen der Transportunternehmen haben sicher einiges bewirken können. Ein wichtiges Ziel der Zusammenkünfte war es, mit verbesserten, gemeinsam abgestimmten Kulanzregelungen Ombudsfälle gar nicht erst entstehen zu lassen. Mit beigetragen hat auch die Digitalisierung mit den enorm erweiterten und für den Kunden stets besser handhabbaren Angeboten und Dienstleistungen im Netz. Allerdings dürfte in dieser Entwicklung neben anderen Gründen auch wiederum eine Ursache zum erneuten Anstieg in den letzten zwei Jahren liegen, da die Anwendungen verschiedener neuer Apps und die damit verbundenen «digitalen Abhängigkeiten» die Nutzung gleichzeitig auch komplexer machen.

In den Jahren 2015 bis 2019 sind die Eingaben, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle öV fielen, nicht erhoben worden. Es handelte sich dabei hauptsächlich um Anfragen, die andere Ombudsstellen betrafen oder zuerst von den zuständigen Kundendiensten zu bearbeiten waren. Da diese Eingaben ab 2023 wieder deutlich angestiegen sind und den Kundinnen und Kunden stets auch ein Schreiben mit Begründung der Weiterleitung bzw. Nicht-Zuständigkeit zugestellt wird, haben wir diesen Bereich 2020 wieder in die Statistik aufgenommen. Auch wenn es sich dabei um eine routinemässige und eine zeitlich nicht allzu sehr belastende Arbeit handelt, so ist sie doch Teil der Arbeit in unserem Sekretariat. Zudem hat die Durchsicht der Jahresberichte der letzten 25 Jahre auch dazu geführt, dass es bei den Zahlen einzelner Jahre einige zwar nicht signifikante, aber doch leichte Abweichungen gegenüber früheren Statistiken gibt, die in dieser Zusammenstellung nun korrigiert sind.

2.3 Personelles

Den Beginn der Geschichte der Ombudsstellen im öffentlichen Verkehr prägten zwei Frauen: Cornelia Füeg, ehemalige Solothurner Regierungs- und Nationalrätin, sowie Rose-Marie Ducrot, Alt-Nationalrätin aus Freiburg. Sie hatten in den ersten 11 Jahren des Bestehens der Ombudsstelle entscheidende und richtungsweisende Aufbauarbeit geleistet. Die subsidiäre Funktion gegenüber den Kundendiensten der Transportunternehmungen war anfangs nicht einfach durchzusetzen. Insgesamt ist es ihnen jedoch gelungen, die Ombudsstelle als zusätzliche Kundendienstleistung im öffentlichen Verkehr gut und nachhaltig zu etablieren.

Nach dem Rücktritt von Cornelia Füeg als Ombudsfrau auf Ende Juni 2012 und einer dazwischenliegenden Übergangslösung hat auf den 1. November 2012 der frühere Präsident der Seilbahnen Schweiz und ehemalige Ausserrhoder Landammann, Hans Höhener, die Verantwortung für die Ombudsstelle öV Deutschschweiz übernommen. In der Westschweiz löste der frühere Oberamtmann des Bezirks Lausanne, Jacques Nicod, auf den 1. Januar 2013 Rose-Marie Ducrot in der Leitung der französischsprachigen Ombudsstelle ab.

Auf Ende 2026 zeichnen sich wiederum personelle Veränderungen in der Führung und damit verbunden möglicherweise auch organisatorische Anpassungen bei den Ombudsstellen öV ab. Hans Höhener und Jacques Nicod haben nach je rund 14-jähriger Tätigkeit ihre Rücktritte eingereicht.

3. Statistik

3.1. Das Jahr 2025 im Vergleich zu den Vorjahren 2022 bis 2024

2025 sind die Eingaben an die Ombudsstellen sowohl in der Deutschschweiz als auch in der Westschweiz deutlich angestiegen. Im Jahr 2020 führten die Corona-Massnahmen im öffentlichen Verkehr, insbesondere aufgrund von Akzeptanzproblemen und neuen Konfliktsituationen, zu einer erhöhten Zahl von Eingaben. Bereits im Folgejahr ging diese Entwicklung jedoch deutlich zurück, was wesentlich mit dem starken Rückgang der Passagierzahlen zusammenhing. Mit der schrittweisen Rückkehr zum regulären Betrieb zeigten die Jahre 2022 und 2023 wieder einen moderaten Anstieg der behandelten Fälle. Eine neue Dynamik ist hingegen ab 2024 zu beobachten: Die behandelten Eingaben der Jahre 2024 und 2025 weisen markante Zunahmen auf und haben sich seit 2023 innerhalb von zwei Jahren insgesamt verdoppelt.

			2025	2024	2023	2022
Behandelte Fälle	Ordentliches Verfahren	Vereinfachtes Verfahren	Total			
Deutschschweiz / Tessin	109	46	155	124	83	86
Westschweiz	84	3	87	49	38	24
Total behandelte Fälle	193	49	242	173	121	110
Eingaben/Gesuche, für welche kein Verfahren durchgeführt wurde.			279	254	181	153
Total aller Eingaben			521	427	302	263

Die Statistik zeigt, dass eine erhebliche Zahl von Eingaben bzw. Gesuchen eingeht, bei denen letztlich kein Ombudsverfahren durchgeführt wird. Nach dem Eingang eines Gesuches prüft das Sekretariat der Ombudsstelle in einem ersten Schritt, ob die Voraussetzungen für ein Eintreten erfüllt sind. Dabei wird zunächst abgeklärt, ob das Gesuch den öffentlichen Verkehr betrifft. Ist dies nicht der Fall, etwa weil es den Flugverkehr oder Versicherungen betrifft, wird nicht darauf eingetreten. Diese Gesuche fliessen seit Mitte 2025 auch nicht mehr in die Statistik ein. Betrifft das Gesuch den öffentlichen Verkehr, wird weiter geprüft, ob die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig ist.¹ Besteht

¹ Nicht zuständig ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr für Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Basel-Stadt (BVB) und die Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (SBW) und Zürich (VBZ) betreffen. Ihre Fälle werden von den Ombudsstellen der Kantone Zürich und Basel-Stadt sowie der Städte Bern, Winterthur und Zürich bedient. Einzig für Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden, war bei Reisen ohne gültigen- oder teilgültigen Fahrausweis die Ombudsstelle öV zuständig.



keine Zuständigkeit, erfolgt ebenfalls kein Eintreten. Ist die Ombudsstelle zuständig, wird schliesslich beurteilt, ob die formellen und materiellen Eintretensvoraussetzungen erfüllt sind. Nur in diesem Fall wird ein Ombudsverfahren eröffnet.

Zu den formellen Eintretensvoraussetzungen gehören insbesondere die Zuständigkeit der Ombudsstelle sowie das Erfordernis, dass zuvor versucht worden ist, die Streitigkeit direkt mit dem zuständigen Transportunternehmen zu klären. Die materielle Eintretensvoraussetzung ist erfüllt, wenn noch Schlichtungspotential besteht. Wurde beispielsweise in einem Erstfall des Reisens ohne gültigen Fahrausweis bereits eine Reduktion des Zuschlags von 40 oder mehr Franken gewährt, gilt das Kulanzpotential als ausgeschöpft. Bei Wiederholungsfällen von Reisen ohne gültigen Fahrausweis innerhalb von zwei Jahren wird nur noch dann auf ein Gesuch eingetreten, wenn besonders mildernde Umstände vorliegen, die nach Auffassung der Ombudsstelle vom zuständigen Inkasso noch nicht ausreichend berücksichtigt worden sind.

Abschliessend lässt sich festhalten, dass sowohl die Anzahl Gesuche als auch die Anzahl effektiv durchgeführter Verfahren zunimmt, obschon alle Fälle, welche den öv gar nicht erst betreffen, nicht mehr in die Statistik einfließen und obschon die Eintretenshürden für die Durchführung eines Ombudsverfahrens leicht erhöht wurden.

3.2. Aufteilung der Fälle 2025 auf Unternehmen und Fall-Kategorien

In der bisherigen Berichterstattung haben wir in der statistischen Übersicht stets verschiedene Fallkategorien differenziert aufgeführt und mit den Vorjahreszahlen verglichen. Mehrmals mussten wir diese Kategorien den sich verändernden technischen Möglichkeiten im Kundenangebot, aber auch dem damit einhergehenden, sich neu ausrichtenden Kundenverhalten anpassen oder neu definieren. Wir wiesen denn auch immer wieder darauf hin, dass die Zuweisung zu einer Kategorie oft unterschiedliche oder gar mehrere Ursachen aufweist und teilweise auch nach individueller Gewichtung erfolgt. Die Vergleiche konnten zwar Tendenzen aufzeigen, waren aber über die Jahre hinweg und im Hinblick auf das Ableiten von Rückschlüssen und Handlungsempfehlungen nicht ganz unproblematisch.

Wir verzichten deshalb vorläufig auf diese Aufteilung und unterscheiden in der Übersicht nur noch zwischen «RogF-Fällen» und «anderen Gründen». Abschnitt 5 dieses Jahresberichtes «Einige Problembereiche und Fallbeispiele» bietet die Gelegenheit, darauf etwas näher und differenzierter einzugehen.

Hinzu kommt, dass die Gründe, die zu einer Beschwerde führen, immer vielfältiger werden und teilweise auch von der Praxis der Transportunternehmen im Umgang mit den Fahrgästen sowie von der angewendeten Kulanz bestimmt sind. Kamen die Beschwerden früher zu einem grossen Teil – durchschnittlich zwischen 70 und 80 Prozent – von SBB-Reisenden, so ist dieser Anteil im vergangenen Jahr auf rund 60 Prozent zurückgegangen. Dies dürfte unter anderem darauf zurückzuführen sein, dass die SBB bereits beim Servicecenter Inkasso bzw. beim Kundendienst Kulanzregeln systematisch anwendet.

Kategorie	Anzahl Fälle			
	2025	2024	2023	2022
RogF	126	79	62	45
andere Gründe	116	94	59	65
Total	242	173	121	110

Transportunternehmen	Anzahl Fälle 2025
SBB	147
PostAuto	23
BLS	18
TPN / NStCM	8
andere	46
Total	242

Nicht erfasst in der Statistik sind Anfragen, die den Ombudsmann privat erreichen, die dann meist im persönlichen Gespräch geklärt werden können und deshalb nur selten zu Ombudsfällen führen oder wo es z. B. darum geht, einem Journalisten Auskunft – oftmals über die Funktionsweise der Ombudsstelle – zu geben. In letzter Zeit gab es vermehrt wieder Anfragen in meiner Wohnregion, um z.B. an einer Versammlung, in einem Quartierverein oder Altersheim über die Tätigkeit der Ombudsstelle, dann aber meist auch zu spezifischen Fragestellungen und Erfahrungen der Anwesenden im öV Auskunft zu erteilen.

Ab dem 1. Januar 2026 werden neu ZVV-RogF-Fälle, bei denen die SBB das Inkasso macht, nicht mehr von der Ombudsstelle öV sondern bei der Ombudsstelle des Kantons Zürich bearbeitet. Sie ist fortan die zuständige Schlichtungsstelle für alle Fälle, bei welchen ein Transportunternehmen im Auftrag des ZVV das Inkasso macht. Diese Lösung entspricht dem Wunsch des ZVV, der damit eine vollständige Übersicht und eine einheitliche Handhabung aller durch ihn ausgelösten RogF/RemitF-Fälle anstrebt.



4. Fallbehandlung

Die Behandlung der Ombudsfälle ist seit der Betriebsaufnahme der Ombudsstelle grundsätzlich unverändert geblieben. Wer an die Ombudsstelle gelangen will, muss vorgängig mit dem betroffenen Transportunternehmen eine Lösung gesucht haben. Sind Kundinnen und Kunden damit nicht einverstanden, steht ihnen der Weg an die Ombudsstelle offen.

Im Vordergrund der Fallbearbeitung steht die Einzelfallgerechtigkeit, wie sie im Auftrag des VöV-Vorstandes an den Ombudsmann explizit erwähnt ist. Jeder Fall ist den Umständen entsprechend differenziert und individuell anzugehen.

Sobald ein Ombudsverfahren eröffnet wurde, wird das betroffene Transportunternehmen darüber informiert und erhält Gelegenheit, zum Begehren der Kundin bzw. des Kunden Stellung zu nehmen. Dieses Vorgehen eröffnet dem Unternehmen die Möglichkeit, den Fall nochmals zu überprüfen und einen Kulanz- bzw. Lösungsvorschlag zu unterbreiten oder zu begründen, weshalb es an seinem Entscheid festhalten möchte. In den meisten Fällen kann die Ombudsstelle aus diesem ersten Schriftenwechsel eine beidseitig nachvollziehbare finale Stellungnahme erstellen und das Verfahren abschliessen. Führt dieser erste Schritt aus Sicht der Ombudsstelle zu keinem befriedigenden Ergebnis, kann es zu einer zweiten Intervention seitens der Ombudsstelle beim zuständigen TU kommen.



5. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Es kann in diesem Abschnitt nicht darum gehen, eine inhaltlich gewichtete Übersicht zu den behandelten Beschwerden zu geben. Vielmehr wollen wir einerseits aufzeigen, wie vielfältig die Eingaben sind und mit welcher unterschiedlichen, teilweise aufwändigen Fragen sich auch die Transportunternehmen zu befassen haben, andererseits sollen Problembereiche angesprochen werden, die Kundinnen und Kunden immer wieder beschäftigen.

Schliesslich möchten wir an einigen Beispielen auch einmal etwas näher aufzeigen, dass es der Ombudsstelle ein Anliegen ist, nicht nur bloss Fakten abzuhandeln und nüchterne Empfehlungen abzugeben, sondern auch differenziert und mit dem nötigen Verständnis auf Beschwerden einzugehen, um damit das Verständnis der Kundinnen und Kunden für die komplexen Zusammenhänge zu fördern und die darin erbrachte Leistung der Transportunternehmen im öffentlichen Verkehr sichtbarer zu machen.

Ein bald «ewiges» Problem: die paar Sekunden

Der Zug ist bereits 15 Minuten unterwegs und hat zwischenzeitlich bereits an einem anderen Bahnhof angehalten, die Billettkontrolle kommt, mir schräg gegenüber sitzt eine Frau und streckt das Handy entgegen. Der Kontrolleur lächelt, «Sie wissen, ich muss sie büssen. Sie haben ihr Ticket erst 9 Sekunden nach Abfahrt gelöst.» «Ja, aber ... ja, ich habe das Billett tatsächlich erst aktiviert, als ich im Zug sass. Ich hab's vorher schlichtweg vergessen. Entschuldigung! Es tut mir leid. Gibt es keine Möglichkeit ...?» «Nun», so der Kontrolleur, «wir lassen es. Es ist mir klar, Sie wollten nicht mogeln. Aber bitte denken Sie das nächste Mal daran, dass Sie ihr Ticket vor dem Einsteigen aktivieren.»

Natürlich gab es anschliessend zwischen der Frau und mir eine angeregte Diskussion über die Ticketkontrollen. «Ich weiss ja, dass ich Glück gehabt habe! Bei der SBB hat's halt schon viele gute Leute.» Und dann zählte die Frau eine ganze Reihe von positiven Erlebnissen im öV auf und wie hervorragend er in der Schweiz funktioniere. Aus Sicht des Ombudsmanns: Vernünftig gelöst, beste Werbung für den öV – und erst noch keine administrativen Kosten!

Zu spät gelöste Tickets sind immer wieder Thema bei der Ombudsstelle. Oft steckt nicht schlechter Wille dahinter. Immer wieder sind es auch Verbindungsprobleme, die einen Kauf- und Check-in-Prozess oder gar ein kurzfristig überlasteter Zahlungsprovider unverhältnismässig lang verzögern

Obwohl in dieser Frage letztes Jahr ein Grundsatzentscheid gefällt worden ist, auf eine Karenzfrist von einigen Sekunden nach Abfahrt des Zuges zu verzichten, kann ich nur wiederholen, was ich im letztjährigen Bericht angeführt habe. Wir plädieren im Fernverkehr beim E-Ticketwerb via Handy nach wie vor für die Einführung einer Karenzfrist von 30 bis 60 Sekunden nach Abfahrt des Zuges. Es ist für mich als Ombudsmann nach wie vor schleierhaft, weshalb man, auch wenn klar ersichtlich ist, dass eine Kundin bzw. ein Kunde sich der Billettpflicht nicht entziehen wollte, ein aufwändiges Verfahren einleitet, das in keinem Verhältnis zu den daraus entstehenden Kosten ist.

Man will es richtig machen und bekommt eine Strafe

Ein Jugendlicher ist mit seinem Vater an die Ombudsstelle gelangt, weil er sich ungerecht behandelt fühlte. Er hat einen Zuschlag erhalten, obwohl er die Absicht hatte, ein Ticket zu kaufen. Er hatte sich im Bus hingesetzt, um sein Portemonnaie aus dem Rucksack zu nehmen, während er auf das Freiwerden des Billettautomaten gewartet hat. Der Kontrolleur hat die Situation anders eingeschätzt und einen Zuschlag ausgestellt.

Auf Intervention der Ombudsstelle hat schliesslich das Busunternehmen auf die Mahngebühren von CHF 80 verzichtet und den Zuschlag von CHF 90 auf 50 reduziert, sodass zusammen mit der Fahrpreispauschale eine Rechnung von CHF 60 zu begleichen war.

An diesem Beispiel möchten wir aufzeigen, wie die Ombudsstelle versucht, in ihrer Stellungnahme auf die persönlichen Umstände des «Beschwerdeführers» einzugehen, um dem Auftrag, «zu vermitteln und zu schlichten», aber auch zu erläutern und zu informieren, nachzukommen versucht, insbesondere auch dann, wenn es sich um alte Menschen, Kinder oder Jugendliche oder Personen in schwierigen Lebensverhältnissen handelt.

«Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr stellt fest, dass Du, Joshua, am XX.X.. 2025 ohne gültiges Billett in einem Bus der XXX unterwegs warst. Wir verstehen gut, dass Dein Vater verärgert war und das Gefühl hatte, dass Du ungerecht behandelt wurdest. Auch Du hattest sicher kein schönes Erlebnis. Es macht einen traurig, wenn man etwas richtig machen will und dann trotzdem eine «Strafe» bekommt. Gleichzeitig müssen auch die Kontrolleure nach bestimmten Regeln arbeiten. Sie müssen schnell entscheiden, ob jemand ein Billett kaufen wollte oder nicht. Das ist keine einfache Aufgabe. Wenn jemand direkt zum Automaten geht, ist das für sie ein Zeichen, dass die Person ein Billett kaufen will. Wenn sich aber jemand hinsetzt, denken sie, dass diese Person schon ein Billett hat.

Wenn Du das nächste Mal im Bus ein Billett kaufen musst, ist es wichtig, dass Du schnell zum Automaten gehst und sofort ein Billett kaufst. Am besten hast Du das Münz oder die Zahlkarte schon in der Hand, bevor Du einsteigst. Wenn mehrere Personen anstehen, stellst du dich in die Reihe und hältst dich mit der Hand gut fest an einer Stange, so dass Du auch im Stehen nicht stürzt, wenn der Bus plötzlich bremst. So können die Kontrolleure gut sehen, dass Du wirklich ein Billett kaufen willst. Wenn Du erst aufstehst, wenn die Kontrolle beginnt, kann es so aussehen, als ob Du nur wegen der Kontrolle ein Billett kaufen willst – und das ist nicht erlaubt.

Wir finden es gut, dass das Busunternehmen bereit war, nochmals über Deinen Fall nachzudenken. Sie haben entschieden, dass nur noch 60 Franken bezahlt werden müssen – das ist deutlich weniger als die letzte Rechnung, die noch Mahngebühren beinhaltete. Dieses Entgegenkommen ist nur möglich, weil es sich um den ersten solchen Vorfall in den vergangenen zwei Jahren handelt. Wir wünschen Dir für die Zukunft alles Gute und hoffen, dass Du noch viele schöne, spannende und erlebnisreiche Fahrten im Bus, Zug oder Tram erleben wirst.»

Ältere Menschen nicht vergessen

Die zunehmende Digitalisierung, die Reduktion der Ticketautomaten sowie der Dienstleistungen an Schaltern machen es älteren Menschen nicht immer leicht, den Zugang zum öV zu finden. Das nachfolgende Beispiel betrifft einen SBB-Bahnhof bzw. die SBB, steht aber sinngemäss auch für andere Unternehmen.

In einem Fall beschwerte sich ein älterer Fahrgast bei der SBB über die ersatzlose Beseitigung des Billettautomaten auf Perron 2. Der verbleibende Automat befände sich auf Perron 1 und sei für ältere Personen, Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder für Reisende ohne Smartphone nicht zumutbar. Die SBB bestätigte die Beseitigung des Ticketautomaten und begründete dies mit der rasant abnehmenden Nutzung und den damit verbundenen unverhältnismässigen Kosten. Gleichzeitig weist die SBB darauf hin, dass Reisenden weiterhin verschiedene Möglichkeiten zum Erwerb von Fahrausweisen offenstehen würden: Neben dem verbliebenen Automaten könnte man telefonisch über das SBB-Contact-Center Billette bestellen, die per Post zugestellt würden. Zusätzlich gebe es im Umkreis von 2 bis 5 Kilometern drei bediente Bahnschalter. Die SBB betont, dass bei allen Entscheidungen auch Faktoren wie die Wegstrecke und Aspekte der Barrierefreiheit berücksichtigt würden. Dennoch müsse das Unternehmen wirtschaftlich handeln und mit den vorhandenen Mitteln haushälterisch umgehen. Aus diesen Gründen halte die SBB am Entscheid fest, am fraglichen Bahnhof nur noch einen Automaten zu betreiben.

Es ist zweifellos nicht einfach, im öV allen Bedürfnissen älterer Menschen in einem digitalisierten Alltag nachzukommen. Ein Gespräch des Ombudsmanns in einem Altersheim zeigte, dass viele Ältere auch in der Nutzung des öffentlichen Verkehrs möglichst lange ihre Unabhängigkeit wahren möchten, mit gewissen Neuregelungen ihre Probleme haben und es zum Beispiel als «schikanös» empfinden, wenn sie Tage im Voraus für eine relativ kurze Strecke Billette telefonisch bestellen müssen, zumal das Telefonieren mit Automaten (automatisierte Antworten) einem ohnehin ablösche und man nicht wisse, ob das Wetter am Reisetag die Fahrt überhaupt erlaube. Interessant war jedenfalls, dass es über 90-Jährige gibt, die noch problemlos mit Bahn und Bus unterwegs sind, andere hingegen oft der Technik wegen resignieren und gleich ganz auf den öV verzichten.

Weshalb keine Video-Einsicht?

Ein Fahrgast beklagte sich, dass er an einer Haltestelle mit Bedarfshalt nicht einsteigen konnte, weil der Zug nicht angehalten habe, obwohl er den Halteknopf gedrückt habe und sich mit gültigem Ticket im markierten Wartebereich befunden habe. Der Kunde gelangte an die Ombudsstelle mit der Begründung, das Unternehmen behaupte falsche Tatsachen und verweigere ihm die die Einsicht in relevante Videoaufnahmen. Wir zitieren nachfolgend aus der abschliessenden Stellungnahme der Ombudsstelle:

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr stellt fest, dass Sie am XX.X.2025 mit gültigem Fahrausweis an der Haltestelle A auf einen Zug (...) gewartet haben, Sie jedoch nicht einsteigen konnten.

Wir bedauern den Vorfall und die damit verbundenen negativen Konsequenzen für Sie sehr. Die Situation war für Sie offensichtlich belastend und hat zu Ärger und der Vermutung, dass es sich um einen Fall von Diskriminierung handeln

könnte, geführt. Gleichzeitig stellen wir fest, dass das Transportunternehmen Ihre Beschwerde sehr sorgfältig und detailliert aufgearbeitet hat. Die Auswertung der Videoaufnahmen, die technische Prüfung des Haltewunsches sowie die Beschreibung Ihrer Position am Bahnhof zeigen, dass sich das Unternehmen ernsthaft um eine ergebnisoffene Klärung bemüht hat.

Aus Sicht der Ombudsstelle lässt sich keine Rechtsverletzung durch das Transportunternehmen erkennen – weder eine fahrlässige noch eine absichtliche. Vielmehr handelt es sich um einen komplexen Ablauf, bei dem mehrere Faktoren zusammengekommen sind – darunter die Positionierung am Bahnhof, die Sichtverhältnisse und die zeitliche Abfolge der Haltewunschbetätigungen. Solche Situationen können im öffentlichen Verkehr leider vorkommen, ohne dass jemand direkt Schuld daran trägt.

Die angebotene Rückerstattung von CHF 3.80 ist nicht der zentrale Gewinn dieses Verfahrens. Viel wichtiger erscheint uns die Gewissheit, dass keine Diskriminierung vorlag und dass Ihr Anliegen ernst genommen und transparent behandelt wurde.

Abgeschlossen wurde die Stellungnahme mit zwei kleinen Absätzen, die fast ausnahmslos bei jeder Empfehlung stehen und mithelfen sollen, die Verfahren einzugrenzen und, sofern keine neuen Erkenntnisse eingebracht werden können, ohne nachfolgende zusätzliche Überprüfungswünsche oder andere Korrespondenzen abzuschliessen.

Da die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr nur vermittelnden Charakter hat und keine Entscheide fällen kann, sind uns für allfällige weitere Schritte die Hände gebunden. Wir hoffen jedoch, dass die Angelegenheit für Sie so abgeschlossen werden kann.

Wir bitten Sie höflich zur Kenntnis zu nehmen, dass das Ombudsverfahren damit beendet ist und wir keine weitere Korrespondenz in dieser Angelegenheit führen werden.

In diesem Fall geht es letztlich um einen nicht eingetretenen Haltewunsch und damit – durch die Nutzung des Nachfolgezuges – um eine Verspätung um 30 Minuten sowie um ein Billett im Betrag von CHF 3.60. Der Kunde hätte das Bedürfnis gehabt, die Videoaufnahmen selbst einsehen zu können. Dies wurde aus Datenschutzgründen jedoch abgelehnt. Berücksichtigt man den daraus entstandenen beachtlichen Zeitaufwand für die Abklärungen und die diversen Korrespondenzen, sei dem Ombudsmann die Frage erlaubt, ob in solchen Situationen die Datenschutzbestimmungen zur Einsicht in Videoaufnahmen nicht zu rigid gehandhabt werden. Jedenfalls hätten in diesem Fall wohl viel Zeit und Kosten eingespart werden können.

SwissPass Mobile gesperrt

Einer Kundin wurde im vergangenen Sommer das SwissPass Mobile gesperrt. Auf ihre Nachfrage hin, erhielt sie die Auskunft, dass gemäss Tarifbestimmungen eine Deaktivierung ohne Angaben von Gründen erfolgen könne.

Auf unsere Nachfrage hin erklärte die SBB, dass Reisende die Möglichkeit hätten, ihr SwissPass-Konto mit der Funktion SwissPass Mobile zu verknüpfen, wodurch bei der Kontrolle keine physische Karte mehr nötig sei. Bei festgestellten Unregelmässigkeiten werde diese Funktion jedoch gesperrt. Dies sei ein standardisiertes Vorgehen, das in der Tarifbestimmung 600 geregelt sei. Die SBB betonte, dass sie nicht verpflichtet sei, den konkreten Grund für die Sperrung mitzuteilen, und machte keine weiteren Angaben dazu. Auch auf die Frage, ob die Sperrung vorzeitig aufgehoben werden könne, antwortete die SBB mit Nein. Sie hielt fest, dass der Kundin durch die Sperrung keine Nachteile entstünden, da sie ihre Abonnemente weiterhin mit der physischen SwissPass-Karte nutzen könne. Die Sperrung, so wurde der Kundin und uns mitgeteilt, werde nach einem Jahr automatisch aufgehoben.

Gemäss Tarif 600 Ziffer 4.9.14 berechtigt sind Transportunternehmen, die Funktion SwissPass Mobile ohne Angabe von Gründen zu deaktivieren. Diese Massnahme wird insbesondere dann ergriffen, wenn Hinweise auf eine missbräuchliche Nutzung oder einen versuchten Identitätsmissbrauch vorliegen. Die Sperrung dient somit nicht nur dem Schutz der Transportunternehmen, sondern auch dem Schutz der betroffenen Kundin oder des betroffenen Kunden.

Nachdem die Ombudsstelle in letzter Zeit mit mehreren Sperrungen dieser Art konfrontiert wurde, empfehlen wir den Betroffenen, das SwissPass-Login mit einem starken Passwort zu schützen und die Zwei-Faktor-Authentifizierung einzurichten, um künftigen Sperrungen und anderen unerwünschten Konsequenzen vorzubeugen. Dennoch wäre es aus Sicht der Ombudsstelle hilfreich, wenn die Transportunternehmen die Hintergründe der Sperrung abstrakt besser erklären würden. Auch wenn im Einzelfall keine konkreten Angaben gemacht werden müssen, könnte eine allgemein verständlichere Erläuterung der typischen Gründe und Abläufe dazu beitragen, dass betroffene Kundinnen und Kunden den Entscheid besser nachvollziehen und sich besser schützen könnten.

Grosse und breite Vielfalt bei den Eingaben

Die Palette, mit denen öV-Kundinnen und -Kunden an die Ombudsstelle gelangen, ist im Laufe der Jahre sehr breit geworden. Dazu beigetragen hat die enorme Erweiterung und Differenzierung der Angebote, die Digitalisierung und insbesondere die Einführung der Billettpflicht. Standen in den ersten Jahren in der Arbeit der Ombudsstelle zwar auch Fragen um ungültige Fahrausweise im Vordergrund, so waren es aber auch häufig Beschwerden zu finanziellen Folgen von Anschlussunterbrüchen und Problemen mit dem Fahrplan. Hinzu kamen Anliegen im Zusammenhang mit Abos wie Verluste von Generalabonnements oder bei frühzeitigen Rückgaben bei z.B. kurzfristigen Auslandsaufenthalten. Viel häufiger gab es damals auch Beschwerden zum Fahrkomfort, dabei vor allem auch zur Nutzung der Handys im Zug. Auch die Sicherheit in Fahrzeugen und Bahnhöfen sowie die Behandlung der Passagiere durch das Kontrollpersonal kamen in den ersten Jahren recht häufig zur Sprache.

Im Laufe der Jahre haben sich die Akzente doch recht deutlich verschoben. Heute stehen Fälle zum **«Reisen ohne gültigen Fahrausweis (RogF)»** mit all den E-Tickets-Anwendungen deutlich im Vordergrund. Der nachfolgende Auszug aus unserer Statistik, wo jeder Fall mit Eingangsdatum, betroffenem Unternehmen, Kundendaten, dem Ablaufprozess und dem Beantwortungsdatum bzw. Abschluss auch stichwortartig thematisch erfasst ist, mag zeigen, wie breit und komplex die Eingaben an die Ombudsstelle sind:

- Easy Ride konnte nicht aktiviert werden wegen Zahlungsmittelproblemen.
- Fahrgast hat Z-Pass und Ostwind Abo kombiniert, aber scheinbar fehlte eine Zone
- Kunde ist der Meinung, dass er sein Velo als Gepäck verpackt und keine Veloreservation benötigt hätte.
- Kunde hat häufig Ausfälle und Verspätungen auf seiner Pendelstrecke, muss dann das Auto nehmen oder kommt zu spät zur Arbeit.
- Kundin hatte ein Billett, konnte es in der Hektik nicht vorweisen. Hat 40 Franken Reduktion erhalten, was sie ungenügend findet.
- Kunde sagt, er sei an der Haltestelle nicht eingeladen worden, der Bus sei einfach vorbeigefahren.
- Schlechtes Erlebnis auf dem Schilthorn wegen Baustelle.
- Kundin konnte Veloticket nicht lösen und fühlte sich von der Kontrolle bedroht.
- Kunde war auf Irrfahrt, jetzt ist es ein RogF-Fall daraus geworden.
- Kundin hat GA IV-Rabatt nicht erhalten, weil sie die Aufforderung, den IV-Ausweis einzureichen, verpasst hat. Deswegen hat sie einen Zuschlag erhalten und ist damit nicht einverstanden.
- Kunde will Rückerstattung aufgrund fehlender Sitzplätze auf internationaler Reise.
- Kundin wollte im Bus Billett lösen, war jedoch wegen des Hundes und den zu vielen Leuten zu langsam und hat Zuschlag erhalten. Sie bestreitet den Zuschlag.
- Kunde möchte die automatische Halbtaxverlängerung rückgängig machen.
- Unterschiedliche Handhabung bei RogF, obwohl als Ehepaar unterwegs. Sie vermuteten Diskriminierung bei der Frau, doch beide hatten unterschiedliche Ausgangslagen bei den Tickets.
- Kunde hat eine alte MFK wieder gefunden und bittet um eine Rückerstattung.
- Retourticket lag vor, aber nur für Rückreise am selben Tag.
- RogF: «Für mich ist es sehr enttäuschend und unverständlich, dass in diesem Fall so wenig Verstand und Kulanz möglich ist. Ich möchte diese absurd hohe Strafe so nicht hinnehmen.»
- ÖBB hat gesagt, sie können weiterreisen. Dann hat SBB doch einen Zuschlag erteilt.
- Kunde versteht nicht, was an seinem Tagesbillett nicht gültig war und weshalb er in der falschen Zone gewesen sein soll.
- Kunde wurde betriebl. für eine Forderung von 2017. Er sagt, dass er sich im Ausland befunden habe. Er weiss nicht, was der Grund ist. Scheinbar hat er nun alle Rechnungen bezahlt, um weiter Gebühren zu vermeiden. Kunde wünscht sich Aufklärung. Wir haben gesagt, dass wir bei der Aufklärung helfen, wenn alles bezahlt ist. Betreibungsverfahren eingestellt/abgeschlossen.
- Check-in war nicht abgeschlossen. Personal soll sehr unfreundlich gewesen sein.
- Interrail Outbound-Ticket war nicht aktiviert
- Wegen Zugausfällen und fehlendem Bistro hat der Kunde Durst leiden müssen auf seiner Reise.
- Die gekaufte Panoramafahrt war aus Sicht der Fahrgäste untauglich, weil es schon zu früh dunkel wurde.
- Kunde hat Halbtax-Kündigung verpasst, nun ist es gesperrt und er möchte, dass das Bahnunternehmen die Kündigung akzeptiert.
- Touristen aus der Türkei sind fälschlicherweise in der 1. Klasse gereist und mussten Aufpreis bezahlen.
- Reise von Südfrankreich in die Schweiz. Kunde kam nicht mehr nach Hause, wegen grosser Verspätung, musste in Basel übernachten. Bahnunternehmen weigert sich,

das Hotel zu bezahlen, weil Kunde die Reise in zwei Buchungen gemacht hat, Südfrankreich-Basel und Basel-Wohnort.

- Kontrolleurin habe das Handy eines 16-Jährigen fallen gelassen und TU will nicht für den Schaden am Handy haften.

Und auch noch...:

- Es gibt sehr viele Leute, die bei der Ombudsstelle um Hilfe ersuchen, **weil das Halb-taxabo automatisch verlängert wurde**, sie das jedoch nicht erwarten und auch nicht möchten. Da läuft die Kommunikation beim Verkaufsvorgang und im Prozess der Erinnerung nach wie vor nicht optimal. Viele Abonnentinnen und Abonnenten lesen das Erinnerungsschreiben nicht, weil sie den Brief für Werbung halten, oder sie lesen es, aber interpretieren es falsch. Sie gehen davon aus, dass nur, wenn sie es rechtzeitig bezahlen, es sich auch automatisch verlängern würde.
- **Ein Dauerthema sind die Toiletten.** Während wir letztes Jahr auf häufig defekte WC aufmerksam machen mussten, bekommt der Ombudsmann in der Ostschweiz in den letzten Monaten öfters Hinweise auf verschmutzte Toiletten und insbesondere auf fehlendes WC-Papier, vor allem auf Zügen, die abends von der Westschweiz nach St. Gallen / Rorschach fahren.
- Dauerthemen sind – v.a. dann, wenn es eigentlich um kleine Beträge geht, die einen grossen Zuschlag auslösen – nach wie vor auch die **komplizierten Zonenregelungen**. Übergänge von einem Verkehrsverbund zum anderen und Fragen zu Streckenwechseln, wenn anschlussbedingt eine andere Strecke gefahren werden muss.
- **Für ausländische Fahrgäste ist die Beschaffung eines Tickets nicht immer sehr einfach**, wenn es keine oder nur geschlossene Schalter gibt und sie vor Ticketautomaten stehen, die sie mangels geografischer Kenntnisse nicht «lesen» können. Sie werden bei der Kontrolle oft gleich behandelt wie inländische RogF-Fahrgäste. Auch wenn bei Reklamationen meist Kulanz angewendet wird, es ist in vielen Fällen nicht unbedingt eine positiv erlebte Erfahrung im Tourismusland Schweiz.
- Die **Begriffe «Schwarzfahrer» und «Schwarzfahrer-Register»** wird der öffentliche Verkehr in der Schweiz kaum mehr wegbringen, auch wenn wir sie noch so sehr mit Erläuterungen und anderen Begriffen zu eliminieren versuchen.
- Auch **Zuschläge werden «Bussen» bleiben**. Ich versuchte bei einem Stammtischgespräch mal dagegen zu argumentieren. Die Antwort kam postwendend: «Sie machen im öV zwar einen guten Job, aber solange die mir, nur weil ich mit einem bezahlten Billett einen Zug zu früh gefahren bin, stur und ohne mit sich reden zu lassen, derart hohe Zuschläge aufbrummen, sind das Bussen! CHF 10 hätte ich – wohlverstanden – als Zuschlag und nicht als Busse bezahlt und erst noch als Dank fürs Verständnis dem Kontrolleur ein weiteres 10er-Nötli für einen Kaffee mit Gipfeli offeriert.»

6. Schlussbemerkungen

Wie in der Statistik 2025 (Abschnitt 3.2) aufgezeigt wird, wird die Beschwerdeliste nach wie vor von den RogF-Fällen, also den Reisen ohne gültige oder teilgültige Fahrausweise, angeführt. Während noch zu Beginn meiner Zeit als Ombudsmann darunter vor allem falsch oder ungenügend gelöste, nicht oder falsch entwertete Billette fielen, sind es heute vermehrt Schwierigkeiten mit oder durch falsch und vor allem zu spät aktivierte E-Tickets. Die dafür zu bezahlenden Zuschläge können bekanntlich die Kosten, die entstehen, wenn dafür ein Verfahren u.U. bis zur Ombudsstelle angestrengt wird, niemals decken.

Wir wissen zwar, dass viele öV-Kundinnen und -Kunden auf ein Verfahren an die Ombudsstelle in RogF-Fällen verzichten, weil für sie Nutzen und Ertrag aus ihrer Sicht in keinem vernünftigen Verhältnis stehen. Die Verärgerung bei den Betroffenen hält sich denn meist auch in Grenzen, nicht zuletzt auch, weil man die hervorragenden Angebote und Dienstleistungen, aber auch die insgesamt ausgezeichnete Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Front im öffentlichen Verkehr unseres Landes sehr schätzt.

Weniger verständnisvoll fallen hingegen, wie bereits weiter vorne im Bericht angeschnitten, die Reaktionen bei Zuschlägen für «nur wenige Sekunden» zu spät gelöste E-Tickets aus. Wenn mir dann ein Verantwortlicher sagt, man hätte vor 30 Jahren auch vorgängig ein Ticket am Schalter kaufen müssen, was viel zeitaufwändiger gewesen sei, so hat er wohl übersehen, dass sich mit der Digitalisierung im Alltag viele Gewohnheiten grundlegend verändert haben. Davon macht der öV an vorderster Front mit interessanten, ständig weiterentwickelten Angeboten und Nutzungsformen Gebrauch. Ähnlich verhalten sich denn auch die Kundinnen und Kunden – nur «erziehen» lassen sie sich nicht. Solange wir keine andere technische Lösung haben, wird es den «Sekunden-Ärger» mit den E-Tickets aus welchen Gründen auch immer geben. Dass es eine Billettpflicht gibt und diese auch durchgesetzt werden muss, ist unbestritten, dennoch sollte die Kulanz in dieser Frage grundlegend anders geregelt werden. Tatsache ist jedenfalls, dass Kulanz in den allermeisten Fällen zu einem Verzicht auf weitere Abklärungen innerhalb eines TU, insbesondere aber auf die Weiterführung an die Ombudsstelle führt.

Auf jeden Fall wird Kulanz im öffentlichen Verkehr und bei den verschiedenen Transportunternehmen immer wieder ein Diskussionsthema sein und bleiben, zumal die Handhabung, wie die Ombudsstelle auch in diesem Jahr wieder feststellen konnte, nach wie vor sehr unterschiedlich ist. Die einen setzen ohne Gewichtung des Vorfalls auf die «Gleichbehandlung aller Fälle», die anderen beurteilen den Einzelfall und setzen damit vermehrt auf Kulanz.

Wir haben in den letzten Jahren und Jahrzehnten im öffentlichen Verkehr ein vielfältiges, differenziert strukturiertes und sehr gut funktionierendes, ja grossartiges Angebot aufgebaut. Damit verbunden ist zur Nutzung auch ein Regelwerk entstanden, dessen Anwendung nicht immer ganz unproblematisch ist, ja Frustrationen auslösen kann. Dies betrifft zwar wohl eine klare Minderheit, dennoch könnte sich, solange wir technologisch noch keine besseren Lösungen anbieten können, eine Grundsatzdebatte mit einer Kosten-Nutzen-Analyse durchaus mal lohnen.

Abschliessend darf ich allen, die die Arbeit der Ombudsstelle aktiv unterstützen und begleiten, meinem Kollegen in der Westschweiz, Jacques Nicod, der VöV-Geschäftsleitung, insbesondere unserem Sekretariat und dem Rechtsdienst, namentlich der Hauptverantwortlichen, Marianne Schild, aber auch Christian Sterchi und Eliane Krebs, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern für die einmal mehr gelebte offene, konstruktive und unbürokratische Zusammenarbeit herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Hans Höhener
Teufen AR, anfangs April 2026



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

