

Ombudsstelle im öffentlichen Verkehr ist definitiv eingeführt

Im Dienste des Kunden soll die Ombudsstelle öffentlicher 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 Transportunternehmungen 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.

Weitere Informationen:

Verband öffentlicher Verkehr

www.voev.ch

25.04.2003



VÖV UTP

Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

JAHRESBERICHT 2002

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

Dählhölzliweg 12
CH-3000 Bern 6
www.voev.ch / www.utp.ch

info@voev.ch / info@utp.ch
Tel + 41 31 359 23 23
Fax + 41 31 359 23 10

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

- Ombudsfrau** *Cornelia Füeg-Hitz, Fürsprech und Notarin
a. Regierungsrätin, a. Nationalrätin
Wisen 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 Pelli7, cp 3336, 6900 Lugano
Tel. 091 921 22 21, Fax 091 921 13 13
r.respini@ombudsstelle.ch oder ius@rrbp.ch*

INHALTSVERZEICHNIS

1	DIE ENTWICKLUNG DER TÄTIGKEIT IM JAHRE 2002	4
1.1	Allgemeine Bemerkungen	4
1.2	Übersicht.....	4
1.3	Statistik nach Regionen und Herkunft.....	5
1.4.	Grundsätze der Tätigkeit und Intervention	6
2.	ZWEIGSTELLEN ROMANDIE UND ITALIENISCHE SCHWEIZ	7
2.1.	Romandie	7
2.1.1	Allgemeine Bemerkungen.....	7
2.1.2	Tätigkeiten 2002	7
2.2.	Italienische Schweiz	7
2.2.1	Allgemeine Überlegungen	7
2.2.2	Im Jahr 2002 behandelte Fälle	8
3.	BEREICHE DER BESCHWERDEN	9
3.1.	Fahren mit ungültigem Fahrausweis.....	9
3.2.	Anschlussbrüche / Fahrplan	10
3.3.	Fahrausweise	10
3.4.	Sicherheit in Fahrzeugen und Bahnhöfen	11
3.5.	Fahrkomfort.....	11
3.6.	Behandlung durch Kontrollpersonal.....	11
4.	SCHLUSSBEMERKUNGEN	12
	ANHANG	13
1.	Beschwerdegründe.....	13
2.	Monatsstatistik der Eingänge	13

1 Die Entwicklung der Tätigkeit im Jahre 2002

1.1 Allgemeine Bemerkungen

Seit dem 1. Mai 2001 ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr tätig. Diese unabhängige und neutrale Stelle wird vom Verband öffentlicher Verkehr (VöV) getragen. Sie kann von jedem Fahrgast kostenlos in Anspruch genommen werden bei Streitigkeiten mit einer dem VöV angeschlossenen Transportunternehmung. Die Eingaben haben schriftlich per Brief, Email oder Fax zu erfolgen. Da sowohl in der Westschweiz als auch im Tessin eine Zweigstelle eingerichtet wurde, kann sich jeder Fahrgast in seiner Muttersprache an die Ombudsstelle wenden.

Die Ombudsstelle ersetzt den Kundendienst der Transportunternehmungen des öffentlichen Verkehrs nicht. Sie wird deshalb erst aktiv, wenn der Fahrgast sich erfolglos um eine Einigung mit der Transportunternehmung bemüht hat. Die Ombudsstelle vermittelt, überzeugt und klärt auf. Sie soll gleichlange Spiesse zwischen den Fahrgästen und der Unternehmung schaffen.

Als die Ombudsstelle am 1. Mai 2001 ihre Arbeit aufnahm, war das Bedürfnis nach einer solchen Dienstleistung schwer abschätzbar. Die Ombudsstelle war dann überrascht, dass eine grosse Anzahl von Anfragen und Beschwerden eingingen. Die Inanspruchnahme der Ombudsstelle pendelte sich in den folgenden Monaten zwischen sechs bis zehn Fällen pro Monat ein. Ein eigentlicher Einbruch erfolgte in den ersten Monaten des Berichtsjahres (vgl. Monatsstatistik im Anhang). Die Gründe dafür waren nicht auf Anhub erklärbar. Immerhin war festzustellen, dass immer dann eine spürbare Zunahme der Anfragen erfolgte, wenn die Ombudsstelle ihre Arbeit in den Medien (Radio, Zeitungen, Zusammenkünfte mit Konsumentenorganisationen) präsentieren konnte. Es braucht daher zusätzliche Anstrengungen, um den Bekanntheitsgrad dieser Dienstleistung so zu heben, dass sie ihre Wirkung auch angemessen entfalten kann.

Nicht in die Kompetenz der Ombudsstelle fallen Fahrplanbegehren. Dafür ist ein offizielles, eidgenössisch geregeltes Verfahren eingerichtet. Fahrplanbegehren wie auch die Bedienung von Haltestellen werden von der Ombudsstelle an den zuständigen Kanton weitergeleitet.

1.2 Übersicht

Im Jahr 2002 gingen 105 Anfragen ein. Davon fielen 12 nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle, wie beispielsweise Begehren zur Fahrplangestaltung oder Interventionen bei der Aufhebung von Haltestellen. Diese Fälle wurden direkt an die zuständigen kantonalen Stellen weitergeleitet.

Bis auf zwei Fälle, die Ende des Jahres 2002 eingegangen waren, sind keine Pendenzen zu verzeichnen.

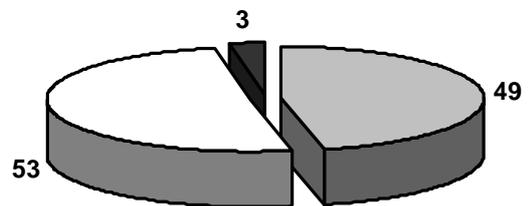
Die Gesamtstatistik präsentiert sich wie folgt:

Jahr	Anfragen total	Zuständigkeit	direkte Erledigung	Interventionen
2002	105	93	43	50
2001*	86	75	21	54

*Mai bis Dezember 2001

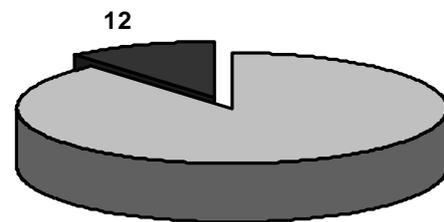
1.3 Statistik nach Regionen und Herkunft

Eingegangene Gesuche:



■ Deutschschweiz □ Romandie ■ Italienische Schweiz

Im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle:



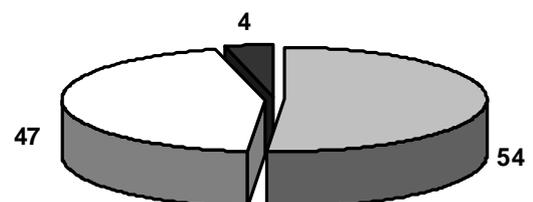
■ zuständig ■ nicht zuständig

Erfolgte Intervention:



■ direkte Erledigung ■ Interventionen

Aufschlüsselung der Gesuche nach Herkunft:



■ Männer □ Frauen ■ Organisationen

1.4. Grundsätze der Tätigkeit und Intervention

Ein wichtiges Element der Tätigkeit ist das unbürokratische Handeln. Da die Ombudsstelle vor einer Intervention die betroffene Transportunternehmung orientieren und ihr Gelegenheit zur Stellungnahme geben muss, hängt die zeitliche Erledigung auch von einer kooperativen Haltung der betroffenen Unternehmung ab. Generell arbeiten die Transportunternehmungen vorbehaltlos und offen mit der Ombudsstelle zusammen.

Um eine umfassende Dienstleistung zu ermöglichen, wurden von Beginn weg Zweigstellen in der Westschweiz und im Tessin eingerichtet. Dieses Angebot hat den Vorteil, dass der Fahrgast sich in seiner Muttersprache an die Ombudsstelle wenden kann, auch wenn sich der Sachverhalt, der Anlass zu einer Beschwerde gegeben hatte, in einer anderen Sprachregion zugetragen hat. Regelmässige Kontakte unter den Ombudsleuten garantieren eine kohärente Vorgehensweise.

Dies sei an einem Beispiel dargelegt:

Ein Fahrgast aus Zürich mit Ferienhaus im Tessin beklagte sich über die laufenden Verschlechterungen der Dienstleistungen auf der Strecke Bellinzona-Luino, obwohl über die Medien verkündet werde, die Leistungen des öffentlichen Verkehrs würden im Tessin ausgebaut. Er zweifle an der bundesrätlichen Zusicherung, dass der Service Public auch in Randregionen aufrechterhalten werde. Stationen seien unbedient, das Handgepäck könne nicht spediert werden, die Telefonverständigung beim Bahnhof Ranzo-San Abbondio bei der Ankunft sei unmöglich, Busse, welche fahrplanmässig als Zegersatz fahren, seien eine Glückssache und wenn sie zeitlich auf einen Schulschluss fallen, mit Schülern überfüllt.

Die Reaktionen von Seiten der Unternehmung befriedigten den Fahrgast nicht, von der zuständigen Tourismusstelle erhielt er gar keine Antwort. Daraufhin wandte er sich an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr der Deutschschweiz.

Abklärungen bei der Transportunternehmung ergaben, dass seit 1997 im Tessin 30% mehr Gelder für den öffentlichen Verkehr zur Verfügung gestellt wurden. Andererseits waren aber die Zielvorgaben des Bundes an die Transportunternehmung sehr ambitiös. Sie war dauernd zu Verbesserungen der Wirtschaftlichkeit gezwungen, was sich in den Randregionen teilweise negativ auswirkte. Durch die Zusammenarbeit mit dem Zweigstellenleiter im Tessin war der Zugang zum zuständigen Amt für öffentlichen Verkehr des Kantons unbürokratisch und schnell.

Die Ombudsstelle kann allerdings weder der Transportunternehmung noch dem Kanton Weisungen erteilen. Ihre Aufgabe ist es, die Unternehmung oder den Kanton für die Probleme der Fahrgäste zu sensibilisieren und Verbesserungen vorzuschlagen. Im konkreten Fall schlug sie vor, dass beim Abbau von bisherigen Dienstleistungen adäquate Alternativen unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit angeboten werden. So könnte beim geplanten Umbau des Bahnhofes Ranzo-San Abbondio zusammen mit der Swisscom eine Möglichkeit zum Telefonieren gesucht werden, da nicht jedermann ein Handy besitzt. Und im Ferienkanton Tessin sollte auch die Möglichkeit bestehen, Handgepäck zu spedieren.

Die Chance, dass die Verbesserungsvorschläge realisiert werden, ist gross, da die Interessenlagen von Kanton und Transportunternehmung ähnlich sind. Für den Kanton Tessin ist der Tourismus von grosser wirtschaftlicher Bedeutung, für die Transportunternehmung ist die Kundenzufriedenheit ein wichtiges wirtschaftliches Potential.

Knapp die Hälfte der im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle liegenden Fälle konnten direkt durch telefonische oder schriftliche Auskünfte erledigt werden. In 50 Fällen mussten wir intervenieren. In den meisten Fällen, die Geldforderungen betrafen, konnte eine Einigung erzielt werden. Mit wenigen Ausnahmen fiel diese zur vollen Zufriedenheit der Beschwerdeführer aus.

2. Zweigstellen Romandie und italienische Schweiz

2.1. Romandie

2.1.1 Allgemeine Bemerkungen

Die Fahrgäste schätzen es, dass sie sich an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr der Romandie als neutrale Instanz wenden können, die Streitfälle mit den öffentlichen Transportunternehmungen unter objektiven Gesichtspunkten ansieht. Es ist zu unterstreichen, dass die Medien, die Verbraucherschutzverbände und die Unternehmungen des VöV die Ombudsstelle positiv unterstützen, indem sie die Fahrgäste über die Möglichkeit informieren, sich bei Streitfällen an die Ombudsstelle wenden zu können.

Einleitend ist zudem festzuhalten, dass die Unternehmungen des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz im Jahr 2002 1'651'000 Fahrgäste befördert haben. Ein derart dichter Strassen-, Bahn- und Schiffsverkehr kann nicht ohne Zwischenfälle vor sich gehen, die sich auf das Wohlbefinden der Fahrgäste auswirken. Die Unternehmungen sind bestrebt, die Qualität ihrer Dienstleistungen und den Kundendienst stetig zu verbessern und leistungsfähiger zu gestalten. So können die meisten Streitfälle zur Zufriedenheit der Beteiligten beigelegt werden.

2.1.2 Tätigkeiten 2002

Im Laufe des Jahres 2002 ist die Ombudsstelle in der französisch sprechenden Schweiz mit 53 Fällen beauftragt worden. Dank eines besseren Verständnisses der Arbeits- und Funktionsweise der Unternehmungen haben 14 Fälle direkt durch einen telefonischen Kontakt beigelegt werden können. Der Fahrgast verlässt sich auf den gesunden Menschenverstand des Vermittlers und akzeptiert gerne dessen Argumente, wenn sie ihm zutreffend und unparteiisch erscheinen. Nach einem Austausch von Informationen lässt er sich oftmals Zeit zum Überlegen, bevor er entscheidet, wie in dem jeweiligen Fall weiter vorzugehen ist.

Im Rückblick auf das vergangene Jahr ist die Qualität der Kundendienste der Transportunternehmungen, die schnelle Weiterleitung von Informationen und die offene Geisteshaltung der betroffenen Mitarbeiter zu unterstreichen. Die Fahrgäste versichern, dass sie die Fähigkeit des Zuhörens, die Verfügbarkeit sowie die individuelle und unparteiische Arbeitsweise der Ombudsstelle schätzen. Deren Stellungnahme wird positiv empfunden, was die Fahrgäste schriftlich oder telefonisch zum Ausdruck bringen. Die Ombudsstelle hat ihren Dienst erfüllt, könnte dies aber mit noch grösserer Effizienz tun, wenn alle Unternehmen systematisch die Möglichkeit nutzen würden, auf die Dienstleistungen der Ombudsstelle hinzuweisen.

Vermittlung schafft eine Kultur des Konsens und des Kompromisses, was ein Privileg unserer Gesellschaft ist. Eine derartige Dienstleistung beizubehalten und zu optimieren ist im Interesse der Unternehmungen.

2.2. Italienische Schweiz

2.2.1 Allgemeine Überlegungen

Im Laufe des Jahres 2002 wurde die Ombudsstelle der italienischsprachigen Schweiz gleich häufig wie im Vorjahr angegangen. Vor allem bestätigte sich die Tendenz, dass die Fahrgäste diese Dienstleistung wenig Inanspruch nehmen.

Ursache dafür sind unter anderem, neben denen im Vorjahr aufgeführten – insbesondere die Tatsache, dass diese Behörde der südeuropäischen Kultur fern steht – folgende wichtige Aspekte:

- Die Transportunternehmen und die Gemeinde-, Kantons- und Bundesbehörden unternahmen in den vergangenen Jahren grosse Anstrengungen, auch in finanzieller Hinsicht, um das Angebot des öffentlichen Verkehrs zu verbessern.

Diese Anstrengungen, die auch eine Informations- und Sensibilisierungskampagne mit einschlossen, wurden von Seiten der Bevölkerung positiv aufgenommen. Die Ergebnisse sind spürbar und finden Wertschätzung bei den Fahrgästen. Es ist also festzustellen, dass der öffentliche Verkehr im Allgemeinen den Bedürfnissen der Fahrgäste und der Bevölkerung entspricht.

- Im Allgemeinen stellen auch die Kundendienste der Transportunternehmen die Fahrgäste zufrieden; aus diesem Grund wird der Großteil der Reklamationen vor Ort abgewickelt.
- Zusätzlich muss aber festgehalten werden, dass die Serviceleistungen der Ombudsstelle im Allgemeinen noch wenig bekannt sind. Der zu Beginn durchgeführten Informationskampagne folgten im vergangenen Jahr nicht die notwendigen und erwünschten Initiativen für eine umfassende Information der Fahrgäste.

Ebenso ist zu erwähnen, dass die Ombudsstelle erst dann in Funktion tritt, wenn der Fahrgast von dem jeweiligen Kundendienst nicht zufrieden gestellt wurde. Die verschiedenen Kundendienste müssten konstant auf das Bestehen und die Funktion der Ombudsstelle hinweisen. Dies geschieht jedoch noch zu selten. Unserer Meinung nach sollten die Kundendienste der Transportunternehmen in jeder Korrespondenz oder Kontaktaufnahme mit dem Fahrgast diesem mitteilen, dass die Möglichkeit besteht, sich an die Ombudsstelle zu wenden.

2.2.2 Im Jahr 2002 behandelte Fälle

Auch 2002 konnte der Informationsaustausch mit den öffentlichen Verkehrsämtern auf konstruktive und pragmatische Weise abgewickelt werden, insbesondere mit der Sektion Öffentlicher Verkehr des Kantons Tessin.

An die Ombudsstelle wandten sich auch spontan Unternehmen des öffentlichen Verkehrs oder Unternehmensverbände des öffentlichen Verkehrs, die in der italienischen Schweiz tätig sind, und baten um Information und Beratung. In allen Fällen war die Zusammenarbeit positiv.

Im Jahr 2002 wurden der Ombudsstelle der italienischen Schweiz von Seiten der Benutzer drei Fälle zugetragen. Dazu kann folgendes festgestellt werden:

- Wie auch 2001 erfuhr die den italienischsprachigen Benutzern gebotene Möglichkeit, sich mit Reklamationen zum öffentlichen Verkehr der Schweiz in ihrer Muttersprache an die Ombudsstelle für die italienische Schweiz wenden zu können, grosse Wertschätzung.
- In den behandelten Fällen wurden für die Benutzer zufrieden stellende Lösungen gefunden und eine Einigung mit den Transportunternehmen erreicht.
- In einem Fall konnte leider keine Lösung gefunden werden, da die Schifffahrtsgesellschaft des Lago Maggiore nicht der Vereinbarung beigetreten ist, die den direkten schweizerischen Verkehr regelt. Somit anerkennt diese Unternehmung die Gültigkeit von Halbp reis- und Generalabonnements nicht.
- In keinem Fall wurde die Ausgabe einer Empfehlung notwendig.

3. Bereiche der Beschwerden

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

3.1. Fahren mit ungültigem Fahrausweis

Die meisten Anfragen und Beschwerden (17) betrafen im Berichtsjahr Schwierigkeiten im Zusammenhang mit einem ungültigen Fahrausweis. Die strittigen Forderungen konnten in den meisten Fällen zur vollen Zufriedenheit der Fahrgäste erledigt werden.

Ein Fall, wo die Bahnkunden nicht vollständig zufrieden gestellt werden konnten, sei hier erwähnt:

Ein junges Paar plante seine Sommerferien in Spanien zu verbringen. Deshalb buchte es bereits Mitte Mai am Bahnhof in der Nähe ihrer Wohngemeinde eine Fahrt mit dem Pau Casals von Bern nach Barcelona und zurück. Anfangs Juli buchten sie auf dem gleichen Bahnhof die Weiterfahrt von Barcelona nach Valencia und zurück.

Als sie auf der Ferienreise den Zug von Barcelona nach Valencia bestiegen, stellte der zuständige Kontrolleur fest, dass sie nur eine Platzreservation aber kein Billett vorweisen konnten. Die Reisenden wurden von dieser Tatsache überrumpelt, waren sie doch der festen Überzeugung, am Bahnhof zu Hause nicht nur eine Reservation, sondern auch Fahrkarten gekauft zu haben. Nach längeren Diskussionen mit den spanischen Bahnbeamten liess man die jungen Leute trotzdem weiterfahren. Auf dem Rückweg nach Barcelona wollten die beiden wieder mit der Platzreservation die Bahn benutzen, was ihnen von den spanischen Bahnbeamten verunmöglicht wurde. Nach längerer Diskussion mussten sie Fahrkarten lösen. Auf Grund der Diskussion am Schalter verloren sie viel Zeit und mussten einen späteren Zug nehmen. Sie verpassten ganz knapp den Anschluss an den Pau Casals in Barcelona. Da alle andern Züge in die Schweiz besetzt waren, konnten sie nicht mehr rechtzeitig zum Arbeitsbeginn wieder zu Hause sein. Sie reisten deshalb am anderen Morgen wieder nach Valencia zurück um per Flug via Madrid in die Schweiz zu gelangen. In der Aufregung vergassen sie, vom spanischen Bahnbeamten die Billette für die Rückfahrt mit dem Pau Casals zurückzuverlangen.

In der Schweiz verlangten sie von der Transportunternehmung die Entschädigung aller zusätzlich entstandenen Kosten. Denn die Komplikationen auf ihrer Ferienreise seien nur durch die falsch ausgestellten Billette am Bahnhofschalter in der Schweiz verursacht worden. Der Kundendienst der Transportunternehmung hatte keine Erklärung dafür, weshalb am Bahnhof nur die Platzreservations anstatt Billett und Reservation verkauft wurden. Er vertrat aber die Meinung, bei genauerer Kontrolle der Fahrausweise hätten die jungen Leute den Fehler erkennen können. Die Fahrkarten seien entsprechend gekennzeichnet, indem nämlich auf der Fahrkarte von Barcelona nach Valencia nur „Reservation“ vermerkt war, auf derjenigen von Bern nach Barcelona hingegen „Billett und Reservation“.

Spätestens bei der ersten Diskussion mit den spanischen Bahnbeamten hätte das Paar vorgewarnt sein müssen, auch wenn es ohne gültige Fahrkarte nach Valencia fahren durfte. Es hätte sich bei der Rückreise nicht darauf verlassen dürfen, dass ihm dies wieder erlaubt würde. Die entsprechenden Abklärungen hätte es früher vornehmen müssen, um rechtzeitig in Barcelona anzukommen. Die Transportunternehmung bedauerte die Unannehmlichkeiten, die den Fahrgästen aufgrund der fehlerhaften Buchung entstanden sind. Sie war jedoch der Meinung, dass von den Fahrgästen eine gewisse Selbstverantwortung erwartet werden dürfe, um grösseren Schaden abzuwenden. Sie lehnte den Vorwurf ab, alle Schwierigkeiten seien nur auf die Tatsache zurückzuführen, dass der Bahnhof in der Schweiz irrtümlich nur eine Reservation und keine Billette verkauft hätte.

Bei der Beurteilung der Entschädigung für den entstandenen Schaden ging die Ombudsfrau von folgenden Überlegungen aus:

Als Bahnkunde muss man sich darauf verlassen können, dass die erworbenen Reisedokumente gültig und vollständig sind. Es ist unbestritten, dass die jungen Leute auf Grund der mangelhaften Reisedokumente in grosse Schwierigkeiten geraten sind. Dafür ist die Transportunternehmung verantwortlich. Die beiden Reisenden haben sich aber ziemlich sorglos verhalten und sich dadurch in noch grössere Schwierigkeiten gebracht. Die Transportunternehmung bot Hand zu einem von der Ombudsfrau vorgeschlagenen Vergleich. Sie übernahm die Hälfte der von den Beschwerdeführern verlangten zusätzlichen Kosten. Zudem bestand die Möglichkeit der Rückerstattung der nicht benützten Fahrkarten. Alles zusammen hätte den finanziellen Schaden mehr als gedeckt. Die Ombudsfrau war allerdings der Ansicht, dass die Beschwerdeführer den Verlust der Rückreisebillette selber zu verantworten haben und nicht der Transportunternehmung angelastet werden könne. Das sahen die beiden Reisenden anders, stimmten dem Vergleich aber dennoch zu.

3.2. Anschlussbrüche / Fahrplan

Viele Anfragen und Beschwerden (15) betrafen finanzielle Folgen aus Anschlussbrüchen sowie Probleme mit dem Fahrplan. Aufgrund der Intervention der Ombudsstelle war es möglich, die finanziellen Folgen aus Anschlussbrüchen gütlich zu regeln.

Ein besonders eindrücklicher Fall sei hier erwähnt:

Eine Familie wollte von Zürich aus für einen Kurzaufenthalt nach Nizza reisen. Dazu hatten sie drei Plätze auf einem Flug von Basel-Mulhouse nach Nizza gebucht. An diesem Tag schien jedoch alles wie verhext. Noch vor dem Hauptbahnhof Zürich blieb die S-Bahn stecken, so dass der Zug nach Basel nur noch mit dem Tram rechtzeitig erreicht werden konnte. Vor Oerlikon-ZH blieb auch der Zug Zürich-Basel infolge eines Streckenunterbruches stehen. Die Familie erkannte, dass sie den Flugplatz Basel-Mulhouse nicht mehr rechtzeitig erreichen konnte, wenn sie im Zug sitzen blieb. Sie bemühte sich im Bahnhof Oerlikon aussteigen zu können, um per Taxi nach Basel zu fahren. Das wurde ihnen unter anderem aus Sicherheitsgründen verwehrt. Die Familie musste also sitzen bleiben, worauf sie via Natel einen Ersatzflug ab Zürich-Kloten bestellte. In Basel mit Verspätung angekommen, reisten sie sofort nach Zürich-Kloten zurück und erreichten mit sechsständiger Verspätung und happigen Zusatzkosten Nizza.

Mit der Beschwerde wurde neben der Schadenersatzforderung vor allem bemängelt, dass dem Fahrgast verwehrt gewesen war, grösseren Schaden abzuwehren. Er konnte den Zug nicht verlassen, um mit einem Taxi noch rechtzeitig den Flugplatz Basel-Mulhouse zu erreichen. Die Transportunternehmung konnte die Gründe einleuchtend darlegen, weshalb auf dieser dichtbefahrenen Strecke keine Möglichkeit zum Aussteigen gewährt werden konnte. Anlässlich einer Aussprache mit der Ombudsfrau konnten sich die Transportunternehmung und der Beschwerdeführer gütlich einigen.

3.3. Fahrausweise

Wenn im Berichtsjahr 2001 noch am häufigsten Anfragen und Beschwerden in Zusammenhang mit Abonnements und Billetten eingegangen waren, so steht dieser Beschwerdebereich im Berichtsjahr erst an dritter Stelle (12). Die strittigen Forderungen aus Abonnements oder Billetten konnten bis auf einen Fall alle zur vollen Zufriedenheit der Fahrgäste erledigt werden.

Bei diesem Fall ging es um die vorzeitige Rückgabe eines abonnierten Generalabonnements nach Ablauf von sechs Monaten. Da der Beschwerdeführerin einige Zeit vorher ihr Original-Generalabonnement gestohlen worden war, hatte sie sich ein Ersatz-GA beschaffen müssen. Dieses wollte sie nun zurückgeben.

Mit grosser Entrüstung musste sie zur Kenntnis nehmen, dass ein Ersatz-GA nicht zurückgeben werden kann. Damit entfiel die Rückerstattung des Restbetrages, beziehungsweise beim abonnierten Ersatz-

GA mussten bis zum Ablauf des Jahres die monatlichen Beträge weiterhin bezahlt werden. Die Transportunternehmung begründete diese Praxis damit, dass eine zunehmende kriminelle Energie vorhanden sei, um Abonnemente missbräuchlich zu verwenden. Sie sieht in dieser Praxis eine wirksame Möglichkeit, diesem Missbrauch einen Riegel zu schieben. Die Beschwerdeführerin als Opfer eines Diebstahls sah sich in die Rolle der Täterin versetzt. Ihr wurde indirekt unterstellt, sie würde ihr Original-GA weiterbenutzen und mit der Rückgabe des Ersatz-GA die künftigen monatlichen Raten einsparen. Abklärungen der Ombudsfrau ergaben, dass ein differenziertes Vorgehen in solchen Fällen schwierig ist, da die Vertrauenswürdigkeit des Fahrgastes auf dem Prüfstand steht. Da die Beschwerdeführerin ins Ausland zog, bot die Transportunternehmung Hand zu einer gütlichen Lösung.

Da der Verlust eines Generalabonnements wie aufgezeigt gravierende Folgen für den Inhaber haben kann, ist die Information bei dessen Erwerb umso wichtiger. Dies ist besonders beim abonnierten Generalabonnement von grosser Bedeutung, da Fahrgäste dies oft auf Zusehen hin erwerben, um flexibel zu sein. Bei den Diskussionen mit Fahrgästen musste die Ombudsfrau feststellen, dass hier ein offensichtliches Orientierungsdefizit besteht, das dringend behoben werden sollte. Im Prospekt „General-Abo“ vom 01. Dezember 2002 wird zwar unter „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ korrekt und in fett gedruckt sogar auf die Unmöglichkeit der vorzeitigen Vertragsauflösung bei Inhabern von Ersatzkarten hingewiesen. Der Passus ist aber sehr klein geschrieben. Im Interesse der Fahrgäste wäre es wünschenswert, wenn auf dieses Risiko im Prospekt zusätzlich an prominenterer Stelle hingewiesen würde.

Ein zunehmender Unmut über offene oder versteckte Preiserhöhungen bei Generalabonnements war im Berichtsjahr nicht zu übersehen. Die Ombudsstelle kann in diesen Fällen ihre Wahrnehmung und Überlegungen an die betroffene Transportunternehmung weiterleiten.

3.4. Sicherheit in Fahrzeugen und Bahnhöfen

Mit Fragen der Sicherheit in Zügen, Bussen und Bahnhöfen wurden die Ombudsstellen in acht Fällen konfrontiert. Wie im Jahresbericht 2001 aufgezeigt, musste sich vor allem die Ombudsstelle in der Westschweiz mit diesem Problem befassen (6).

3.5. Fahrkomfort

Im Vergleich zum letzten Jahr (15) haben Beschwerden zum Fahrkomfort deutlich abgenommen (6). Fahrgäste haben sich vor allem über den Gebrauch der Handys in den Zügen - es wird von Handyterror gesprochen - beschwert. Aber auch die chronische Überbesetzung von Zügen und Bussen zu gewissen Zeiten wurde thematisiert.

3.6. Behandlung durch Kontrollpersonal

Die Beschwerden in Bezug auf das Verhalten von Kontrollpersonal bei der Überprüfung der Fahrausweise in unbegleiteten Zügen haben im Berichtsjahr zugenommen (4). Im vergangenen Jahr ist keine einzige Beschwerde in diesem Bereich eingegangen. Diese Zunahme ist erklärbar durch die vermehrten Kontrollen infolge der Zunahme von Schwarzfahrern.

Dass der Ton „rauer“ geworden ist, mag damit zusammen hängen, dass die Kontrolleure immer wieder sowohl verbalen als auch tätlichen Übergriffen ausgesetzt sind. Trotzdem ist es auch für den Fahrgast, der keinen gültigen Fahrausweis hat, erniedrigend, wenn er vor den anderen Mitreisenden gedemütigt und wie ein „Schwarzfahrer“ hingestellt wird. Wünschenswert wären in einem solchen Fall eine sachliche Information und der Hinweis auf die unbürokratische Beschwerdemöglichkeit beim Kundendienst der Transportunternehmung und allenfalls bei der

Ombudsstelle. Im Allgemeinen trennt sich dann die Spreu vom Weizen, indem „professionelle“ Schwarzfahrer kaum von einer Beschwerdemöglichkeit Gebrauch machen.

4. Schlussbemerkungen

Am Ende des Berichtsjahres ist die zweijährige Versuchsphase beendet und es stellt sich die Frage der Weiterführung dieser Institution und damit die Frage ihrer Wirksamkeit. Der Rückgang der Beschwerden am Anfang des Berichtsjahres bedarf deshalb einer Analyse.

Aus Sicht der Ombudsstelle sind die Gründe in der nur sporadischen Publizität dieser Dienstleistung zu suchen. Augenfällig war, dass immer dann, wenn über die Ombudsstelle in den Medien berichtet wurde, ein Anstieg der Anfragen zu verzeichnen war. Anfang Jahr war sozusagen Funkstille. Im Sommer erschien der Jahresbericht und damit stiegen die Beschwerdefälle deutlich an. Sehr oft werden Fahrgäste, die sich an Zeitungen wie Beobachter oder an Konsumentenschutzorganisationen wenden, von diesen an die Ombudsstelle verwiesen.

Notwendig wäre eine Information auf der Stufe der regionalen Kundendienste. Sofern der Entscheidung des Kundendienstes nicht akzeptiert wird, sollte über die Möglichkeit, an die Ombudsstelle zu gelangen, informiert werden. Nachahmenswert ist auch das Beispiel einer Transportunternehmung, die im Fahrplan unter der Rubrik „Fahrgast-Informationen“ auf die Existenz der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr hinweist. Die periodische Information in Fachzeitschriften könnte ebenfalls nützlich sein.

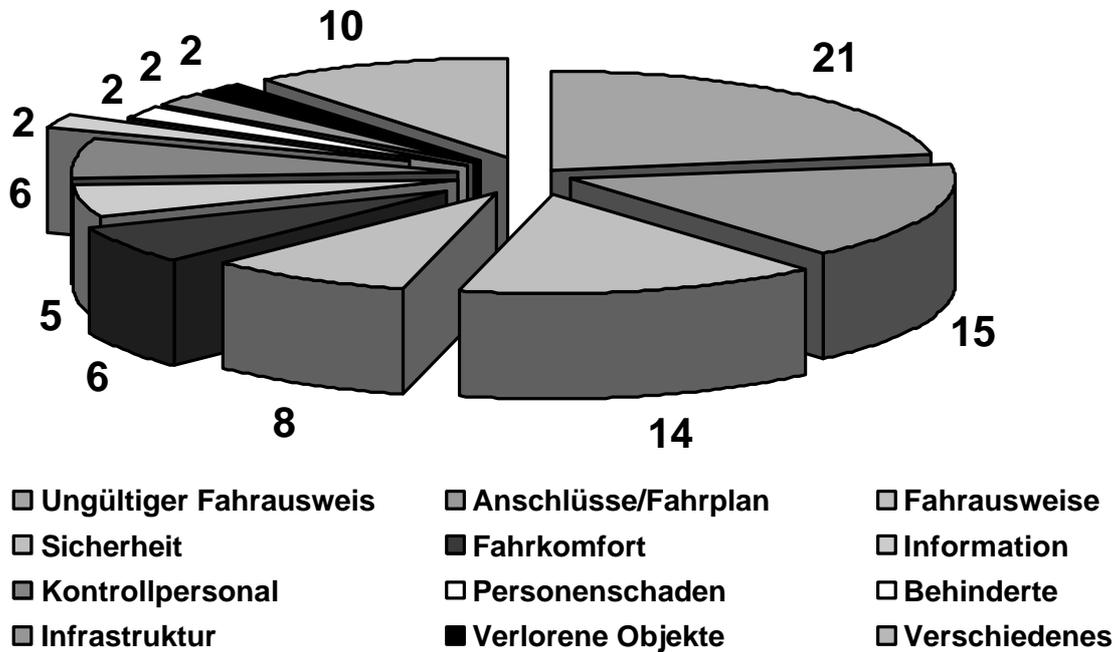
Die Ombudsstelle ist eine Dienstleistung der Transportunternehmungen des öffentlichen Verkehrs im Interesse der Kundenzufriedenheit und der Transparenz. Dies ist vor allem deshalb wichtig, weil der öffentliche Verkehr zu einem guten Teil durch öffentliche Gelder unterstützt wird. Diese Überlegung ist ein entscheidender Grund für das Weiterbestehen der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Lic.iur. Cornelia Füeg-Hitz

Anhang

1. Beschwerdegründe



2. Monatsstatistik der Eingänge

