

■ Verkehrsrecht & Tarife

In sechs Jahren 14 000 Fahrgasteingaben

aus SIGNAL 03/2007 (Juni/Juli 2007), Seite 26 (Artikel-Nr: 10000145)
Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

In Nordrhein-Westfalen sorgt die Schlichtungsstelle Nahverkehr für einvernehmliche Lösungen, wenn es zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen zum Streit kommt. Eine Richtingweisende Institution, die Nachahmer in anderen Bundesländern sucht. Und die auch gebraucht werden...

Herr A. ist Berufspendler auf der Strecke Engelskirchen--Düsseldorf. Auf dem Heimweg hört er die Durchsage, wegen Streckensperrung sollten alle Fahrgäste nach Köln fahren, dort würden Busse eingesetzt. Wider Erwarten steht in Köln ein Zug in Richtung Engelskirchen, in den er einsteigt. Der Zug bleibt nach kurzer Fahrt 40 Minuten in der Sonne stehen, fährt schließlich zurück nach Köln. Die inzwischen dort wartenden Ersatzbusse sind überfüllt und so nimmt A. ein Taxi. Er beschwert sich über die schlechte Information der Fahrgäste und beantragt die Erstattung seiner Taxikosten. Seine Beschwerden bleiben ergebnislos.

Dies ist ein Fall aus der Arbeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen. Nach vielen Briefwechseln mit dem Verkehrsunternehmen erreichten die Schlichter eine Erstattung der Taxifahrt von 58 Euro sowie einen Reisegutschein über 15 Euro.

Arbeitsweise der Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wurde im September 2001 vom Verkehrsministerium des Landes bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eingerichtet. Bei Problemen zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen vermittelt sie als unabhängige Institution.

Den Vorgängen liegt folgender Ablauf zugrunde: Die Fahrgäste beanstanden die angebotene Lösung oder die Art der Beschwerdebearbeitung durch das Unternehmen. Gelegentlich bitten auch die Unternehmen um Vermittlung im Streitfall. Im Rahmen der Streitschlichtung schlägt die Schlichtungsstelle einen Interessenausgleich zwischen Unternehmen und Verbraucher vor, der jedoch für beide Seiten nicht bindend ist. Darüber hinaus gibt sie Serviceinformationen und Rechtsauskünfte rund um die Reiseplanung und -durchführung insbesondere bei Problemen und Beschwerden.

Verspätungen und Zugausfälle sind bislang die Hauptauslöser für die Verärgerung der Fahrgäste. Es folgt die Kritik an der Information, insbesondere im Störfall. Häufig beanstanden die Kunden den Umgang mit ihrer Beschwerde oder das Verhalten des Personals. Große Verunsicherung rankt sich bei vielen Reisenden um das Thema Erhöhtes Beförderungsentgelt.

Irrender Kontrolleur

Wenngleich die Schlichtungsstelle sich nachdrücklich gegen das Schwarzfahren ausspricht, zeigen verschiedene Beschwerden, dass nicht jede Nachforderung berechtigt ist. Das folgende Beispiel verdeutlicht dies: Der Auszubildende B. kauft am

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Ärger mit Bus
und Bahn?

Verbraucherzentrale NRW
Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
E-Mail: nahverkehr@vz-nrw.de
Schlichtungstelefon: (0211) 380 9 380
DER NEUE NAHVERKEHR
IN NRW

www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Automaten ein Ticket »Kinder/Auszubildende«. Ein Kontrolleur behauptet, diese Rubrik gebe es nicht und fordert von B. ein erhöhtes Beförderungsentgelt. Den Einspruch weist das Verkehrsunternehmen ebenso zurück wie Beweisfotos des Automaten. Erst auf Intervention der Schlichtungsstelle stellt es das Verfahren ein, schenkt B. einen Schwimmbadgutschein und entschuldigt sich.

Seit 2001 dokumentieren etwa 14 000 Fahrgasteingaben den Bedarf und zahlreiche Berichte in Hörfunk, Fernsehen und Printmedien sowie verschiedenste Vortragsanfragen großes Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle. Das Verkehrsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen finanziert die Schlichtungsstelle auch im ersten Halbjahr 2007. Fraktionsübergreifend wird ihre Arbeit von der Politik befürwortet.

Mit Touren durch die Regionen Nordrhein- Westfalens weist die Schlichtungsstelle Nahverkehr auf ihre Arbeit hin. In Kooperation mit den regionalen Verkehrsunternehmen wurden das Schlichtungsangebot im vergangenen Jahr in elf Städten vorgestellt, Tipps zur Beschwerde gegeben und auf die Kontaktadressen der Unternehmen als erste Ansprechpartner für Fahrgastkritik verwiesen.

*Kontakt: Schlichtungsstelle Nahverkehr
Verbraucherzentrale NRW
Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
Tel.: (0211) 38 09-380, Fax: -666
nahverkehr (ät) vz-nrw.de
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de*

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000145>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten