

Verkehrsrecht & Tarife

Schlichtung im Fernverkehr - Zwischenbilanz eines Pilotprojekts

aus SIGNAL 02/2007 (April/Mai 2007), Seite 24 (Artikel-Nr: 10000197)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Seit über zwei Jahren gibt es in Deutschland Schlichtungsverfahren im öffentlichen Fernverkehr. Egal, ob bei Bahn, Bus, Fähre oder Flugzeug etwas schief läuft, die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD kümmert sich um die Anliegen der Kundinnen und Kunden und bringt sie mit den Verkehrsunternehmen an einen Tisch...

Die Zahl der eingehenden Beschwerden ist seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle kontinuierlich gestiegen. Im Jahresvergleich 2005/2006 nahm die Zahl der Anfragen um rund 44 Prozent zu. Die Struktur der eingehenden Anliegen hat sich jedoch stark gewandelt. Während noch im Jahr 2005 mehr Bahn- als Fluganfragen eingingen, überwogen 2006 die Beschwerden im Flugverkehr. Diese verdoppelten sich im Jahresvergleich sogar.

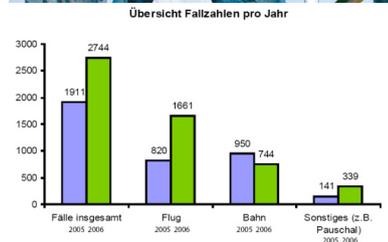
Nicht jede an die Schlichtungsstelle gerichtete Anfrage mündet in einem Schlichtungsverfahren. Oft lassen sich Probleme auch durch telefonische Beratung oder das Zusenden von Informationen lösen. Wenn ein Schlichtungsverfahren eröffnet wird, ist jedoch die Kooperationsbereitschaft der Unternehmen gefragt. Hier zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Verkehrsträgern.

Die 500 Schlichtungsverfahren, die im Bahnverkehr bislang abgeschlossen werden konnten, verliefen meist erfolgreich. Über 80 Prozent der Verfahren haben zu einer für Kunden und Unternehmen zufriedenstellenden Lösung des Anliegens geführt. In fast 100 Prozent der Schlichtungsfälle handelte es sich dabei um Anliegen in Verbindung mit der Deutschen Bahn AG. Erwähnenswert ist auch, dass die Schlichtungsverfahren im Bahnverkehr sehr zeitnah und kompetent bearbeitet werden.

Diesen Service müssen Flugkunden oft noch vermissen. Interessanterweise gibt es im Flugverkehr eine wesentlich umfangreichere Anspruchgrundlage als bislang im Bahnverkehr. Das hilft den Beschwerdeführenden jedoch nicht immer weiter, denn die Schlichtungsverfahren im Flugverkehr verlaufen leider lange nicht so erfolgreich wie im Bahnverkehr. Nur knapp 40 Prozent der eingeleiteten Schlichtungsverfahren im Flugverkehr konnten im beiderseitigen Einvernehmen abgeschlossen werden. Einige große deutsche Flugunternehmen wie die Deutsche Lufthansa und Air Berlin weigern sich sogar, an Schlichtungsverfahren überhaupt teilzunehmen.

In einem sind sich die Verkehrsträger Bahn und Flug jedoch sehr ähnlich. Die Hauptursache für Beschwerden war in beiden Bereichen die Verspätung. Interessanterweise beschwerten sich jedoch fast dreimal mehr Menschen über verspätete Flugzeuge als über verspätete Züge.

Die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD ist ein vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz auf drei Jahre finanziertes Pilotprojekt. Derzeit ist noch nicht sichergestellt, wie es nach dem 30. November 2007 weitergeht.



Entwicklung der Fallzahlen bei der Schlichtungsstelle Mobilität 2005 und 2006. (Grafik: Schlichtungsstelle)

Die Hauptaufgabe der Schlichtungsstelle besteht darin, auftretenden Konflikten mit Verkehrsunternehmen zu lösen. Die Erfahrungen aus den Einzelfällen sind oft auch für andere Fahrgäste interessant, deshalb berichtet sie regelmäßig über auserwählte Fälle in der verkehrspolitischen Zeitschrift SIGNAL.

Gerne unterstützt die Schlichtungsstelle auch Sie, wenn es Probleme bei Ihrer Reise mit Bahn, Bus, Schiff oder Flugzeug gab. Sie können Ihr Anliegen schriftlich, per Fax oder per E-Mail einsenden. Aktuelle Tipps für Ihre Reise finden Sie auf der Internetseite www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org.

Schlichtungsstelle Mobilität

c/o Verkehrsclub Deutschland (VCD) e. V.

Postfach 61 02 49

10923 Berlin

Telefon: (030) 46 99 70-0

(Mo bis Fr 9 bis 14 Uhr)

Fax: (030) 46 99 70-10

Mail: [schlichtungsstelle \(ät\) vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000197>.

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