SIGNALARCHIV.DE

Schlichtungsstelle Nahverkehr Ost

Startschuss für Schlichtungsstelle Nahverkehr in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt

aus SIGNAL 01/2009 (März 2009), Seite 1 (Artikel-Nr: 10000369)

VDV Landesgruppe Ost

Verspätungen, defekte Fahrscheinautomaten, mangelnde Informationen - manchmal funktioniert im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) nicht alles reibungslos. Fahrgäste in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt, die ihre Beschwerde bereits beim Verkehrsunternehmen eingereicht haben und unzufrieden mit dem Ergebnis sind, können sich jetzt an die Schlichtungsstelle Nahverkehr wenden. Eine außergerichtliche Einigung zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen ist das Ziel der ehrenamtlichen Schlichter, die selbst langjährig im Verkehrswesen tätig waren. Träger der neuen Schlichtungsstelle sind 44 Verkehrsunternehmen aus Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt. »In diesen Bundesländern nutzen pro Jahr insgesamt rund 1,2 Milliarden Fahrgäste den ÖPNV. Das Beschwerdemanagement der Verkehrsunternehmen läuft gut, aber die neue Schlichtungsstelle erweitert den Service im Nahverkehr und kann gerichtliche Klärungen ersparen«, erklärt Andreas Sturmowski, Vorsitzender der Landesgruppe Ost des Verbands der Deutschen Verkehrsunternehmen (VDV).

»Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist ein Baustein, um die Rechte der Fahrgäste zu verbessern«, betont Maria Krautzberger, Staatssekretärin in der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung des Landes Berlin. »Sie trägt auch dazu bei, dass das Angebot der Busse und Bahnen dadurch attraktiver wird«. Bevor der Fahrgast seine Beschwerde jedoch an die Schlichtungsstelle richtet, sollte er vorher Kontakt zum zuständigen Verkehrsunternehmen aufnehmen. Wenn dieser Versuch erfolglos bleibt und der Kunde mit der Antwort nicht einverstanden ist, kann die Schlichtungsstelle eingeschaltet werden. Dies ist per E-Mail, Post, Fax oder mit dem Online-Formular auf der Internetseite www. schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de möglich. Auch der brandenburgische Infrastrukturminister Reinhold Dellmann ist von der Idee überzeugt: »Die neue Schlichtungsstelle für Nahverkehr ist ein weiterer Beitrag für mehr Kundenzufriedenheit. Sie kann Konflikte einvernehmlich lösen; damit wird der Busund Bahnverkehr noch kundenfreundlicher.« »Die Schlichter versuchen, den Fall mit allen Beteiligten zu klären, und entwickeln einen unverbindlichen Lösungsvorschlag. Das alles ist für den Fahrgast kostenlos«, erklärt Wolfgang Schwenk, Leiter des VDV Hauptstadtbüros. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr arbeitet mit den Verkehrsunternehmen in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt zusammen.

Unterstützt wird die Arbeit der Schlichter von einem Beirat; darin vertreten sind der Fahrgastverband Pro Bahn, der Berliner Fahrgastverband IGEB, der VCD (Verkehrsclub Deutschland), der Deutsche Bahnkundenverband e. V., die Verbraucherzentralen, der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg und die für Verkehr zuständigen Ministerien bzw. Senatsverwaltung. »Diese Einrichtung ist kein Ort, der sich gegen die Verkehrsunternehmen richtet. Sie versucht, einen Kompromiss zwischen zwei Parteien zu finden«, betont Jens Wieseke, Vorsitzender des Beirats der Schlichtungsstelle Nahverkehr und stellvertretender Vorsitzender des Berliner Fahrgastverbands IGEB.

Am 29. Januar 2009 wurde die Schlichtungsstelle Nahverkehr offiziell eröffnet.

Die Anliegen der Kunden werden per E-Mail oder Fax entgegengenommen:
E-Mail: kontakt (ät) schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de
Telefax: (030) 39 99 32 17

Mehr Informationen zur Schlichtungsstelle Nahverkehr gibt es unter der Internetseite:
schlichtungsstelle-nahverkehr-ost.de

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
http://signalarchiv.de/Meldungen/10000369.

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