

Factsheet

Uneins mit einem Unternehmen des öffentlichen Verkehrs?

Die Ombudsstelle hilft bei Differenzen weiter

Bei Streitigkeiten mit einem Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs (ÖV) kann man sich an die Ombudsstelle wenden. Die Stelle vermittelt kostenlos und unabhängig.

Wer kann sich an die Ombudsstelle des öffentlichen Verkehrs wenden?

Jeder Fahrgast, der mit einer Dienstleistung des öffentlichen Verkehrs nicht zufrieden ist, Meinungsverschiedenheiten oder andere Probleme mit einer Transportunternehmung hat, kann die Dienste der Ombudsstelle in Anspruch nehmen. Beispielsweise vermittelt die Stelle, wenn es um Beanstandungen bei Fahrausweisen, Komfort, Anschlüssen, Reiseinfos vor Ort oder um die Sicherheit geht. Nicht in den Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle fallen Klagen über Fahrpläne, Haltstellen oder Fragen der Gestaltung von Tarifverbänden.

Wie geht die Ombudsstelle vor?

Die Ombudsstelle strebt eine Einigung der beiden Parteien an. Sie nimmt die Vermittlerrolle allerdings erst auf, wenn sich Fahrgast und Transportunternehmen vorgängig nicht einigen konnten. Sie kann keine Verfügungen erlassen, sondern nur Empfehlungen an die Transportunternehmen abgeben.

Wie gelangt man an die Ombudsstelle?

An die Ombudsstelle kann man sich schriftlich wenden, ohne spezielle Form (auch E-Mail). Neben dem Hauptsitz in Olten - welcher für die Deutschschweiz zuständig ist – besteht in der Romandie und im Tessin je eine Zweigstelle. Bei Beschwerden, welche die Verkehrsbetriebe des Kantons Zürich (ZVV) und der Städte Bern (BernMobil), Zürich (VBZ) und Winterthur (VBW) betreffen, muss man sich jedoch an die zuständigen Ombudsstellen des Kantons oder der Städte wenden.

Kontaktadressen Ombudsstellen für den öffentlichen Verkehr

Deutschschweiz	Romandie	Tessin
Ombudsstelle öffentlicher Verkehr Hans Höhener Martin-Disteli-Strasse 9 Postfach 768 4601 Olten Tel. 062 296 94 25 Fax 062 296 94 26 info@ombudsstelle.ch	Ombudsman des transports publics pour la Suisse romande Rose-Marie Ducrot Rte de Fruence 1618 Châtel-St-Denis Tel. 021 948 00 87 Fax 021 948 06 61 rm.ducrot@ombudsstelle.ch	Ombudsman dei trasporti pubblici per la Svizzera italiana Avv. Renzo Respini Casello postale 3336 Via Ferruccio Pelli 7 6900 Lugano Tel. 091 921 22 21 Fax 091 921 13 13 r.respini@ombudsstelle.ch

Ombudstellen der Verkehrsbetriebe des Kanton Zürichs, von Bern, Zürich und Winterthur

Ombudsstelle Kanton Zürich (ZVV)	Ombudsstelle Stadt Bern (BernMobil)	Ombudsstelle Stadt Zürich (VBZ)	Ombudsstelle Stadt Winterthur (VBW)
Ombudsmann des Kanton Zürich Forchstrasse 59 8032 Zürich Tel. 044 269 40 70 Fax 044 269 40 79 ombudsmann@ombudsmann.zh.ch	Junkerngasse 56 Postfach 537 3000 Bern 8 Tel. 031 312 09 09 Fax 031 312 09 70 ombudsstelle@bern.ch	Stadt Zürich Beauftragte in Beschwerdesachen - Ombudsfrau Oberdorfstrasse 10 8001 Zürich Tel 044 261 37 33 Fax 044 261 37 18	Frau Dr. Viviane Sobotich Marktgasse 53 8402 Winterthur Tel. 052 212 17 77 Fax. 052 212 04 66 ombudsstelle@win.ch