

# Ombudsstelle: Keine Kompetenzen

*Für Reklamationen im öffentlichen Verkehr gibt es eine Ombudsstelle. Doch diese kann bei Konflikten zwischen Bahn und Kunden nicht entscheiden.*

**O**mbudsstellen: Abwimmler im Dienst der Unternehmen.» So titelte *saldo* in der vorletzten Ausgabe. Ein Zürcher Professor kritisierte, dass das Ombudssystem den Interessen der Konsumenten zu wenig Rechnung trage. Die Ombudspersonen seien zu sehr von den Branchenverbänden abhängig. Diese würden ihre eigenen Interessen verfolgen (*saldo* 3/13). Das gilt auch für die Ombudsstelle des öffentlichen

Verkehrs, wie ein aktueller Fall zeigt. Eine BBC-Reporterin hatte ihr Billett nach eigenen Angaben für die Fahrt von Bern nach Genf wegen eines nicht funktionierenden Automaten in Kehrsatz BE mit ihrem iPhone im Zug nach Bern gelöst. Für diese Strecke hatte sie ein Abo. Die SBB behaupten, der Kauf sei von ihrem System erst um 8.18 Uhr verbucht worden – eine knappe Viertelstunde nachdem der Zug in Bern abgefahren war.

Gemäss den SBB-Richtlinien, die besagen, dass das Billett vor Reiseantritt zu lösen ist, erhielt sie eine Rechnung der SBB von total 195 Franken («K-Tipp» 3/13). Obwohl sie das Ticket gelöst und bezahlt hatte.

## Ombudsstelle drohte mit Konsequenzen

Sie reklamierte nach der Ankunft in Genf zuerst beim Kundendienst. Als dies nichts nützte, wandte sie sich an den Ombudsman des öffentlichen Verkehrs, Hans Höhener.

Dieser schrieb der SBB-Kundin, die SBB seien «entgegenkommenderweise bereit», auf Mahngebühren von 40 Franken und auf die

40 Franken für den Fahrpreis zu verzichten. Diesen habe sie ja mit dem E-Ticket bezahlt. Er erachte das Angebot als «sehr fair». Und drohte ihr auch gleich mit den Konsequenzen: «Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, werden die SBB ihr Angebot zurückziehen und die Forderung von 195 Franken geltend machen.»

Die Ombudsstelle ist Teil des Vereins öffentlicher Verkehr. Finanziert wird sie mit Beiträgen verschiedener öffentlicher Verkehrsmittel. Ombudsman Hans Höhener ist auch Verwaltungsratspräsident der Sämtis-Schwebebahn und früherer Präsident des Schweizerischen Seilbahnverbandes. Höhener



E-Ticket: SBB-Kundin erhielt von

# Post AG: Es drohen höhere Tarife

*Durch die Umwandlung der Post in eine Aktiengesellschaft fließen rund zehnmal mehr Steuern in die Bundeskasse. Das könnte die Kunden teuer zu stehen kommen.*

**D**er Bundesrat will noch vor der Sommerpause der neuen Post AG den letzten Segen geben. Gemäss Plan wird am 26. Juni 2013 die Post vom Bundesbetrieb in eine Aktiengesellschaft umgewandelt – rückwirkend auf den 1. Januar 2013. Der Bund bleibt Alleineigentümer. Auf den ersten Blick ändert sich also nichts.

## Neu 100 bis 200 Millionen Franken Steuern

Wer aber genau hinschaut, bemerkt erhebliche Konsequenzen: Von der Umwand-

lung in eine Bundes-Aktiengesellschaft profitieren die Bundeskasse und die Kantone. Denn die Post

muss neu jährlich zwischen 100 und 200 Millionen Franken Steuern bezahlen – je nach Höhe der Gewin-

ne. Dies geht aus einem Bericht des Bundesrats hervor. Zum Vergleich: Im Jahr 2011 zahlte die Post 21 Mil-



KEYSTONE

**Post AG:** Verspricht nur bei den Briefporti keine Aufschläge



KEYSTONE

der Ombudsstelle keine Unterstützung

## Z-Pass: Knacke den Code!

wollte gegenüber *saldo* zum vorliegenden Fall keine Stellung nehmen. Er sagte aber: «Ich habe in meinen ersten vier Amtsmonaten viele Sachen gesehen, die gut laufen, aber auch solche, mit denen ich nicht einverstanden bin. Ich werde dies mit den Verantwortlichen besprechen.»

Die BBC-Korrespondentin hat die 115 Franken inzwischen überwiesen – aber nicht an die SBB, sondern an das Schweizerische Rote Kreuz: «Nach dieser Behandlung fällt es mir schwer, das Geld direkt auf das Bankkonto der SBB fliessen zu sehen.» Die SBB beharren weiterhin auf der Bezahlung der 115 Franken.

Jonas Arnold

Was sollen die Zahlen 550 110 154 560 570 572 auf dem SBB-Billett bedeuten? Die Nummern stehen für die Zonen, die auf der Zugstrecke von Brugg AG nach Zürich durchfahren werden. Die gelöste Strecke ist nirgends auf dem Ticket vermerkt. Das ärgert viele *saldo*-Leser. Denn vor allem für Mehrfahrtenkartenbesitzer ist dies verwirrend: Wer mehrere Mehrfahrtenkarten für verschiedene Reiserouten hat, muss die Nummern der Zonen genau kennen, um die Tickets nicht zu verwechseln.

Thomas Kellenberger vom Zürcher Verkehrs-

verbund begründet den reinen Zahlenaufdruck damit, dass mit den Zonentickets nicht nur einzelne Strecken befahren werden können, sondern ganze Zonen, inklusive Bus oder Tram oder Schiff: «Eine explizite Streckenbezeichnung verleitet zur Annahme, dass nur die aufgeführte Strecke befahren werden kann. Das ist nicht der Fall.»

Für ausführlichere Bezeichnungen fehle der Platz auf den Tickets, Abos und Mehrfahrtenkarten. Kellenberger rät den Besitzern von mehreren Mehrfahrtenkarten, diese von Hand zu beschriften. ja

lionen Franken Ertragssteuern.

Für die Postchefin Susanne Ruoff ist klar: Die zusätzlichen Steuern reduzieren künftig den Profit. Doch der Postkonzern brauche einen «angemessenen Gewinn».

### Verfahren wegen hoher Brief- und Paketpreise

Auf die Frage von *saldo*, ob Postkunden wegen der Umwandlung in eine Aktiengesellschaft mit Preiserhöhungen rechnen müssten, antwortete die Post nur ausweichend. Sie

verspricht einzig, dass es dieses Jahr bei den Briefporti keine Aufschläge gebe.

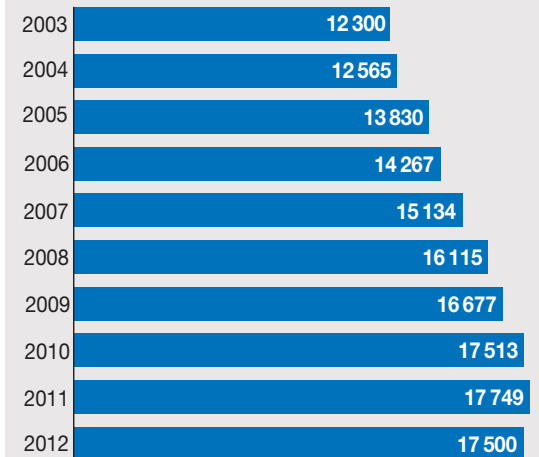
Preisüberwacher Stefan Meierhans hat kürzlich gegen die Post ein Verfahren eröffnet – wegen des Verdachts auf stark überhöhte Preise bei der Brief- und Paketpost.

Übrigens: Die Bundeskasse profitiert noch weit mehr von den Postkunden. Sie kassiert auch noch Mehrwertsteuern. Im Jahr 2011 waren es nicht weniger als 230 Millionen Franken. Yves Demuth

## Tiefere Passagierzahlen

Jahr für Jahr verzeichnen die SBB höhere Passagierzahlen. Nun ist offenbar eine Wende eingetreten: Erstmals seit 2003 ist die Zahl der gefahrenen Personenkilometer rückläufig. Sie betrug 2012 rund 1,4 Prozent weniger als im Vorjahr. Das hat die Zeitung «Der Sonntag» vermeldet. Von 2003 bis 2011 hatten die Personenkilometer um 44,3 Prozent zugelegt. Der Rückgang erstaunt, denn auch 2012 hat die Bevölkerung wieder zugenommen. Die Vermutung liegt nahe: Bahnpassagiere haben allmählich genug von vollen Zügen und überhöhten Preisen – und steigen aufs Auto um. thl

### Entwicklung Personenkilometer SBB



Gefahrene Personenkilometer in Millionen von 2003 bis 2012

QUELLE: SBB, «DER SONNTAG»