

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

©Alliance-SwissPass



2024

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Statistik	5
2.1 Das Jahr 2024 im Vergleich zu den Vorjahren 2020 bis 2023	
2.2 Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2024, 2023 und 2022 in Fallkategorien	
3. Fallbehandlung	8
4. Fallbeispiele und einige Problembereiche	9
4.1 Ausserordentliche Kulanz in besonderen Fällen	
4.2 Internationale Fahrgastrechte – oder Fahrgastfallen?	
4.3 Verzögerungen beim Check-in	
4.4 Alles andere als kundenfreundlich	
4.5 Toiletten – ein ewiges Thema	
4.6 Muss man das wissen?	
4.7 Unverhältnismässiger Aufwand	
4.8 Und noch so einige Kleinigkeiten ...	
5. Ausblick	16
6. Schlussbemerkungen	17
Anhang	20
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	22

1. Einleitung

Seit 2001 gibt es die Ombudsstelle öV. 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).

Im Jahr 2024 haben die Eingaben deutlich zugenommen. Ein Grund ist nicht leicht auszumachen. Die Digitalisierung und die damit verbundene erhöhte Nutzung der 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. Die ersten beiden Monate im Jahr 2025 deuten an, dass der «Boom» anhält.

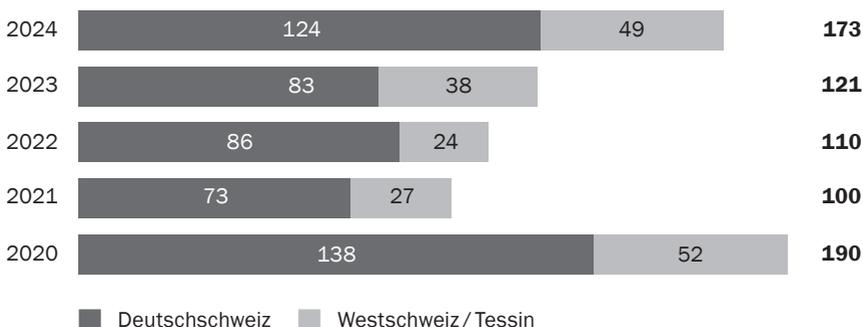


2. Statistik

Im vergangenen Jahr sind die Eingaben an die Ombudsstellen sowohl in der Westschweiz als auch vor allem in der Deutschschweiz deutlich angestiegen. Nachdem 2020 die Corona-Massnahmen im öV noch mit der Akzeptanz zu kämpfen hatten und u.a. auch deshalb zu mehr Eingaben führten, hat man sich 2021, nicht zuletzt wegen des Rückgangs der Passagierzahlen, mit den Massnahmen arrangiert. Die Jahre 2022 und 2023 brachten mit der Rückkehr zu den Vor-Corona-Reisefrequenzen wiederum einen leichten Anstieg der Ombudsfälle. Die Zahlen von 2024 können nun aber doch als «Spung nach oben» bezeichnet werden.

Weiter deutlich zugenommen haben in den letzten beiden Jahren zudem jene Eingaben, die wir nach der Eingangsprüfung entweder an eine andere zuständige Instanz weiterleiten, zur Überprüfung an anderer Stelle zurückweisen oder uns als nicht zuständig erklären mussten.

2.1 Das Jahr 2024 im Vergleich zu den Vorjahren 2020 bis 2023

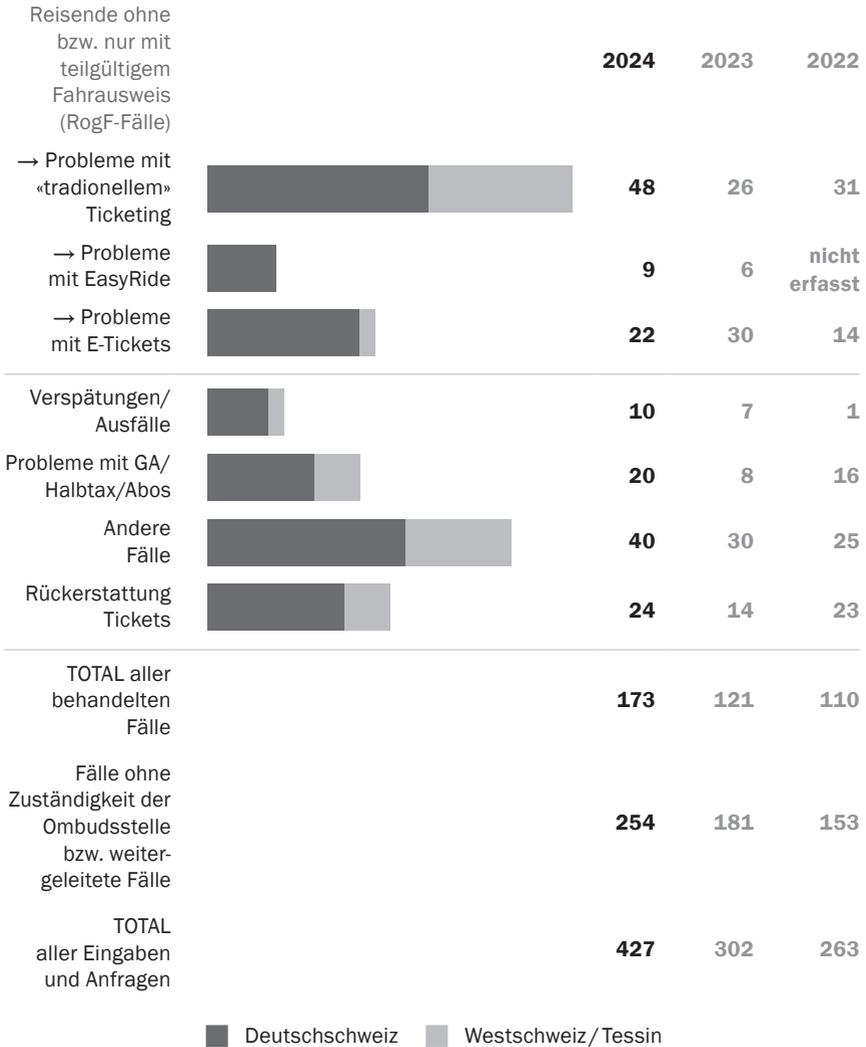


Die Einteilung in Deutschschweiz und Westschweiz erfolgt anhand der Kundensprache, wobei die italienischsprachige Schweiz in der Regel über die Deutschschweiz bedient wird.

Wie immer nicht berücksichtigt sind in dieser Statistik und in unserer Berichterstattung Eingaben, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV), des Kantons Basel-Stadt (BVB) und die Städte Bern (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) und Zürich (VBZ) betreffen. Diese Transportunternehmen sind zwar dem Verband öffentlicher Verkehr angeschlossen, ihre Fälle werden aber nicht durch uns, sondern von den Ombudsstellen der Kantone Zürich und Basel-Stadt sowie der Städte Bern, Winterthur und Zürich bedient. Ausgenommen davon sind Beschwerden im Zusammenhang mit Stichkontrollen in der Zürcher S-Bahn, die durch die SBB durchgeführt werden. Hier ist bei Reisen ohne gültigen- oder teilgültigen Fahrausweis» (sog. «RogF-Fällen») die Ombudsstelle öV zuständig.

2.2 Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2024, 2023 und 2022 in Fallkategorien

Diese Übersicht ist zwar nicht ganz unproblematisch, da oft auch mehrere Ursachen zu einer Beschwerde führen können und die Zuweisung zu einer Kategorie nach individueller Gewichtung erfolgt. Dennoch zeigen sie interessante Tendenzen auf:



Die Zahl der Eingaben und Anfragen ist 2024 gegenüber dem Vorjahr um 41 Prozent angestiegen. Allein in der Deutschschweiz betrug die Zunahme 50 Prozent. Das Total aller Eingaben hat mit 427 einen neuen «Höchststand», der bisher im Jahr 2013 mit 331 Eingaben lag, erreicht.

Bei den „Fällen ohne Zuständigkeit der Ombudsstelle öV“ handelt es sich meist um Eingaben, für welche andere Stellen zuständig sind oder solche, in denen Anliegen und Beschwerden allgemeiner Natur zum öffentlichen Verkehr geäußert werden, die dann entweder den verantwortlichen Stellen innerhalb der öV-Branche zugeleitet, von uns aus – zum Beispiel – mit einem Telefongespräch geklärt oder einfach zur Kenntnis genommen werden.

Vergleicht man nach Abzug der «Fälle ohne Zuständigkeit» die Eingaben, die durch die Ombudsstelle behandelt werden mussten, so beträgt der Anstieg von 121 auf 173 etwas über 43 Prozentpunkte, wobei die Anstiegsquote in der Deutschschweiz 49 und in der Westschweiz 22 Prozent beträgt. Der höchste Stand der durch die Ombudsstelle vollständig bearbeiteten Fälle stammt mit 269 aus dem Jahr 2011.

In der Deutschschweiz entfallen knapp 84 Prozent der behandelten Eingaben auf die SBB, weitere knapp 6 Prozent betreffen die BLS und gut 10 Prozent resp. 22 Eingaben verteilen sich auf weitere 16 Transportunternehmen.

Angeführt wird die Beschwerdeliste von den RogF-Fällen, also Reisen ohne gültigen oder mit teilgültigem Fahrausweis. Während noch vor 10 Jahren darunter vor allem falsch oder in ungenügendem Umfang gelöste sowie nicht oder falsch entwertete Billette fielen, sind es heute vermehrt Schwierigkeiten mit oder durch falsch und vor allem zu spät gekauften E-Tickets. An zweiter Stelle stehen in der Statistik die «anderen Fälle», die keiner «Hauptkategorie» zugeteilt werden können, aber ebenfalls über die letzten Jahre gesehen einen Höchststand erreicht haben. Dabei geht es von der zu lauten Lautsprecherdurchsage im Zug, über eine Rückforderung in einem ungeklärten Erbfall, bis hin zu Tötlichkeiten zwischen Kontrollpersonal und Reisenden, einer Auseinandersetzung mit einem Bus-Chauffeur oder um einen Schadenersatz im Falle eines eingestürzten Bettes im Nightjet.

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.

3. Fallbehandlung

Wer an die Ombudsstelle gelangen will, sollte vorgängig mit dem betroffenen Transportunternehmen eine Lösung gesucht haben. Sind Kundinnen und Kunden mit dem Entscheid des Transportunternehmens nicht einverstanden, steht ihnen der Weg an die Ombudsstelle offen. Voraussetzung ist ein schriftliches Gesuch per E-Mail oder Brief an die Ombudsstelle, wobei formell jedoch keine speziellen Ansprüche gestellt werden.

Die Arbeitsweise der Ombudsstelle ist in den vorausgegangenen Jahresberichten mehrfach eingehend erläutert worden. Wir verzichten deshalb an dieser Stelle auf eine erneute Darstellung des Verfahrensablaufes. Es sei lediglich einmal mehr darauf hingewiesen, dass die Ombudsstelle – gemäss ihrem vom VöV vorgegebenen Auftrag – eine gütliche Einigung auf der Basis der Einzelfallgerechtigkeit anstrebt und entsprechend auch ihre Empfehlung abgibt. Der endgültige Entscheid liegt in jedem Fall beim Transportunternehmen.

Der erforderliche schriftliche Gesuchsstellung wird, wie persönliche Kundenkontakte über die Jahre zeigen, zwar nicht immer ohne Weiteres verstanden, allerdings hilft er Bagatellen zu verhindern und setzt voraus, dass es Nutzerinnen und Nutzern des öffentlichen Verkehrs ein Anliegen ist, ihre Probleme behandelt, beurteilt und gelöst haben zu wollen. Gerade deshalb bemühen sich die Ombudsstelle und die Transportunternehmen jeden einzelnen Fall, auch wenn es um Kleinigkeiten oder unbedeutende Geldbeträge geht, sorgfältig abzuklären und zu beantworten. Letztendlich soll bei den Reisenden nach dem Ombudsverfahren ein Gefühl des «fair behandelt worden seins» zurückbleiben, auch wenn das Transportunternehmen nicht bereit ist, das Kundebegehren zu erfüllen.

Bekannt ist aber auch, dass viele öV-Kundinnen und -Kunden auf ein Ombudsverfahren verzichten, weil Kosten und Ertrag aus ihrer Sicht in keinem vernünftigen Verhältnis stehen oder eher noch, weil ihnen die Ombudsstelle gar nicht bekannt ist. Zurück bleibt eine Art «abebbende» Verärgerung. Heftiger sind hingegen die Reaktionen bei Zuschlägen für «nur wenige Sekunden» zu spät gelöste E-Tickets. Im Stadt- und Nahverkehr ist der Grund für die strikte Regelung noch eher erklärbar. Im Fernverkehr hingegen kann ein 12 Sekunden nach Abfahrt gelöstes Ticket bei einer 10 Minuten später stattfindenden Billettkontrolle und einem entsprechend erteilten Zuschlag zu «nachhaltiger Wut» führen. Hier wäre nach Ansicht der Ombudsstelle nach wie vor eine Vorgabe zu einer kulanteren Handhabung dringend erforderlich. Man könnte – wo es nicht schon von einzelnen Transportunternehmen so gehandhabt wird – dem Kontrollpersonal bzw. den Kundendiensten entsprechende Kompetenzen im Sinne einer «Einzelfall-Kulanz vor Ort» übertragen.

Kulanz wird im öffentlichen Verkehr und mit den verschiedenen Transportunternehmen immer wieder ein Diskussionsthema sein, zumal die Handhabung nach wie vor sehr unterschiedlich ist. Die einen setzen ohne Gewichtung des Vorfalles strikte auf die «Gleichbehandlung aller Reisenden», die anderen beurteilen den Einzelfall und nutzen damit vermehrt den vorgängig abgesteckten Kulanzrahmen.

4. Fallbeispiele und einige Problembereiche

Mit den Fallbeispielen will die Ombudsstelle einerseits aufzeigen, wie vielfältig die Eingaben sind und mit welchen unterschiedlichen, teilweise aufwändigen Fragen sich auch die Transportunternehmen zu befassen haben, andererseits sollen Problembereiche aufgedeckt werden, die Kundinnen und Kunden immer wieder beschäftigen und die Beziehungen zwischen Kundinnen und Kunden sowie TU belasten.

4.1 Ausserordentliche Kulanz in besonderen Fällen

Will man ein Halbtax-Abo kündigen, so hat dies mindestens einen Monat vor der automatischen Verlängerung zu geschehen. Eine nachträgliche Kündigung ist gemäss Tarifordnung nicht möglich, zumal mit dem jährlichen Rechnungsversand Kundinnen und Kunden auf den anstehenden möglichen Kündigungstermin aufmerksam gemacht werden. Zudem wäre über das SwissPass Login die Installation einer Kündigungserinnerung per E-Mail oder SMS möglich.

In einem Fall, wo man aufzeigen konnte, dass die einzuhaltende Kündigungsfrist bedingt durch eine besonders schwierige Lebensphase und der Tatsache, dass die betroffene Person während mehr als zwölf Tagen durch Fremdverschulden über kein Mobilnetz verfügen konnte, ist ausnahmsweise eine Kündigung rückwirkend akzeptiert worden.

Dieser Fall unterstreicht die Bedeutung der Einzelfallgerechtigkeit, die für die Ombudsstelle – gemäss ihrem Auftrag – ein wesentliches Element im Beurteilungsprozess ist. Lösungen sind allerdings nur dann möglich, wenn das Transportunternehmen, das in jedem Fall die Entscheidungskompetenz hat, in einem Ombudsverfahren bereit ist, Kulanz anzuwenden und in einer besonderen Situation auf die «Gleichbehandlung aller Reisenden» zu verzichten.

4.2 Internationale Fahrgastrechte – oder Fahrgastfallen?

Immer wieder Probleme gab es in den letzten Jahren für Reisende im internationalen Reiseverkehr, wenn sie bedingt durch erhebliche Verspätungen Entschädigungsforderungen geltend machten. Für Entschädigungen bei Verspätungen im internationalen Verkehr ist das internationale Fahrgastrecht ausschlaggebend. Würden Reisende ihr Ziel mehr als 60 Minuten zu spät erreichen, entsteht ein Anspruch auf eine Rückerstattung von 25% des einfachen Billetts. Bei mehr als 120 Minuten Verspätung beträgt die Rückerstattung 50% des Preises. Seit einer Revision im Juni 2023 wird eine fahrgastrechtliche Entschädigung pro Reisevertrag/Billett geschuldet. Wird eine Anschlussverbindung am vorläufigen Zielort verpasst, ohne dass die Verspätung mindestens 60 Minuten beträgt, ist deshalb keine Entschädigung geschuldet.

Im vergangenen Jahr behandelten wir einige Eingaben mit teilweise massiven Verspätungen bei Rückfahrten aus dem Ausland in die Schweiz. Oft mussten die Reisenden zur Kenntnis nehmen, dass nichts oder nur wenig zu machen ist. Sie hätten, unabhängig davon, ob ihr Kauf in einer Transaktion abgewickelt worden sei oder nicht, durch die verschiedenen Ti-

ckets mehrere Verträge mit unterschiedlichen Transportunternehmen abgeschlossen, lautet die Erklärung der TU. Auf der Kaufseite, welche auch die Internetseite der Fahrgastreue verlinke, sei der Hinweis «Ihre Reise kann aus mehreren Transportverträgen bestehen» vermerkt. Eine Kulanz müsse deshalb abgelehnt werden. In einem Fall war u.a. auch eine Gesellschaft betroffen, mit der kein Abkommen besteht und die ausserdem die Fahrgastreue komplett ausschliesst.

Selbst wenn die Verantwortung und die damit verbundene Kontrollpflicht beim Ticketkauf voll und ganz bei den Reisenden liegt, sind solche Regelungen vor allem für Kundinnen und Kunden, die nicht häufig international unterwegs sind, nur schwer zu verstehen, insbesondere dann, wenn sie am Schalter gebeten werden, ihr Ticket übers Internet zu lösen.

Auch wenn Verbesserung für die Kundinnen und Kunden im internationalen Verkehr eingeleitet sind, ist zu hoffen, dass die Fahrgastreue nicht nur deklariert sind, sondern auch einfach und kundenfreundlich eingefordert werden können. Gleiches gilt fürs Ticketing. Es kann wohl nicht sein, dass man für eine Reise in ein Nachbarland zum Billettkauf besser auf die andere Seite der Grenze fährt, um ein Ticket am Schalter mit allen Instruktionen ausgedruckt zu erhalten – und das preislich erst noch günstiger!

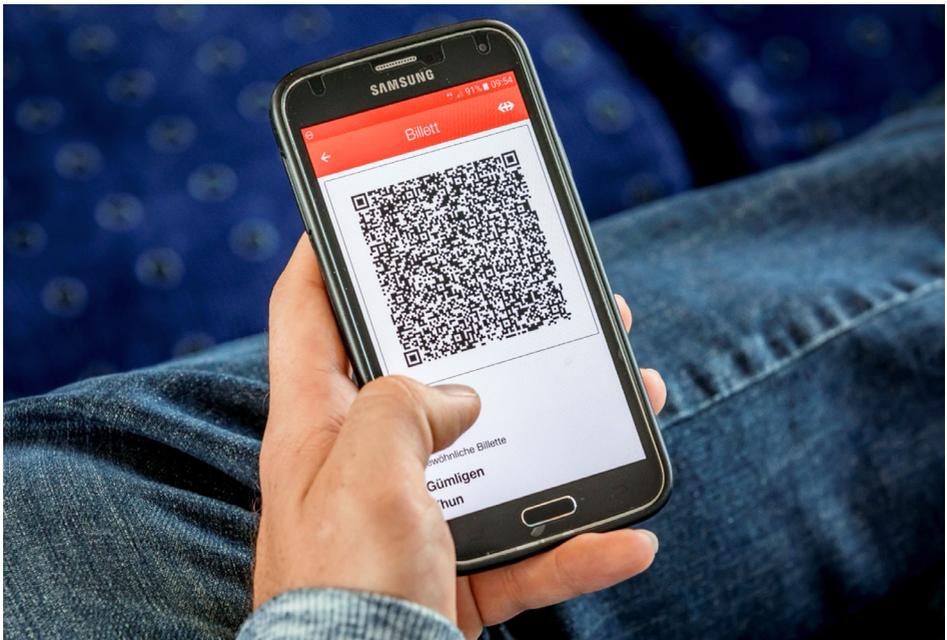
Höchst erfreulich ist deshalb, dass die SBB im Jahr 2024 entschieden hat, Verantwortung für Pannen auf internationalen Reisen, welche ausserhalb ihres Einflussgebietes geschehen sind, zu übernehmen. Seit dem Fahrplanwechsel 2024 zahlt die SBB der Reisenden, welche das internationale Billett in einem Kauf bei ihr erworben haben, unilaterale und damit auf eigene Kosten zusätzliche Entschädigungen aus. Dies erachten wir für sinnvoll, angesichts der Tatsache, dass die Wettbewerbsfähigkeit für internationale Reisen mit dem Zug im Vergleich zum Auto und zum Flugzeug umstritten ist.

4.3 Verzögerungen beim Check-in

Eine Passagierin wurde kurz nach Zugsabfahrt bei einer Kontrolle aufgefordert ihr Ticket vorzuweisen, das sie über EasyRide gelöst hatte. Sie musste dann feststellen, dass kein QR-Code angezeigt wurde, weil die Standortsuche noch im Gang war. Deshalb wurde sie als Reisende ohne gültigen Fahrausweis erfasst und mit einem Zuschlag belegt. Im Nachhinein zeigte sich, dass die Kundin, die die gleiche Reise früher schon mehrmals mit EasyRide machte, schon gut 2 Minuten vor der Abfahrt versuchte einzuchecken, funktioniert hat es schliesslich rund 5 Minuten nach der Abfahrt.

Es habe sich, so erklärte das TU auf unsere Fragen, nicht um eine Fehlfunktion der Applikation, sondern um ungenügend vorhandene GPS-Daten für die gewünschte Nutzung gehandelt. EasyRide benötige zwingend genaue GPS-Daten. Nur so könne nachträglich die korrekte Verrechnung für Fahrt gewährleistet werden. Deshalb sei durch die Nutzerinnen und Nutzerinnen immer rechtzeitig zu kontrollieren, ob das Check-in erfolgreich war und ein QR-Code tatsächlich sichtbar sei. Im andern Fall stehe immer noch der Kauf über SBB Mobile oder sbb.ch zur Verfügung. Der Zuschlag wurde von CHF 100 auf CHF 60 reduziert.

Eine weitergehende Kulanz wurde abgelehnt. Die Ombudsstelle hätte das in diesem Fall sehr begrüsst, zumal die Reisende unfallbedingt mit einer Gehhilfe unterwegs war.



4.4 Alles andere als kundenfreundlich

Ein Fahrgast fährt von A nach B und konnte bei der Kontrolle kein gültiges Billett vorweisen. Der Zug war mit Verspätung unterwegs und als der Kunde sein Ticket für den mit Verspätung verkehrenden Zug löste, wäre dieser Zug fahrplanmässig bereits abgefahren gewesen. Entsprechend konnte er nurmehr ein Ticket für den nächsten Zug lösen, was er auch tat. Dennoch stieg er in den bereitstehenden verspäteten Zug ein.

Und so kam es dann, dass der Kunde bei der Kontrolle einen Zuschlag erhielt. Da es sich um einen zweiten Vorfall handelte, erhielt er einen um CHF 40 erhöhten Selbstkontrollzuschlag von CHF 130 plus CHF 10 Fahrpreispauschale. Um ein gültiges Billett für einen Zug zu kaufen, der gemäss Fahrplan bereits hätte abfahren sollen, bestünden diverse Möglichkeiten: Über den online Fahrplan könnten auch für wenige Minuten zurückliegende Verbindungen noch Billette gekauft werden. Möglich sei auch der Kauf von ab sofort gültigen Billetts über ein besonderes Feature in der App (nicht über den Fahrplan) oder die Nutzung des Check-ins. Kulanz werde im zweiten RogF-Fall grundsätzlich keine angewendet, auch wenn das TU die «Verärgerung nachvollziehen» könne. Auch bei RogF-Fällen sei es wichtig, «eine gute Balance zwischen der Einnahmensicherung sowie der Kundenfreundlichkeit zu finden.»

Das Unternehmen begründet mit obiger Erläuterung sein grundsätzliches Prinzip, weshalb im zweiten RogF-Fall keine Kulanz möglich ist. Der Ombudsmann hätte hier dennoch eine differenziertere Beurteilung des spezifischen Einzelfalls begrüsst, die sich am Verhalten des Kunden orientiert hätte. Dieser hatte sich bemüht, für einen verspätet abfahrenden Zug eine gültige Fahrkarte auf dem Mobiltelefon zu lösen. Weil nicht auf Anhieb klar wurde, wie das überhaupt geht, kaufte er ein Ticket für den nächstfolgenden Zug. Mit anderen Worten: Statt sich um ein Billett zu kümmern, wäre es besser gewesen, einfach einzusteigen. Es hätte erst noch weniger gekostet, wenn der Fahrpreis nicht noch umsonst bezahlt worden wäre!

4.5 Toiletten – ein ewiges Thema

Ein Pendler beschwert sich, dass er auf seiner Fahrt hin und zurück zum Arbeitsort oftmals defekte Toiletten antreffe und das Transportunternehmen schon mehrere Male darauf aufmerksam gemacht habe. Notgedrungen hätte er verschiedentlich einen Zwischenhalt einlegen müssen, treffe dann bei den öffentlichen Toiletten in Bahnhöfen aber regelmässig Verschmutzungen und Situationen mit nicht nachgefülltem Verbrauchsmaterial an.

Die Erläuterungen seitens des Transportunternehmens und dessen Anstrengungen um Verbesserungen wurden beim betroffenen Kunden durchaus wohlwollend aufgenommen. Das TU wies auf eine endsprechende Frage der Ombudsstelle darauf hin, dass auf besagter Strecke nur wenige Rückmeldungen zur Verfügbarkeit und Sauberkeit der WC eingehen. Die zur Erledigung dieses Falls geführten Telefongespräche, lassen aber den Schluss zu, dass sich Fahrgäste bei Problemen mit Toiletten kaum an den Kundendienst wenden, sich allenfalls beim Fahrdienstpersonal melden oder in der Mehrheit wohl einfach «still ärgern».

4.6 Muss man das wissen?

Bei einer Reise auf einer inländischen Fernverkehrsverbindung zeigte eine Bahnkundin ihr GA auf ihrem Smartphone. Aufgrund einer Stichprobe per Zufallsprinzip hat die Kundenbegleiterin zusätzlich einen physischen Ausweis verlangt, worauf die Passagierin sich weigerte, einen solchen vorzuweisen. Sie erachtete einen zusätzlichen Ausweis als unnötig, da man ihre Identität auf ihrem SwissPass Mobile hätte erkennen können. Die Kundenbegleiterin informierte in der Folge die Transportpolizei, welche beim nächsten Halt zur Unterstützung auf den Zug kam. Die Kundin zeigte schliesslich dem Mitarbeiter der Transportpolizei einen Ausweis und die Identität konnte korrekt überprüft werden.

Nach einigem Hin und Her wurde der Kundin schliesslich lediglich der Zeitaufwand verrechnet, obwohl sie, wie das TU in seiner Vernehmlassung festhielt, durch ihr «unkooperatives Verhalten einen beträchtlichen Mehraufwand ausgelöst» hatte. Ohne an dieser Stelle alle Details zum Ablauf und der Korrespondenzen aufzeigen zu wollen, zeigt dieser Fall, wie heikel Kontrollvorgänge und die daraus entstehenden, oft emotionsgeladenen Reaktionen und Diskussionen sein können.

Die Kundin wurde im Laufe des Verfahrens auf Ziff. 4.9.10 des Tarifs 600 hingewiesen, worin festgehalten ist, dass Reisende, die den digitalen SwissPass Mobile nutzen, jederzeit während einer Fahrausweiskontrolle aufgefordert werden können, einen amtlichen Ausweis oder die physische SwissPass Karte vorzuweisen, um dadurch ihre Identität zu bestätigen.

Wie sind solche Beschwerden zu beurteilen und im Nachhinein abzuklären? Welche Emotionen spielen mit hinein? Müssen bzw. wie sollten Passagierinnen und Passagiere wissen, dass sie neben ihrem GA auf dem Smartphone ihre Identität auch mit physischen Ausweisen bestätigen können müssen?

Jedenfalls ist es hilfreich, wenn in solchen Situationen, durch die Analyse des Einzelfalls und die Anwendung von Kulanz ein Verfahren ohne weitere zeitaufwändige Korrespondenzen erledigt werden kann.

4.7 Unverhältnismässiger Aufwand

Ein Reisender löste ein 24-h-Ticket, um von A nach B und zurück reisen zu können. Auf dem Heimweg stieg der Kunde in einen Zug, dessen Endziel A auf der Anzeigetafel angezeigt wurde. Kurze Zeit nach Abfahrt wurde er kontrolliert und darauf hingewiesen, dass die gewählte Reisstrecke wohl ans gleiche Ziel führe, aber nicht in den Zonen des gelösten Fahrausweises enthalten war. Eine Zone fehlte. Zudem war er auf einer Route unterwegs, die zum Heimbahnhof 44 Minuten statt 25 Minuten dauerte. Jedenfalls wäre die Abfahrt für die kürzere Verbindung nur eine Minute später gewesen. Der Reisende wurde mit einem Zuschlag von CHF 90 und einer Fahrpreispauschale von CHF 10 belegt. In seiner Eingabe an das Transportunternehmen, wies er darauf hin, dass er nach einem medizinischen Eingriff so schnell wie möglich wieder nach Hause fahren wollte, er aber aus der Fahrgastanzeige heraus nicht hätte ersehen können, dass er in den falschen Zug eingestiegen sei.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens stellte man fest, dass der ausgestellte Zuschlag zu hoch war, d.h. es hätte nicht ein Zuschlag für eine Fahrt ohne gültigen, sondern jener für einen teilgültigen Fahrausweis für insgesamt CHF 75 erhoben werden müssen. Wie die Fahrgastanzeige ausgesehen hat, konnte im Nachhinein nicht mehr eruiert werden.

Wenn dieser Fall erfreulicherweise mit einer freiwilligen Kulanzgeste von CHF 40 gelöst werden konnte, stellt sich dennoch einmal mehr die Frage, ob in solchen Situationen nicht Umweg-Tickets mit einem bescheidenen Zuschlag verkauft werden sollten. Zieht man in Betracht, welche Korrespondenzen und internen Abklärungen dieser Fall ausgelöst hat, wäre eine Erledigung vor Ort um das Mehrfache kostengünstiger gewesen.

4.8 Und noch so einige Kleinigkeiten ...

- **Alte Adressen:** Immer wieder stellt die Ombudsstelle fest, dass Post von Transportunternehmen an alte Adressen verschickt werden. Dass Mahnungen und insbesondere die letzte Mahnung vor der Betreibung nur per Brief und damit an alte Adressen verschickt werden, kann zu unangenehmen Folgen und wiederum zu langwierigen Inkasso-Problemen führen. Würde gleichzeitig eine Mahnung auch noch per Mail verschickt und per SMS ein Hinweis versandt, könnte in einigen Fällen viel Ärger vermieden werden. Um möglichst sicher zu gehen, empfiehlt die Ombudsstelle bei Mahnungen die ganze Kontaktmittelpalette zu aktivieren. Dass die Kundinnen und Kunden eigentlich selbst dafür verantwortlich sind, eine aktuelle Adresse auf dem Swissspasskonto zu hinterlegen, ändert daran nichts. Zahlungswillige Reisende sollten nicht in ein teures Inkassoverfahren verstrickt werden, wenn es sich vermeiden lässt.
- **Zahlungsmittel bei Halbtax PLUS Guthaben:** Wer ein Halbtax PLUS besitzt, möchte meistens auch damit bezahlen – ausser zum Beispiel dann, wenn man ein Billett für jemanden anderen kaufen will. Ändert man die Einstellung, wird oft vergessen, sie wieder zurückzustellen. Manche Reisenden erkennen dann oft zu spät, dass sie in ihren Einstellungen ein anderes Zahlungsmittel als das Halbtax PLUS hinterlegt haben. Aus Sicht der Ombudsstelle sollte, wenn ein Kunde bzw. eine Kundin für sich ein Billett kauft und kurz davorsteht, es nicht mit dem Guthaben des Halbtax PLUS zu bezahlen, obwohl er über ein

solches Guthaben verfügt, auf der App oder auf der Webseite ein Warnhinweis erscheinen in der Art: «Wollen Sie für die Bezahlung wirklich nicht Ihr Halbtax PLUS Guthaben nutzen?»

- **Schliessfächer:** Die Schliessfächer an Schweizer Bahnhöfen sind sehr teuer. Ihre Handhabung ist so unterschiedlich wie die Zahlungsmöglichkeiten. In einer sich verändernden und zunehmend digitalisierten Welt muss man damit klarkommen. Unangenehm ist es nur, wenn jemand neben Kreditkarten und Handy noch – für den Notfall – eine Hunderternote Bargeld auf sich trägt und dann vor Schliessfächern steht, die nur mit Münzen funktionieren. Oder z.B. in Biel: Alles funktioniert nur noch mit QR-Code. Was aber, wenn sich der QR-Code nicht scannen lässt und die Schalter geschlossen sind?
- **Speisewagen:** In der Ostschweiz hört man regelmässig Kritik zur Inbetriebnahme und zu den Öffnungszeiten der Speisewagen. Sie sind im Fahrplan oder auf der Fahrgastanzeige aufgeführt, dann aber – vor allem am Morgen – doch nicht oder erst ab Zürich in Betrieb. Leider zeigen auch eigene Erfahrungen, dass es oft so ist. Als Reisender richtet man sich ein, rechnet deshalb nicht mehr mit dem «morgendlichen Frühstück» oder dem «gemütlichen Kaffee mit Gipfeli» im Speisewagen, sondern deckt sich im Kiosk oder sonst wo ein. Irgendwann wird es dann wohl heissen: «Die Ostschweizer benutzen die Speisewagen zu wenig, wir öffnen sie erst ab Zürich ...!»
- **Zunahme der Reisenden ohne Fahrausweis:** Den Medien war zu entnehmen, dass die ÖV-Branche für das Jahr 2024 eine Zunahme der Schwarzfahrten festgestellt habe. Gleichzeitig werde ich vermehrt darauf aufmerksam gemacht, dass Fahrgäste auf längeren Fahrten mit Fernverkehrszügen nicht kontrolliert worden seien. Dies führt bei manchen Reisenden zum Gedanken, ob es nicht besser wäre, überhaupt kein Billett zu kaufen, wenn im Fernverkehr nie Personal zu sehen sei. Könnten diese beiden Phänomene möglicherweise zwei Seiten derselbe Medaille sein?
- **Übrigens,** ich war letzten Sommer in einer siebenköpfigen Gruppe in Estland unterwegs. Das Land ist wie kaum ein anderes durchdigitalisiert, auch im ÖV. Bei einer Busfahrt im Lokalverkehr wären digitale Fahrkarten erforderlich gewesen. Doch wir kriegten es nicht hin. Für den Bus-Chauffeur war das kein Problem. Wir konnten innerhalb Minutenfrist sieben Tickets in bar erwerben. Einfach so!

5. Ausblick

Per August 2025 werden die Ombudsfälle aus der Romandie, wie jene aus der Deutschschweiz und dem Tessin, auch über das Sekretariat der Ombudsstelle in Bern geführt werden. Jacques Nicod, als Ombudsmann für die Romandie, wird weiterhin als unabhängige und neutrale Person über den Inhalt der abschliessenden Stellungnahmen der Ombudsstelle für die Romandie bestimmen. Damit wird die Arbeitsweise der Ombudsstelle in der Romandie jener der Deutschschweiz angeglichen. Zu den Vorteilen der Abwicklung der Ombudsfälle über das Sekretariat gehört, dass die Einschätzung einer juristisch geschulten Person Bestandteil von jedem Ombudsverfahren wird. Mit diesem Schritt wird sichergestellt, dass der Service der Ombudsstelle für die ganze Schweiz einheitlich gestaltet ist. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass durch die zentrale Bearbeitung die jährliche Statistik in allen Sprachregionen ebenfalls einheitlich erhoben wird.



6. Schlussbemerkungen

Wir haben im Abschnitt 3. Fallbehandlung von der unterschiedlichen Handhabung der Kulanz bei den Transportunternehmen gesprochen. Letztlich geht es, wie auch immer die Verfahren und die Anwendung von Kulanz laufen, dem TU darum, die Einnahmesicherung durchzusetzen. Wer eine Dienstleistung im öffentlichen Verkehr, der auch durch die Steuerzahlenden mitgetragen wird, beansprucht, soll für seinen Anteil angemessen aufkommen. Notorische Schwarzfahrer und Trickser sollen gebüsst und zur Kasse gebeten werden. Doch ein überwiegender Anteil der «Erwischten» gehören nicht dazu. Oft sind es Menschen, die nicht regelmässig mit dem öV unterwegs sind. Sie wollen bezahlen, suchen das richtige Angebot, müssen – ja müssen – aus einer riesigen Anzahl von Möglichkeiten wählen.

Aber eben, wen soll man denn einfach so fragen? Den Schalter – wie früher – gibt's vielerorts nicht mehr. Im Zug geht's auch nicht mehr. Es funktioniert, wenn man nicht per Auto zum nächstgrösseren Bahnhof fährt, fast nur noch digital. Man ist ob all der Vielfalt unsicher. Es braucht Zeit. Und dann passiert's. Oft haben sie, diese ab und zu fahrenden, aber auch die regelmässig verkehrenden öV-Reisenden, was übersehen, etwas missverstanden, falsche Anwendungen genutzt und sie sind dann mit einem Zuschlag «bestraft» worden. Viele ärgern sich, suchen an einem Schalter oder über den Kundendienst nach einer Lösung, oftmals – zu Recht oder nicht – nicht mit dem Erfolg, den sie sich wünschten. Einige gelangen an die Ombudsstelle, viele jedoch verzichten, der Aufwand ist ihnen zu gross, zu «blöd», wie sie sagen. Sie sehen ihren Fehler oder ihr Unvermögen vielleicht ein oder resignieren und akzeptieren die Entscheidung mit wohl – sagen wir's mal so – vorübergehendem Frust.

Die obige Schilderung ist vereinfacht und mag etwas drastisch erscheinen. Doch, wenn ich unterwegs bin – an Sitzungen, Veranstaltungen, im Zug, in einem Café, etc. – und ich als öV-Ombudsmann erkannt werde, dann kommen sie, diese Geschichten. Schier jeder und jede hat sie schon erlebt, erzählt manchmal geradezu enthusiastisch sein öV-Geschichte(n) und ... hat sie meist glücklicherweise auch gut hinter sich gebracht. Denn der öV in der Schweiz ist ausgezeichnet organisiert, das reichhaltige, differenzierte und gut abgestimmte Angebot kommt sehr gut an und wird geschätzt. Doch der Erwerb der Fahrtberechtigung wird oftmals als kompliziert, als digitale Herausforderung und im Falle eines «Vergehens» als typisch schweizerisch kleinlich empfunden. Bei einem Gespräch im vergangenen Jahr in einem Erstklass-Doppelabteil von Bern nach Zürich sagten vier von sieben Personen, sie hätten das GA – ausgenommen ein Fahrgast, der es täglich nutzt – nur, um den komplizierten Abläufen ausweichen zu können. Sie würden zwar häufig Bahn fahren, aber «raus schlagen» würden sie das GA nicht.

Die Inkassostellen der TU wickeln jedes Jahr Hunderttausende von Fällen in kleineren oder grösseren Verfahren ab. Der damit verbundene administrative Aufwand ist beträchtlich und nicht zu unterschätzen. Natürlich ist der Stadt- und Nahverkehr nicht mit dem Fernverkehr zu vergleichen, dennoch könnte sich die Anwendung angemessener Kulanzregelungen finanziell lohnen.



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 Kosten steht.

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 Eliane Krebs, Marion Roth, Marianne Schild und Christian Sterchi, den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern für die stets offene und konstruktive Zusammenarbeit herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener
Teufen AR, anfangs März 2025

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

