

16. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Daniel Buchholz (SPD)

vom 25. August 2009 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 25. August 2009) und **Antwort**

Ärger in Bussen und Bahnen: Verweigern S-Bahn und DB-Regio weiterhin die Mitarbeit bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1: Welche Verkehrsunternehmen, die in Berlin Leistungen anbieten, sind Träger der zuständigen Schlichtungsstelle Nahverkehr, und wie erfolgt die Finanzierung der Schlichtungsstelle?

Antwort zu 1.: Folgende in Berlin Verkehrsleistungen erbringende Verkehrsunternehmen sind Träger der Schlichtungsstelle Nahverkehr Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt:

Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), die Niederbarnimer Eisenbahn AG (NEB) und alle von und nach Berlin verkehrenden VBB-Busunternehmen aus dem Land Brandenburg.

Die Finanzierung der Schlichtungsstelle Nahverkehr erfolgt durch die Träger der Schlichtungsstelle gestaffelt nach Ihren Beförderungsleistungen.

Frage 2: Seit wann und unter welchen Voraussetzungen können sich die Berliner NutzerInnen des öffentlichen Personen-Nahverkehrs (ÖPNV) an die Schlichtungsstelle wenden?

Antwort zu 2.: Die Dienstleistungen der Schlichtungsstelle Nahverkehr können seit dem 1. Februar 2009 in Anspruch genommen werden. Eine Beschwerde kann bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingereicht werden, wenn sich der Fahrgast zuvor schriftlich an das betreffende Verkehrsunternehmen gewandt hat und mit der Regulierung seines Begehrens nicht einverstanden ist.

Frage 3: In wie vielen Fällen wurde die Schlichtungsstelle von Berliner ÖPNV-NutzerInnen seit ihrer Einrichtung angerufen, wie viele waren berechtigt, und wie viele davon konnten bereits geschlichtet werden (bitte aufschlüsseln nach Verkehrsunternehmen und Verkehrsmitteln)?

Antwort zu 3.: Nach Auskunft des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), der die Schlichtungsstelle koordiniert, haben sich Berliner ÖPNV-Nutzer bisher 27 Mal an die Schlichtungsstelle Nahverkehr gewandt. Dabei wurden 21 Beschwerden als berechtigt anerkannt. Die BVG war 11 Mal, die S-Bahn Berlin 8 Mal und die DB Regio AG 2 Mal betroffen. Mit Stand vom 31. August 2009 sind davon 20 Fälle geschlichtet. Ein Fall vom 28. August 2009 ist noch offen.

Frage 4: Gibt es seit dem Beginn des S-Bahn Chaos mit massenhaft ausgefallenen Zügen und oftmals überfüllten Bahnen eine signifikante Erhöhung der Beschwerden von KundInnen?

Antwort zu 4.: Nach Auskunft des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) ist dies nicht der Fall.

Der Beirat der Schlichtungsstelle hat auf seiner Sitzung am 24. August 2009 im Übrigen festgelegt, Beschwerden zur Problematik "Schadensersatzansprüche an die DB AG wegen der S-Bahn" bis Dezember 2009 ruhen zu lassen und diese erst nach genaueren Aussagen der DB AG zu behandeln.

Frage 5: Entstehen den ÖPNV-KundInnen Kosten für die Anrufung der Schlichtungsstelle, und mit welcher Bearbeitungszeit muss durchschnittlich gerechnet werden?

Antwort zu 5.: Nein, die Fahrgäste können die Dienstleistung der Schlichtungsstelle Nahverkehr unentgeltlich in Anspruch nehmen. Die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten vom Eingang der Beschwerde bis zur Information des Beschwerdeführers über den Schlichterspruch betragen nach Aussagen des VDV:

14,1 Tage im Februar 2009,
10,8 Tage im März 2009,
12,4 Tage im April 2009
12,6 Tage im Mai 2009,
15,1 Tage im Juni 2009,
17,4 Tage im Juli 2009.

Die Bearbeitungszeiten beziehen sich jeweils auf die Beschwerden aus allen betroffenen Bundesländern.

Frage 6: Weigern sich die Deutsche Bahn beziehungsweise ihre Tochtergesellschaften S-Bahn Berlin und DB Regio noch immer, in Berlin bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr mitzuarbeiten und diese anteilig zu finanzieren? Gibt die Deutsche Bahn dafür weiterhin wenig nachvollziehbare Gründe an, obwohl sie seit Ende 2007 in NRW bei der dortigen Schlichtungsstelle Nahverkehr mitarbeitet?

Antwort zu 6.: Sowohl die DB Regio AG als auch die S-Bahn Berlin GmbH arbeiten mit der Schlichtungsstelle zusammen und anerkennen bisher auch die Schlichtersprüche. Allerdings beteiligen sich die Verkehrsunternehmen des DB-Konzerns nicht an der Finanzierung der Schlichtungsstelle. Dies wird nach Aussagen des VDV von der DB AG damit begründet, dass das Unternehmen auf eine einheitliche Lösung für die gesamte Bundesrepublik wartet und sich erst danach entscheiden will.

Frage 7: Wie bewertet der Senat diese fortgesetzte Verweigerung, zumal es sich nach der BVG um die Unternehmen mit dem größten Fahrgastaufkommen handelt?

Antwort zu 7.: Beim Senat stößt das Verhalten des DB-Konzerns, die Schlichtungsstelle zunächst nicht mit zu finanzieren, auf Unverständnis. Der Senat erwartet, dass sich der DB-Konzern schnellstmöglich an der Finanzierung beteiligt, zumal die DB AG die aus Marketing-sicht positiv wirkenden Dienstleistungen der Schlichtungsstelle in Anspruch nimmt.

Frage 8: Sieht der Senat die Rechte der Fahrgäste im Fern- und Nahverkehr nach den letzten gesetzlichen Änderungen auf Bundesebene als ausreichend an? Wird er gegebenenfalls Initiativen speziell für den Nahverkehr ergreifen?

Antwort zu 8.: Der Senat hat sich im Rahmen des Beteiligungsverfahrens zusammen mit der Mehrheit der Länder im Bundesrat für erweiterte Fahrgastrechte eingesetzt. Die nun gefundene gesetzliche Regelung ist Ergebnis des Kompromisses zwischen den Ländern und der Bundesregierung. Der Senat wird sich jedoch weiterhin für erweiterte Fahrgastrechte im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) einsetzen, die neben dem Schienenpersonennahverkehr auch auf den übrigen öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) bezogen sein sollten. Da für zusätzliche Fahrgastrechte über die gesetzlich vorgegebenen hinaus

keine rechtliche Grundlage besteht, ist hierbei die freiwillige Kooperation der Verkehrsunternehmen erforderlich

Berlin, den 15. September 2009

In Vertretung

R. L ü s c h e r

.....
Senatsverwaltung für Stadtentwicklung

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Septemb. 2009)