



Verband öffentlicher Verkehr  
Union des transports publics  
Unione dei trasporti pubblici

---

## **JAHRESBERICHT 2006**

---

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

---

***1. Januar bis 31. Dezember 2006***

Dählhölzliweg 12  
CH-3000 Bern 6  
[www.voev.ch](http://www.voev.ch) / [www.utp.ch](http://www.utp.ch)

[info@voev.ch](mailto:info@voev.ch) / [info@utp.ch](mailto:info@utp.ch)  
Tel + 41 31 359 23 23  
Fax + 41 31 359 23 10

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Tätigkeit der Ombudsstelle im Jahre 2006</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeine Bemerkungen	3
1.2	Übersicht	4
1.3	Statistik nach Regionen	4
1.4	Grundsätze der Tätigkeit und der Intervention	4
<b>2.</b>	<b>Zweigstelle Romandie und italienische Schweiz</b>	<b>6</b>
2.1	Romandie	6
2.2	Italienische Schweiz	10
<b>3.</b>	<b>Bereich der Beschwerden</b>	<b>11</b>
3.1	Fahren ohne gültigen Fahrausweis (inkl. Abonnementmissbrauch)	11
3.2	Infrastruktur	13
3.3	Anschlussbrüche/Pünktlichkeit	15
3.4	Fahrausweise	15
3.5	Kontrollpersonal	15
3.6	Informationsprobleme	16
<b>4.</b>	<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>17</b>
	Anhang zur Jahresstatistik	18

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

**Ombudsfrau** Cornelia Füeg-Hitz  
Fürsprech und Notarin a. Regierungsrätin, a. Nationalrätin  
Wislen SO

**Sekretariat** Martin Disteli Str., Postfach 768, 4600 Olten  
Tel. 062 296 94 25, Fax 062 296 94 26  
c.fueeg@ombudsstelle.ch  
oder info@glaettli-staeuble.ch

**Zweigstelle  
Romandie** Rose-Marie Ducrot  
a. Nationalrätin  
Rte de Fruence, 1618 Châtel-Saint-Denis  
Tel. 021 948 71 43, Fax 021 948 06 61  
rm.ducrot@ombudsstelle.ch

**Zweigstelle  
italienische  
Schweiz** Renzo Respini  
Rechtsanwalt, a. Regierungsrat, a. Ständerat  
Via Ferruccio Pelli 7, cp 3336, 6900 Lugano  
Tel. 091 921 22 21, Fax 091 921 13 13  
r.respini@ombudsstelle.ch oder ius@rrbp.ch

Bern, April 2007

# 1. Tätigkeit der Ombudsstelle im Jahre 2006

## 1.1 Allgemeine Bemerkungen

Seit dem 1. Mai 2001 ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr tätig. Diese unabhängige und neutrale Vermittlungsstelle wird vom Verband öffentlicher Verkehr (VöV) getragen. Sie kann bei Streitigkeiten mit einer dem Verband öffentlicher Verkehr (VöV) angeschlossener Transportunternehmung von jedem Fahrgast kostenlos in Anspruch genommen werden.

Die Ombudsstelle und ihre Zweigstellen sollen vermitteln, aufklären und eine gütliche Einigung im Sinne einer Einzelfallgerechtigkeit anstreben. Die Eingaben müssen schriftlich per Brief, Email oder Fax erfolgen.

Da neben dem Hauptsitz der Ombudsstelle in Olten in der Westschweiz und im Tessin je eine Zweigstelle bestehen, kann sich der Fahrgast in seiner Muttersprache an die Ombudsstelle wenden. Auf Grund der Bevölkerungsstruktur im Raume Zürich gelangen jedoch immer häufiger englisch sprechende Beschwerdeführer an die Ombudsstelle. Um eine einheitliche Handhabung der Grundsätze zu gewährleisten, finden periodische Zusammenkünfte der drei Ombudspersonen statt.

Der Fahrgast kann bei der Ombudsstelle eine Beschwerde erst anhängig machen, wenn er sich erfolglos um eine Einigung mit dem Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs bemüht hat. Die Ombudsstelle ist kein Ersatz für den Kundendienst der Transportunternehmungen. Trotzdem kommt es immer wieder vor, dass Fahrgäste ihre Probleme direkt an die Ombudsstelle herantragen in der irrigen Meinung, diese hätte die Funktion eines Sorgentelefon des öffentlichen Verkehrs. Reklamationen, die bei der Ombudsstelle direkt eingehen, werden dem zuständigen Transportunternehmen zur Erledigung weitergeleitet.

Mit der Verbreitung von Email erreichen uns auch immer wieder spontane, unreflektierte und zum Teil schludrige Eingaben, die teilweise nicht einmal mit einem Absender versehen sind. Diese Unsitte mag mit der Unentgeltlichkeit der Ombudsstelle zusammenhängen. Trotzdem sind gerade Unentgeltlichkeit und das unbürokratische Vorgehen wichtige Merkmale dieser Dienstleistung.

Nicht in die Kompetenz der Ombudsstellen fallen Fahrplanbegehren. Dafür ist ein offizielles, eidgenössisch geregeltes Verfahren eingerichtet. Fahrplanbegehren, wie auch die Begehren zur Bedienung von Haltestellen werden direkt an die zuständigen kantonalen Stellen weitergeleitet.

Auch Beschwerden, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich sowie den Städten Zürich und Winterthur betreffen, die zwar Mitglieder des VöV sind, fallen nicht in meine Zuständigkeit, da der Kanton Zürich, wie auch die Städte Zürich und Winterthur eine eigene Ombudsstelle eingerichtet haben. Unter Orientierung der Fahrgäste werden diese Beschwerden direkt an die zuständige Ombudsstelle weitergeleitet.

## 1.2 Übersicht

Im Jahre 2006 gingen 201 Anfragen ein. Davon fielen 35 nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstellen.

Bis auf 6 Fälle sind keine Pendenzen zu verzeichnen.

Die Gesamtstatistik präsentiert sich wie folgt:

Anfragen total	201	(Vorjahr 229)
Zuständigkeit	166	(Vorjahr 199)
Direkte Erledigung	55	(Vorjahr 53)
Intervention	111	(Vorjahr 111)

Im Berichtsjahr musste in 17 Fällen zu Handen der Transportunternehmung eine Empfehlung abgegeben werden.

Im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstellen:

Zuständig:	166
Nicht zuständig	35

## 1.3 Statistik nach Regionen

Aufgeschlüsselt nach Regionen ergibt sich für die im Bereich der Ombudsstellen liegenden Anfragen folgendes Bild:

Eingegangene Anfragen:

Deutschschweiz	148
Westschweiz	49
Tessin	4

Die Aufschlüsselung der Eingaben nach Herkunft hat ergeben, dass 128 Männer, 72 Frauen und 1 Organisation die Dienstleistung der Ombudsstellen in Anspruch genommen haben.

## 1.4 Grundsätze der Tätigkeit und der Intervention

Ein wichtiges Element der Tätigkeit der Ombudsstelle ist das unbürokratische Handeln, auch wenn gewisse Vorgaben, wie die Schriftlichkeit der Eingabe verlangt werden muss. Da die Ombudsstelle das zuständige Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs über den Eingang einer Beschwerde orientieren und ihm die Gelegenheit zur Stellungnahme geben muss, hängt die zeitliche Erledigung auch von einer kooperativen Haltung der Unternehmen ab. Generell arbeiten die betroffenen Unternehmungen vorbehaltlos und offen mit der Ombudsstelle zusammen.

Um eine umfassende Dienstleistung zu ermöglichen, wurden von Beginn weg Zweigstellen in der Westschweiz und dem Tessin eingerichtet. Dieses Modell hat den Vorteil, dass der Fahrgast sich in der Muttersprache an die Ombudsstelle wenden kann, ungeachtet davon, in welcher Landesgegend sich ein Vorfall ereignet hat. Die enge Zusammenarbeit unter den Ombudsstellen ermöglicht so eine optimale Betreuung der Kunden.

Von den in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Anfragen konnten die Ombudsstellen die Hälfte direkt durch telefonische oder schriftliche Auskünfte erledigen. In vielen Fällen, bei denen die Ombudsstellen intervenieren mussten, sprach bei der Prüfung des Sachverhaltes die objektive Rechtslage zwar zu Ungunsten des Beschwerdeführers. Die Konsequenzen wären aber derart stossend gewesen, dass sich die Ombudsstellen für eine kulante Lösung einsetzten. In den meisten Fällen konnte eine win-win-Situation erzielt werden, in wenigen Fällen allerdings musste ich darauf beharren, dass man dem Fahrgast vollumfänglich entgegen kam.

Das sei an einem Beispiel dargestellt:

Ein Fahrgast hatte ein Billett von Ziegelbrücke nach Uster (via Rapperswil) statt direkt nach Kilchberg ZH (dem Zielort) gelöst. Deshalb stieg er in Rapperswil aus um am Schalter ein Abschlussbillett nach Kilchberg via HB Zürich zu kaufen. In Uster unterbrach er die Reise, um an einer Sitzung teilzunehmen.

Auf der anschliessenden Weiterfahrt fand zwischen Zürich und Kilchberg eine Kontrolle statt. Es wurde festgestellt, dass das Billett abgelaufen war, was der Fahrgast nicht verstehen konnte, da er es ja erst am Mittag in Rapperswil gelöst hatte.

Die Tatsache dass beim Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) das Billett nur einige Stunden gültig war, hatte der Fahrgast aus dem Nachbarkanton nicht realisiert und er wurde am Schalter auch nicht darauf aufmerksam gemacht.

Er verstand es umso weniger, dass er einen Zuschlag von Fr. 80.– bezahlen müsse, da er für die zwei Billette sogar mehr bezahlt hatte, als wenn er ein direktes Billett nach Kilchberg gelöst hätte.

Seine nachträglichen Abklärungen haben ergeben, dass er ein Retourbillett Uster-Kilchberg hätte lösen müssen, um die Zeitlimite einzuhalten, da er in Uster einen Aufenthalt machte, obschon er gar kein Retourbillett benötigte.

Die Intervention bei der Transportunternehmung bewirkte in einem ersten Schritt, dass die Unternehmung den Zuschlag von Fr. 80.– um die Hälfte reduzierte.

Auch wenn objektiv der Tatbestand des Fahrens ohne gültigen Fahrausweis erfüllt war, so ist es für die Fahrgäste zum Teil sehr schwierig sich über die Regeln der verschiedenen Transportunternehmungen ins Bild zu setzen. Im vorliegenden Fall handelte sich um eine Person, die sehr oft von Ziegelbrücke nach Uster fährt und die Komplexität der Tarifsysteme erst erfahren musste, als sie unglücklicherweise das Anschlussbillett nach Kilchberg bereits in Rapperswil anstatt erst in Uster gelöst hatte.

Auf mein Insistieren hin konnte sich die Transportunternehmung schlussendlich aber meiner Empfehlung anschliessen und hat dem Beschwerdeführer den ganzen Zuschlag erlassen.

In 111 Fällen mussten wir intervenieren. In den meisten Fällen, die Geldforderungen betrafen, konnte teilweise eine Einigung erzielt werden. In wenigen Fällen kam die Transportunternehmung den Kunden vollumfänglich entgegen.

In 12 Fällen wurde keine Kulanz gewährt.

## **2. Zweigstelle Romandie und italienische Schweiz**

### **2.1 Romandie**

#### **2.1.1 Allgemeine Überlegungen**

VöV-Direktor Peter Vollmer versicherte kürzlich, die öffentlichen Verkehrsbetriebe würden einen guten Ruf geniessen. Diese schmeichelhafte Aussage ist durchaus begründet. Die Unternehmen sind leistungsfähig und die verschiedenen Kundendienste regeln die meisten Probleme gütlich und zügig.

Da es aber keine Regel ohne Ausnahme gibt, "erbt" die Ombudsstelle einige heikle Dossiers, für welche keine Lösungen gefunden wurden.

Bei der Westschweizer Zweigstelle fiel die Anzahl diese Fälle 2006 auf unter 50.

Die Ombudsstelle hat ein offenes Ohr für die Fahrgäste, sie berät, informiert und begleitet sie und leitet gegebenenfalls die Verhandlungen ein. Manchmal gelingt es ihr sogar, dass diese ihre Ansprüche zurückschrauben. Wir müssen feststellen, dass die betroffenen Transportunternehmen bei der Anwendung der Gesetze und Reglemente sehr strikt sind und nur wenig Spielraum für eine individuelle Beurteilung lassen. Um den guten Glauben eines Fahrgastes zu beweisen, braucht es mehrere schriftliche Interventionen und der Erfolg ist nicht immer sicher.

Als Vermittler sorgt die Ombudsstelle dafür, dass liegen gelassene Fälle wieder aufgenommen werden und macht den Transportunternehmen Vorschläge, wie sie Verbesserungen im Betrieb erreichen können. Sie will durch Überzeugung zum Ziel gelangen.

## 2.1.2 Behandlung der Fälle

**Wir möchten daran erinnern, dass die Kundinnen und Kunden pro Fall manchmal mehrere Mängel melden. (zahlreiche Fälle)**

Die meisten Beschwerden betreffen die Verwendung der Fahrausweise und diesbezügliche Probleme.

**Fehlt ein gültiger Fahrausweis bzw. ein gültiges Abonnement,** führt das zu Sanktionen, die weder verstanden noch akzeptiert werden.

Die Fahrgäste protestieren heftig gegen ihre Zuschläge, wenn sie sich – vor allem zu den Stosszeiten – gezwungen sahen, aufgrund der überfüllten Züge Wagen und Klasse zu wechseln. (6)

Sie empören sich vor allem darüber, dass die Zuschläge in keinem Verhältnis zu den begangenen Verstössen stünden. (3)

Sie beschwerten sich darüber, dass ihre Abonnemente bei Missbrauch konfisziert werden. Die Jungen verstehen nicht, dass die Angabe falscher Personalien als schwerwiegender Verstoss beurteilt wird. (2)

Dass bei der Konfiszierung des GA dessen verbleibende Gültigkeitsdauer nicht berücksichtigt wird, stellt eine Ungleichbehandlung dar. (2)

Die Kundinnen und Kunden beschwerten sich auch:

- a) wenn der Fahrausweis vergessen wurde und dies durch Beweise gestützt werden kann (3)
- b) über zu hohe Zuschläge, wenn ein Busbillet nicht genau der angegebenen Tarifzone entspricht (2)
- c) darüber, dass es in gewissen Bussen keine Billettautomaten gibt (1)
- d) darüber, dass bezüglich der Erneuerung von Abonnementen zu wenig Toleranz gezeigt wird (2)
- e) über Verzögerungen bei der Lieferungen von Abonnementen (1)
- f) über den Verlust von Identitätsfotos (1)
- g) über Probleme bei der Kündigung von Abonnementen, insbesondere bei Partnerabkommen (2)
- h) über die im Fahrplan vermerkte obligatorische Platzreservierungen in Panoramazügen (1)

Zusammenfassend kann man feststellen: Die Fahrgäste verlangen beharrlich, dass die Zuschläge gesenkt werden und dass zwischen den Reisenden, die gar keinen Fahrausweis besitzen und denjenigen, deren Fahrausweis nicht ganz korrekt ist,

ein Unterschied gemacht wird. Sie fordern vor allem, dass die Zuschläge proportional zum erlittenen Schaden sein sollen.

### **Probleme bei eingeschränkter Mobilität (3 Fälle)**

Ältere Leute regen sich über die Gleichgültigkeit der anderen Fahrgäste auf und erwähnen Sicherheitsprobleme.

Sie beklagen sich über abruptes Stoppen der Busse und die damit zusammenhängenden Probleme. (2)

Behinderte verlangen eine bessere Betreuung auf heiklen Strecken. (1)

### **Inkassobüros (2)**

Die Inkassobüros kümmern sich um die Finanzstreitigkeiten.

Die hohen Gebühren, die sie den Kundinnen und Kunden verrechnen, lösen viel Ärger aus. Die Abrechnungen sind nicht immer transparent. Die Fahrgäste können nicht akzeptieren, dass sich die Transportunternehmen vollkommen aus der Verantwortung ziehen und keine Solidarität mit ihrer Kundschaft zeigen.

### **Tarife (2)**

Da die Tarife zwischen der öffentlichen Hand und den Transportunternehmern ausgehandelt werden, hat die Ombudsstelle in diesem Bereich nichts mitzureden.

Die Tarifverbände sind nicht ganz befriedigend. Einige Kundinnen und Kunden beklagen sich über die hohen Tarife auf den Kurzstrecken. Die einfachere Tarifgestaltung führt nicht unbedingt zu einer Gleichbehandlung.

### **Billettautomaten (2)**

Leute, die nur selten die öffentlichen Verkehrsmittel benutzen, beanstanden die schlechte Lesbarkeit der Billettautomaten. Die Unternehmen tun sich schwer zuzugeben, dass die Automaten manchmal defekt sind.

### **Transport von Fahrrädern (2)**

Der Veloverlad in Schnellzügen, insbesondere in den Erste-Klasse-Wagen, ist für die Betroffenen sehr aufwändig. Selbst die Reisenden mit Generalabonnement und einem "Velopass" müssen für ihr Fahrrad rechtzeitig reservieren.

## **Fahrplanprobleme (2)**

Einige Fahrgäste melden wiederholte Verspätungen, die dazu führen, dass sie ihren Anschluss verpassen. Es wird eine bessere Abstimmung zwischen Bus- und Zugfahrplänen sowie zwischen den Regionalzügen und den "Intercity" verlangt.

## **Respektlosigkeiten und Gewalt (1)**

Die Fälle von Respektlosigkeiten und Gewalt nehmen ab. Die Überwachungskameras haben diesbezüglich bestimmt eine abschreckende Wirkung. Die Fahrgäste schätzen alle Vorrichtungen, welche die Sicherheit verbessern.

## **Infrastruktur (4)**

Die Automatisierung der Bahnhöfe stösst bei den Reisenden auf Ablehnung und Entrüstung. Sie sind der Ansicht, dass dies ganz klar einen Abbau des Service public darstellt.

Auch der Mangel an geheizten und sicheren Warteräumen sowie an Sitzplätzen in den Bahnhöfen wird beklagt.

Der Parkplatzmangel bringt ebenfalls Probleme mit sich. Wer nur gelegentlich mit dem öffentlichen Verkehr reist, ist benachteiligt.

## **Sauberkeit (3)**

Die Reisenden beanstanden eine mangelhafte Durchführung des Wagenunterhalts im Verlaufe des Tages. Die Toiletten sind oft geschlossen oder in einem erbärmlichen Zustand.

Dieses Problem tritt immer wieder auf.

### **2.1.3 Fazit**

Die Tätigkeit der Ombudsstelle beschränkt sich nicht darauf, Dossiers zu eröffnen, mit den Transportunternehmen Kontakt aufzunehmen und einvernehmliche Lösungen zu finden. Einzelkontakte werden immer häufiger. Die Kundinnen und Kunden verlangen Informationen, machen Bemerkungen und suchen Rat. In einer normierten und unpersönlichen Welt stellt dieser Ansatz eine Ausnahme und eine Chance dar, für die Fahrgäste genauso wie für die Transportunternehmen, die auf diese Weise ihr Image verbessern können.

Die Ombudsstelle arbeitet mit den Medien und vor allem mit den Konsumentenorganisationen zusammen.

Auf der Internetsite sind nützliche Adressen zu finden, das vereinfacht die Kommunikation.

Die Zusammenarbeit mit den Unternehmen steht im Zeichen von Verantwortlichkeit und gegenseitigem Respekt.

Rose-Marie Ducrot  
Châtel-Saint-Denis, Februar 2007

## **2.2 Italienische Schweiz**

### **2.2.1 Allgemeine Überlegungen**

2006 erledigte die Ombudsstelle der italienischen Schweiz 4 Fälle, der Umfang der Tätigkeit bleibt also im Rahmen der vergangenen Jahre.

Auch 2006 war ein konstruktiver und pragmatischer Informationsaustausch sowohl mit den Ämtern, die für den öffentlichen Verkehr zuständig sind, als auch mit den öffentlichen Transportunternehmen möglich. Letzteren möchten wir an dieser Stelle für die Informationen und die Zusammenarbeit mit der Ombudsstelle danken.

### **2.2.2 Im Jahr 2006 behandelte Fälle**

Im Gegensatz zu früheren Jahren gab es keine Fälle mehr, bei denen die Fahrgäste sich über das Personal der öffentlichen Transportunternehmen beklagten. Dies ist gewiss darauf zurückzuführen, dass diese Unternehmen die erforderlichen internen Massnahmen durchgeführt haben. Damit wurde zweifellos eine Qualitätsverbesserung im öffentlichen Verkehr erreicht.

Die Meldungen betrafen hauptsächlich die Qualität des Dienstes, insbesondere den Komfort der Reisenden, die Möglichkeit, Park and Ride in der Nähe der Bahnhöfe nutzen zu können, die Verspätungen (die zur Folge haben konnten, dass Anschlüsse verpasst wurden, so dass eine Ankunft am Reiseziel am selben Tag nicht mehr möglich war) die Massnahmen, die bei Missbrauch von Abonnements für Studierende getroffen wurden.

Tendenziell ist feststellbar, dass der Qualität der Transportdienste mehr Aufmerksamkeit geschenkt wird. Dies ist erfreulich, zeigt es doch auf, dass der öffentliche Verkehr zunehmend als Teil der individuellen Mobilität betrachtet wird, der den allgemeinen Bedürfnissen der Fahrgäste entsprechen soll.

Es wurde kein Fall von Gewaltanwendung oder Vandalismus im öffentlichen Verkehr angezeigt. Allerdings hat das nicht viel zu bedeuten, denn es ist bekannt (und wird auch immer wieder von der Presse aufgegriffen), dass trotz aller dagegen unternommenen Anstrengungen und vorbeugenden Massnahmen sowohl in den Transportmitteln des öffentlichen Verkehrs wie in der unmittelbaren Nähe von Bahnhöfen, Haltestellen etc. Gewalt und Vandalismus leider auch in der italienischen Schweiz vorkommen. Dies ist ein schlimmes und ernstzunehmendes

Phänomen, das die Qualität und Attraktivität des Dienstes beeinträchtigt, hohe Kosten verursacht und bei den Fahrgästen Unbehagen und Unsicherheit hervorruft.

Mit der Vorgehensweise der Ombudsstelle waren die sich beschwerenden Fahrgäste und die Transportunternehmen gleichermaßen zufrieden. Erstere bedankten sich oft bei der Ombudsstelle für ihre Erklärungen und Interventionen, Letztere konnten einige Aspekte im Zusammenhang mit einzelnen Anforderungen der Fahrgäste besser verstehen.

2005 wurden einige Empfehlungen zur Qualität der Dienste, zur Anzahl Sitzplätze sowie dazu abgegeben, wie rasch die Transportdienste die Anfragen der Ombudsstelle beantworten sollten.

### **3. Bereich der Beschwerden**

Die Jahresstatistik im Anhang zeigt, aus welchen Gründen Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und den Transportunternehmungen aufgetreten sind.

#### **3.1 Fahren ohne gültigen Fahrausweis (inkl. Abonnementmissbrauch)**

Die mit Abstand am meisten Anfragen und Beschwerden 94 (Vorjahr 77) betrafen im Berichtsjahr Schwierigkeiten im Zusammenhang mit einem ungültigen Fahrausweis.

Die seit Dezember 2003 konsequent durchgeführten Stichkontrollen in unbegleiteten Zügen und Erhöhung der Zuschläge haben sowohl eine positive wie leider auch eine negative Seite.

Positiv zu vermerken ist die Tatsache, dass Schwarzfahren nicht mehr als Kavaliersdelikt in Kauf genommen, sondern rigoros geahndet wird. Die abschreckende Wirkung des hohen Zuschlages von Fr. 80.– zeitigt auch Resultate, indem die Transportunternehmungen einen markanten Rückgang der Einnahmenseinlöse wegen Schwarzfahrens registrieren, was durchaus auch im Interesse der zahlenden Fahrgäste ist.

Die negative Seite besteht darin, dass Fahrgäste mit vermeintlich gültigem Fahrausweis genau gleich behandelt werden, wie solche, die mit Absicht ohne Fahrausweis reisen. Die Betroffenheit und Empörung ist in diesen Fällen sehr gross und deshalb sind die Beschwerden in diesem Bereich auch anhaltend hoch.

Da die Transportunternehmungen davon ausgehen, dass die Praxis der Selbstkontrolle nun hinlänglich bekannt sein sollten und es in der Selbstverantwortung

des Fahrgastes liege, dafür besorgt zu sein dass er ein gültiges Billett vorweisen kann, ist man immer weniger bereit Kulanz zu gewähren. Deshalb ist man nicht bereit bei zwar vorhandenem aber „falschen“ Fahrausweis automatisch kulant zu sein und z.B. auf die Hälfte des Zuschlages zu verzichten.

Das gilt vor allem in den Fällen, wo ein **unbezahlter Klassenwechsel** vorgenommen oder wo **von Hand entwertet** wurde anstelle des Automaten.

Bei einer **Handentwertung**, die von den Fahrgästen meistens mit Zeitknappheit oder wegen eines Automatendefektes begründet wird, sind die Transportunternehmungen im Allgemeinen eher bereit auf die Hälfte des Zuschlages zu verzichten. Es bleibt dann immer noch ein happiges „Lehrgeld“ von Fr. 40.–, zusätzlich zum Billett das man ja bezahlt hat.

Beim **ungültigen Klassenwechsel** stelle ich eine zunehmend härtere Gangart der Transportunternehmungen fest. Nur noch in Ausnahmefällen soll, wenn überhaupt, allenfalls auf die Hälfte des Zuschlages verzichtet werden. Der Grundsatz, dass man die Klassendisziplin durchsetzen will, ist beschlossene Sache. Begründet wird diese Sichtweise damit, dass die Abteile gut sichtbar und mehrsprachig an verschiedenen Orten beschriftet sind. Bei neuem Rollmaterial ist der Unterschied zwischen der 1. und der 2. Klasse jedoch nicht immer so offensichtlich, sodass es sehr oft vorkommt, dass sich Fahrgäste in der Klasse täuschen.

Die Überlegung der Transportunternehmungen, dass viele der korrekt bezahlenden 1.-Klasse-Reisenden kein Verständnis dafür aufbringen, dass Inhaber von 2.-Klasse-Billetten nur bei einer Stichkontrolle die Differenz zum 1.-Klasse-Billett bezahlen müssten, und die 1.-Klasse-Reisenden jedoch immer 60% mehr für ihr Billett bezahlt haben, spricht für das konsequente Erheben des Zuschlages.

Im Berichtsjahr musste ich zudem eine Anhäufung gleicher Vorfälle betreffend Klassendisziplin feststellen:

Auf einer Regionalstrecke wurden mehrfach Schüler mit einem Zuschlag von Fr. 80.– „gebüsst“, die in den letzten Wagen der 1. Klasse, eingestiegen sind und nach Abfahrt des Zuges beim Durchqueren zur 2. Klasse von einer Stichkontrolle erfasst wurden. Einzelne Eltern der Betroffenen akzeptierten auch das Angebot der Halbierung des Zuschlages nicht mit der Begründung, dass auf Grund der vielen Fahrgäste, die am Ende des Zuges eingestiegen seien und in die 2. Klasse wechseln wollten, ein zügiges Durchqueren gar nicht möglich gewesen sei und nach dem Zufallsprinzip nur wenige Schüler erfasst wurden, weshalb sie prüfen, ob sie rechtliche Schritte einleiten wollen.

In Anbetracht der härteren Gangart der Transportunternehmungen drängt sich eine differenzierte Betrachtung des Einzelfalles, welche im Verfahren mit der Ombudsstelle möglich ist, umso eher auf.

Dies sei an einem Beispiel erläutert:

Ein Fahrgast (Inhaber eines 2.-Klasse-GA) fuhr mit der S5 ab Wetzikon nach ZH-Stadelhofen. Beim Billettlösen ging er von der falschen Annahme aus, dass ZH-Stadelhofen der „Grenzbahnhof“ der Zone 10 sei und nicht ZH-Stettenbach. Daher löste er ein Klassenwechsel für die 1. Klasse für 4 Zonen und nicht noch zusätzlich einen Klassenwechsel für Fr. 3.60 für die Zone 10.

Kurz nach Uster, ca. 7 Minuten vor der Durchfahrt ZH-Stettenbach oder ca. 11 Minuten vor Ankunft in ZH-Stadelhofen wurde er kontrolliert. Der Fahrgast erklärte sich bereit sofort in die 2. Klasse zu wechseln, um ab ZH-Stettenbach bis ZH-Stadelhofen korrekterweise in der 2. Klasse zu fahren.

Der Kontrolleur erklärte ihm des Langen und Breiten, was er falsch gemacht habe und kurz nach der Durchfahrt in ZH-Stettenbach stellte er ihm ein Formular über einen Zuschlag von Fr. 80.– aus, weil er auf der Strecke ZH-Stettenbach bis ZH-Stadelhofen mit einem ungültigen Fahrausweis fuhr.

Der Fahrgast gelangte an die Transportunternehmung mit dem Begehren, den ganzen Zuschlag zu erlassen, den er als schikanös und gegen jeden gesunden Menschenverstand sprechend, empfand. Die Transportunternehmung war bereit, aus kundendienstlichen Überlegungen auf die Hälfte des Zuschlages zu verzichten. Dies wollte der Fahrgast jedoch nicht akzeptieren und gelangte mit einer Beschwerde an die Ombudsstelle.

Auf Grund meiner Intervention erklärte sich die Transportunternehmung dann aber bereit, auf die Erhebung des ganzen Zuschlages zu verzichten.

### **3.2 Infrastruktur**

Dieser Tätigkeitsbereich erfuhr im Berichtsjahr eine Zunahme mit 26 Eingängen. (Vorjahr 15).

Wenn die Fahrgäste in früheren Jahren vor allem Probleme mit den automatisch schliessenden Türen oder dem Rollmaterial generell hatten, so war der Gegenstand der Beschwerden im Berichtsjahr vor allem die Funktionstüchtigkeit und die Handhabung der Billettautomaten und Entwerter.

Sehr oft waren angebliche Automatendefekte schuld daran, dass man ohne oder mit einer ungültigen Fahrkarte in einer Stichkontrolle hängen blieb. In den wenigsten Fällen konnte die Transportunternehmung einen Automatendefekt feststellen und wenn doch, dann verwies sie auf die andern vorhandenen Automaten. Dass es den Fahrgästen nicht unbedingt zumutbar ist, auf dem ganzen Bahnhofareal nach funktionstüchtigen Automaten zu suchen, veranlasst die Transportunternehmung im Allgemeinen sich kulant zu verhalten.

Aber auch die Bedienung der Automaten stellt viele Fahrgäste vor Probleme, sodass sie von einem Automatendefekt ausgehen.

Ein Beispiel zur Verlässlichkeit von Billett-Entwertern:

Ein Kunde, Inhaber eines Halbtax-Abo's fuhr wöchentlich einmal von Basel nach Zürich mit einer 6er-Mehrfahrtenkarte. Um nie in Zeitnot zu geraten, kaufte er jeweils eine Karte als Reserve, die er auch mit sich trug. Bei einer normalen Billettkontrolle stellte der Zugbegleiter fest, dass der Kunde die vorgewiesene 6er-Mehrfahrtenkarte ein 7. Mal im Automat entwertet hatte, was ungültig war. Er verlangte von ihm den normalen Fahrpreis von Fr 15.– und zusätzlich Fr. 5.– als Zuschlag für das Lösen im Zug. Der Fahrgast war aber der Meinung dass der Automat seine voll gebrauchte Karte akzeptiert habe und er auf Grund des normalen Klingeltons kein Anlass gehabt habe zu kontrollieren, ob sein Billett gültig sei und es Sache der Transportunternehmung sei, dass die Automaten vollständig entwertete Karten gar nicht mehr akzeptieren dürften. Das Verwechseln der Mehrfahrtenkarten, die er bei sich trug, könne man ihm nicht anlasten. Er war bereit, lediglich den Fahrpreis von Fr. 15.– zu bezahlen. Das konnte der Zugbegleiter nicht akzeptieren.

Da der Kunde nicht im Zug bezahlen wollte, erhielt er eine Rechnung im Betrag von Fr. 45.– (Fahrkosten Fr. 15.– plus Fr. 30.– Bearbeitungsgebühr, weil der Kunde nicht im Zug bezahlt hat, aber Verzicht auf Fr. 100.– wegen missbräuchlicher Verwendung einer ungültigen Mehrfahrtenkarte).

In seiner Beschwerde machte der Kunde geltend, es sei nicht Aufgabe des Fahrgastes die Entwerter auf ihre korrekte Funktion hin zu überprüfen. Nach dem Verursacherprinzip liege der Fehler bei der SBB und deshalb sei er nicht bereit, mehr als die Fahrkosten zu bezahlen. Er lasse sich nicht als Schwarzfahrer und Betrüger hinstellen (missbräuchliche zusätzliche Entwertung einer bereits ganz entwerteten Mehrfahrtenkarte).

Die Frage war gestellt, inwieweit man sich darauf verlassen kann, dass die Entwerter die Fahrkarten genügend präzise erkennen können und die Entwertung von Mehrfahrtenkarten, die keine weitere Fahrt mehr aufweisen verunmöglichen, so wie man das von Skiliften, Sportanlässen etc. gewohnt ist.

Die Abklärungen haben ergeben, dass es tatsächlich so ist, dass die Entwerter so konzipiert sind, dass mehr als 6 Entwertungen möglich sind. Dabei handelt es sich offensichtlich nicht um eine Fehlfunktion, sondern es sind einfache Geräte ohne irgendwelche Kontrollsysteme. Die Kontrolle über die Fahrberechtigung übernehmen die Zugbegleiter oder Stichkontrolleure.

Da grundsätzlich jeder Fahrgast selber dafür verantwortlich ist, dass er einen gültigen Fahrausweis besitzt, muss er sich über die Gültigkeit selber vergewissern und kann sich nicht auf den gewohnten akustischen Ablauf des Entwertens verlassen, obschon es durchaus nachvollziehbar ist, dass man sich so verhält.

Auf Grund des Sachverhaltes ist es deshalb richtig, dass auf die Erhebung einer Gebühr wegen Missbrauchs von Fr. 100.– abgesehen wurde, obwohl der Tatbestand objektiv erfüllt war.

Da der Kunde nicht im Zug bezahlen wollte, musste er zusätzlich zum Fahrpreis von Fr. 15.– die Bearbeitungsgebühr von Fr. 30.– in Kauf nehmen. Gegen diese Forderung war nichts einzuwenden.

### **3.3 Anschlussbrüche/Pünktlichkeit**

Im Berichtsjahr hatten sich die Ombudsstellen in 11 Fällen (Vorjahr 14) mit Fragen von Anschlussbrüchen oder Problemen mit dem Einhalten der Fahrpläne zu beschäftigen.

Es war möglich alle Fälle von Anschlussbrüchen gütlich zu regeln.

### **3.4 Fahrausweise**

Im Berichtsjahr war eine deutliche Abnahme der Beschwerden in diesem Bereich mit 10 Fällen (Vorjahr 17) feststellbar.

Ein immer wieder auftretendes Problem besteht beim Übergang von einem Tarifverbund in den angrenzenden, sofern ein Schnellzug benützt wird und der Fahrgast kein gültiges Billett vorweisen kann, obschon er Abonnemente von beiden aneinandergrenzenden Tarifverbunden besitzt. Dann wird nämlich ein zusätzliches Billett von der letzten Haltestelle des einen Tarifverbundes bis zum ersten Halteort des andern verlangt.

In einem solchen Fall konnte keine gütliche Einigung erzielt werden, sodass die Transportunternehmung Strafanzeige gegen den Fahrgast einreichte.

Die Untersuchungsbehörde stellte das Verfahren jedoch ein mit der Begründung das tatbestandsmässige Verschulden fehle, sodass damit der Übertretungstatbestand nicht erfüllt sei.

Es wurde aber auch festgestellt, dass die Tarifgestaltung einzig in der Zuständigkeit der betroffenen Transportunternehmungen liege und es dem Bahnreisenden nicht zustehe selber Benutzungsregeln zu gestalten.

Die Transportunternehmungen sind deshalb gefordert im Rahmen ihrer Tarifgestaltung nach kundenfreundlichen Lösungen zu suchen.

### **3.5 Kontrollpersonal**

Die Beschwerden in Bezug auf das Verhalten des Kontrollpersonals bei der Überprüfung der Fahrausweise in unbegleiteten Zügen bewegen sich auf dem gleichen Niveau mit 7 Fällen (Vorjahr 8) wie im Vorjahr.

Dass die Beschwerdeführer gelegentlich sehr empfindlich auf die Kontrolleure reagieren, hängt natürlich auch damit zusammen, dass es für den Fahrgast, der keinen gültigen Fahrausweis vorzuweisen hat, peinlich ist vor den andern Mitreisenden.

den in Diskussionen verwickelt zu werden. Die Beschwerdeführer beklagen sich denn auch immer wieder, sie seien wie Schwarzfahrer oder Betrüger behandelt worden, obschon sie in gutem Glauben einen gültigen Fahrausweis zu besitzen, das Transportmittel benützt hätten.

Ein Beispiel von unprofessionellem Handeln sei hier erwähnt:

Eine Kundin, Inhaberin eines 2-jährigen Halbtax-Abo's bestellte für sich und ihren Ehemann online zwei Fahrkarten. Anlässlich der Stichkontrolle stellte der Kontrolleur fest, dass die Fahrkarte der Ehefrau ungültig sei, weil ihr Halbtax-Abo noch auf den ursprünglichen Doppelnamen der geschiedenen und inzwischen wieder-verheirateten Frau, die nun ihren Mädchennamen wieder trug, lautete.

Ihr Hinweis darauf, dass sie innerhalb der Geltungsdauer des Halbtax-Abo's geschieden worden sei und seit kurzem wieder verheiratet sei, liess der Kontrolleur nicht gelten, obschon sowohl auf dem Abo als auch auf der online gelösten Fahrkarte ihr Mädchennamen aufgeführt war und die Frau auch anhand der Foto auf dem Abo eindeutig zu identifizieren war. Der Kontrolleur nahm ihr das Rückfahrtticket ab und einige Tage später erhielt sie eine Rechnung, weil sie mit ungültigem Fahrausweis gefahren sei.

Dass die Transportunternehmung auf Grund der Intervention auf die gestellte Forderung verzichtete und der Kundin auch das Rückfahrtticket erstattete, war rechtlich korrekt und keine Frage der Kulanz.

### **3.6 Informationsprobleme**

Gegenüber dem Vorjahr (15) haben die Anfragen mit 5 Fällen deutlich abgenommen.

Das sehr grosse Angebot im öffentlichen Verkehr ist sehr zu begrüßen, nur ist es manchmal sehr schwierig es auch korrekt anzuwenden, weil die dazu notwendigen Informationen gelegentlich fehlen. Viele Probleme könnten vermieden werden durch eine umfassendere und sichtbare Information der Fahrgäste.

Dies sei an einem Beispiel dargestellt:

Ein Fahrgast aus Adliswil, der nicht regelmässig den öffentlichen Verkehr benutzt, wollte abends an eine Veranstaltung nach Rüslikon. Am Bahnhof Adliswil tippte er die Postleitzahl von Rüslikon ein und bezog das entsprechende Billett.

Zwischen Zürich und Rüslikon wurde sein Fahrausweis kontrolliert und ihm beschieden, dass er mangels Fehlen einer Zone mit ungültigem Fahrausweis reise und deshalb einen Zuschlag von Fr. 80.– bezahlen müsse. Man wies ihn darauf hin, dass er den direkten Bus nach Rüslikon hätte nehmen müssen.

Am Bahnhof Adliswil gibt es nur zwei Möglichkeiten mit dem Zug nach Rüslikon zu gelangen, entweder via Zürich oder via Sihlbrugg. Es gibt keinen Hinweis beim Automaten oder auf dem gelösten Ticket, dass man eine Busverbindung wählen könnte.

Für den Fahrgast war es mangels entsprechender Information unmöglich, ein korrektes Billett zu kaufen.

Die Transportunternehmung hat auf Grund der Intervention auf die Erhebung des Zuschlages verzichtet.

#### **4. Schlussbemerkungen**

Die leichte Reduktion der Eingänge gegenüber dem Vorjahr erklärt sich durch die Abnahme der Eingänge im Bereich des Fahrkomforts. (Abschaffung der Raucherabteile).

Hingegen haben die Eingaben im Zusammenhang mit „Fahren ohne gültigen Fahrausweis“ markant zugenommen. Das Frustrationspotential bei den betroffenen Fahrgästen ist nach wie vor hoch. Es wird nicht verstanden, dass vorsätzliches und irrtümliches Fahren ohne gültigen Fahrausweis mit einem gleich hohen Zuschlag belegt wird. Deshalb sprechen die Fahrgäste auch immer von Busse und beschweren sich darüber, dass es kein Rechtsmittel dagegen gibt.

Da es sich bei den Transportunternehmungen des öffentlichen Verkehrs um Monopolbetriebe handelt, gibt es auch kein Ausweichen, es sei denn man benütze wieder vermehrt das Auto.

Aber nicht nur die undifferenzierte Höhe des Zuschlages verärgert viele Fahrgäste, sie wehren sich auch aus Datenschutzgründen gegen eine Registrierung.

Die Aufgabe der Ombudsstelle ist es, einerseits die Transportunternehmungen zu sensibilisieren, damit dem Beheben von so genannten „Kundenfallen“ grösste Aufmerksamkeit geschenkt wird, andererseits auch die Fahrgäste auf ihre Pflichten aufmerksam zu machen, dass es zur Selbstverantwortung jedes Einzelnen gehört, sich über die Gültigkeit einer Fahrkarte zu vergewissern, bevor man das Verkehrsmittel benützt

Ganz allgemein stelle ich eine gewisse Verhärtung der Fronten fest. Immer häufiger lassen es die Betroffenen „darauf ankommen“ und bezahlen den Zuschlag nicht, sodass die Transportunternehmung Strafanzeige einreicht. Auch wenn der zuständige Richter den Fahrgast zu einer Busse wegen Verstosses gegen des Transportgesetz verurteilt, so muss die Transportunternehmung ihre Forderung anschlies-

send auf dem Zivilweg geltend machen, was nicht in jedem Fall kostendeckend möglich ist.

Die Aufgabe der Ombudsstelle, eine gütliche Regelung anzustreben, wird deshalb immer wichtiger.

### **Ombudsfrau öffentlicher Verkehr**

Lic.iur. Cornelia Füeg-Hitz  
im Februar 2007

## Anhang zur Jahresstatistik

### Beschwerdegründe ganze Schweiz

