SIGNALARCHIV.DE

Ein guter Tag für die Fahrgäste

Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost nimmt Arbeit auf

aus SIGNAL 01/2009 (März 2009), Seite 1 (Artikel-Nr: 10000368)

Berliner Fahrgastverband IGEB

Eine jahrelange Forderung des Berliner Fahrgastverbands IGEB wurde Ende Januar 2009 erfüllt: Die Schlichtungsstelle für den Nahverkehr in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt ist gegründet worden und hat die Arbeit aufgenommen. (Fotos/Montage: Raul Stoll)

Endlich gibt es auch in Berlin eine Schlichtungsstelle für die Kunden im Nahverkehr, für deren Aufbau sich der Berliner Fahrgastverband IGEB seit nunmehr drei Jahren eingesetzt hat...

In den Jahren 2004 und 2005 häuften sich in Berlin die Fahrgastbeschwerden. Auch die IGEB erhielt immer mehr Kummerkarten. Kritisiert wurde damals vor allem die BVG, weil die in ihrem Auftrag tätigen Fahrscheinkontrolleure wiederholt durch rüpelhaftes Verhalten auffällig wurden und weil das Beschwerdemanagement des Unternehmens einer großen Zahl von Kunden auf ihre Briefe oder E-Mails zu Themen aller Art überhaupt nicht antwortete.

Der Berliner Fahrgastverband IGEB stellte deshalb in den Mittelpunkt seiner Jahrespressekonferenz im April 2006 die Forderung nach einer Schlichtungsstelle Nahverkehr Berlin. »Mithilfe einer professionell arbeitenden Schlichtungsstelle können die Fahrgäste ihr Negativerlebnis besser verarbeiten und fahren hoffentlich weiterhin mit Bahnen und Bussen. Zugleich werden die Verkehrsunternehmen von langwierigen bzw. von imageschädigenden Auseinandersetzungen mit ihren Kunden entlastet«, hieß es in der IGEB-Begründung. Zum Beweis, dass Schlichtungsarbeit im Öffentlichen Verkehr möglich und sinnvoll ist, berichteten Anke Lobmeyer über die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD, zuständig für Fernverkehrskunden, und Melanie Schliebener über die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

Angesichts dieser positiven Erfahrungen und der Eskalation bei der BVG stand für die IGEB fest, dass auch Berlin eine Schlichtungsstelle für den Nahverkehr benötigt. Der Zeitpunkt der Forderung war günstig, denn im Herbst 2006 gab es in Berlin Wahlen zum Abgeordnetenhaus. Die Strategie ging auf. Die SPD und die damalige Linkspartei.PDS ließen sich von der Notwendigkeit überzeugen und schrieben im Herbst 2006 in ihre Koalitionsvereinbarung: »Die Nahverkehrsunternehmen geben sich eine Fahrgastcharta und richten eine Schlichtungsstelle für den ÖPNV ein.« (vgl. SIGNAL 6/2006).

Der IGEB-Erfolg drohte allerdings daran zu scheitern, dass die Koalitionäre kein Geld des Landes Berlin ausgeben wollten und der mit der Einrichtung inoffiziell beauftragte VDV Landesverband Ost die Finanzierung durch alle Mitglieder nicht geregelt bekam. Nachdem die für Anfang 2008 geplante Einrichtung an der fehlenden Zahlungsbereitschaft der DB-Töchter scheiterte, entschloss man sich, die Schlichtungsstelle ein Jahr später ohne DB Regio und S?Bahn Berlin zu starten. Beide versicherten zwar, sich einer Bearbeitung der an sie herangetragenen Fälle nicht zu verweigern, dennoch ist das Verhalten der DB für den Berliner Fahrgastverband sehr ärgerlich und unverständlich.

Skepsis gab es in der Gründungsphase seitens der Fahrgastverbänden auch, ob ausgerechnet der VDV als Interessenverband der Verkehrsunternehmen der richtige Träger einer solchen Einrichtung ist. Aber die gewählte Struktur mit einem Beirat, in

dem Fahrgastverbände und Verbraucherschützer vertreten sind, sollte eine faire Schlichtungsarbeit gewährleisten. Bewähren muss sich auch noch die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für die drei Bundesländer Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt. Einziger Grund für diesen aus Fahrgastsicht nicht zu begründenden Zuschnitt ist die Organisationsstruktur des VDV Landesverbands Ost.

Dennoch: Der Start der Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost mit Sitz beim VDV in Berlin ist ein großer Fortschritt. Deshalb hat sich der Berliner Fahrgastverband IGEB auch gern an den Diskussionen mit dem VDV in der frühen Aufbauphase beteiligt und nun Verantwortung in der Beiratstätigkeit übernommen.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000368.

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