

Schlichtungsstelle Mobilität

Veranstaltung „Vom Streit zur Einigung – über den Nutzen außergerichtlicher Schlichtung“

16. November 2005

Resümee

Dr. Otmar Lell

Was haben wir heute gelernt?

- Einen hervorragenden Einstieg in die Thematik hat uns Herr **Christopher Irwin** bereitet, der uns über die Erfahrungen mit der Interessenvertretung der Fahrgäste in Großbritannien berichtet hat. In Großbritannien haben Institutionen zur Vertretung von Fahrgastinteressen eine lange und erfolgreiche Tradition. Herr Irwins Vortrag hat auch deutlich gemacht, dass die Interessenvertretung von Fahrgästen mehr ist als die Bearbeitung von Beschwerden. Die Stärke der britischen Fahrgastvertretung ist es, dass sie sich auch politisch für einen kundengerechten öffentlichen Verkehr einsetzt – und dass sie dank eines gesetzlichen Auftrags und fundierter Untersuchungen hiermit in der politischen Landschaft ein wichtiger Faktor ist. Schließlich hat uns Herr Irwin gezeigt, dass die Schlichtungsstelle Mobilität eingebettet ist in eine breite europäische Diskussion über die Interessenvertretung der Kunden in den sogenannten Netzmärkten und speziell im Verkehrsbereich.
- **Uwe Böhme** und **Martin Schiefelbusch** haben dann einiges von dem, was Herr Irwin aus der Praxis berichtet hat, wissenschaftlich untermauert: Ein gutes Beschwerdemanagement ist für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs unverzichtbar. Besonders bemerkenswert war die Feststellung, dass eine gut bearbeitete Beschwerde die Kunden zufriedener hinterlässt als eine ganz normale Fahrt, die zu keiner Beschwerde Anlass gibt.
- Und dann wurde es mit der **praktischen Demonstration der Kolleginnen und Kollegen aus der Schlichtungsstelle Mobilität** so richtig lebensnah. Herr Markus Franke, Frau Birgit Zandke-Schaffhäuser, Frau Irene Meigel, Frau Ute Buchen und Herr Sandro Battistini haben uns alle in die Rolle der Schlichter schlüpfen lassen und haben uns damit anschaulich vor Augen geführt, wie komplex die Fälle sind, mit denen sie tagtäglich zu tun haben. Außerdem hat uns dieser Einblick in die Arbeit der Schlichtungsstelle gezeigt, dass die

Schlichtungsstelle sich nach einem knappen Jahr Arbeit bereits bewährt hat, und dass die Schlichtungsstelle Nutzen bringt für die Verbraucher, für die Unternehmen und für die Volkswirtschaft: Für die Verbraucher, weil sie eine neutrale und unabhängige Anlaufstelle haben, die ihnen einfach und kostengünstig zu ihrem Recht verhilft, für die Unternehmen, weil die erfolgreiche Behandlung von Beschwerden sich positiv auf Unternehmensimage und Kundenbindung auswirkt und für die Volkswirtschaft, weil die Schlichtungsstelle die Gerichte entlastet.

- Herr Christian **Moritz** hat uns nach der Mittagspause in die europäische Dimension der Streitschlichtung eingeführt. Herr Moritz hat die Grundsätze der außergerichtlichen Streitschlichtung nach der Empfehlung der EU-Kommission dargelegt. Es wurde klar, dass es in vielen Branchen ähnliche Diskussionen und ähnliche Entwicklungen gibt wie im Verkehrsbereich. Für die Verbraucher stellt sich damit zunehmend das Problem, dass sie sich einer unübersichtlichen Vielzahl von Streitschlichtungsorganen gegenüber sehen. Bei Streitschlichtungsfällen mit internationalem Bezug hilft die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung im europäischen Verbraucherzentrum Deutschland, die richtige Anlaufstelle zu finden. Für Fälle mit ausschließlich innerdeutschem Bezug ist nun ebenfalls ein koordinierender Zusammenschluss geplant, um den Verbrauchern die Orientierung zu erleichtern. Herr Moritz machte deutlich, dass die Verbraucher im Verkehrsbereich eine einzige Anlaufstelle brauchen, die ihnen für Auseinandersetzungen mit den Verkehrsunternehmen Hilfestellung bietet – unabhängig davon, ob es sich um eine Fahrt im Fernverkehr oder im Nahverkehr handelt.
- Herr Professor Wolfgang **Römer** beschrieb in seinem Vortrag die Entstehung und die Arbeitsweise der Ombudsstelle für Versicherungen. Die klare, wohldurchdachte Konstruktion dieser Ombudsstelle hat dazu geführt, dass der Ombudsmann für Versicherungen nach anfänglicher Skepsis auch von den Verbraucherorganisationen mitgetragen wurde und dass sich diese Schlichtungsstelle nach mittlerweile fünf Jahren Arbeit als Erfolgsmodell bewährt hat. Anders als im Verkehrsbereich ist der Ombudsmann für Versicherungen auf die Initiative der Branche selbst eingerichtet worden. Das hat zwei bedeutsame Konsequenzen: Nämlich erkennt die Versicherungswirtschaft die Schlichtungssprüche des Ombudsmannes bis zu einer Streitwerthöhe von 5 000 € als rechtlich bindend für sich an. Und die Versicherungsbranche finanziert als Träger des Ombudsmannes seine Tätigkeit – der Ombudsmann ist also nicht von staatlichen Zuschüssen abhängig. Herr Römer machte in diesem Zusammenhang

gleichwohl sehr deutlich, dass die Unabhängigkeit des Ombudsmannes von der Branche eine unverzichtbare Erfolgsbedingung ist. Die Unabhängigkeit, so Römer, muss in der Konstruktion des Ombudsmannes gewahrt sein und in der Satzung verankert sein, sie muss aber auch täglich gelebt und erstritten werden. Hiervon können wir für den Verkehrsbereich lernen. Bemerkenswert ist vor allem folgendes: Die Branche ist selbst nach langen Diskussionen zu der Erkenntnis gelangt, dass eine neutrale Stelle zur Beilegung von Konflikten zwischen Unternehmen und Verbrauchern von Nutzen ist. Aus dieser Erkenntnis heraus hat die Versicherungswirtschaft die Finanzierung des Ombudsmannes übernommen – ohne aber dessen Unabhängigkeit in Frage zu stellen.

- Die **abschließende Runde von Unternehmensvertretern** machte deutlich, dass wir auch im Öffentlichen Verkehr auf dem Weg dorthin sind, dass neutrale Instanzen zur Vertretung von Kundeninteressen als Gewinn für alle Seiten gesehen werden – Kunden, Unternehmen und Allgemeinheit. Das war einstimmige Meinung der anwesenden Unternehmensvertreter, Herrn Henning **Weize**, Herrn Robert **Kohl** und Herrn Henrik **Lindemann**, und das ist sicher ein großes Verdienst für die Schlichtungsstelle Mobilität und zeugt von der Qualität der dort geleisteten Arbeit. Es bleibt aber im Verkehrsbereich noch einiges zu tun, und das machten vor allem die Referenten deutlich, die nicht da waren, nämlich die Vertreter der Fluggesellschaften, die sich der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität bislang noch verschließen.

Wie geht es nun weiter? Jeder wird seine eigenen Schlussfolgerungen ziehen. Mein persönliches Fazit sind folgende vier Punkte:

- **Erstens: Die neue Bundesregierung ist gefordert, die Fluggesellschaften zur Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität zu bewegen.** Es mag sein, dass sich die Branche dort von einem Konzept der Zusammenarbeit mit den Verbrauchern noch wenig verspricht. Gerade im Flugverkehr ärgern sich die Leute häufig über Qualitätsmängel – das bekommen wir aus Verbraucherbeschwerden hinreichend mit. Trotz des Booms der Billigflieger: Wenn etwas schief geht und die Fluggäste es mit einem vollkommen unzureichenden Beschwerdemanagement zu tun bekommen, ist die Begeisterung für Schnäppchenpreise schnell dahin. Die Branche insgesamt kann kein Interesse daran haben, dass dauerhaft das Image des Flugverkehrs hierdurch geschädigt wird. Hier muss die Politik handeln. Die Möglichkeiten der Schlichtungsstelle selbst sind begrenzt, die Fluggesellschaften zur Kooperation

zu bewegen. Vor allem das Bundesverkehrsministerium muss die Fluggesellschaften dazu bewegen, dieses Projekt zu unterstützen.

- **Zweitens: Wir brauchen eine Interessenvertretung für Fahrgäste auch im Nahverkehr.** Bislang gibt es in Deutschland im Nahverkehr nur zwei Anlaufstellen für Fahrgäste, nämlich die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und die Ombudsstelle Nahverkehr Bayern, die von der Landesgruppe Bayern des VDV (Verband deutscher Verkehrsunternehmen) und dem LBO (Landesverband bayerischer Omnibusunternehmen e.V.) getragen wird. Es handelt sich dabei um zwei sehr unterschiedliche Konstruktionen, und eine Zusammenarbeit der Schlichtungsstellen gibt es bisher noch nicht. Möglicherweise wird man in einer Übergangszeit verschiedene Modelle austesten. Langfristig brauchen die Kunden aber eine einheitliche Anlaufstelle für alle Beschwerden des Nah- und Fernverkehrs – diese Anlaufstelle kann die Beschwerden dann an lokale und damit sachnähere Einrichtungen weiterleiten -, und wir brauchen eine Einigung auf ein einheitliches Konzept für die Vertretung von Fahrgastinteressen im Verkehr.
- **Drittens: Interessenvertretung von Fahrgästen ist mehr als die Bearbeitung von Beschwerden.** Wir brauchen eine **Verknüpfung der Arbeit der Schlichtungsstelle mit der politischen Arbeit der Verbraucherorganisationen.** Hierfür ist die Diskussion in Großbritannien lehrreich. Dort zeichnet sich eine Entwicklung ab, dass die Institutionen zur Vertretung von Verbraucherinteressen von der Beschwerdebearbeitung entlastet und stattdessen auf die politische Interessenvertretung fokussiert werden. Für die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden und für die politische Interessenvertretung werden zunehmend getrennte Institutionen geschaffen. Für die außergerichtliche Streitschlichtung gibt es neutrale Ombudsstellen, für die politische Interessenvertretung Consumer Watchdogs mit einem gesetzlichen Mandat zur politischen Vertretung von Verbraucherinteressen. Dieses Modell könnte auch für Deutschland sinnvoll sein. Die Verbraucherorganisationen brauchen einen gesetzlichen Auftrag, die Arbeit der Schlichtungsstelle auszuwerten und die Schlussfolgerungen für ihre politische Arbeit zu nutzen.
- **Viertens: Wir müssen uns stärker an der europäischen Diskussion über eine Interessenvertretung von Kunden gegenüber Unternehmen des Öffentlichen Verkehrs beteiligen.** Wir haben im Bereich des Flugverkehrs inzwischen schon einen hohen Standard an Kundenrechten; im Bahnverkehr werden wir einen

solchen Standard voraussichtlich bald haben, und zum Busverkehr laufen die Arbeiten an gesetzlichen Regelungen für die Fahrgastrechte. Ebenso wichtig wie die Verankerung von Fahrgastrechten ist es aber, dass es auch eine Institution gibt, die die Interessen der Kunden aktiv vertritt. Die EU trifft in ihren neuen Verordnungen und Richtlinien zunehmend Vorgaben, dass die Mitgliedstaaten solche Einrichtungen zur Vertretung von Kundeninteressen vorhalten müssen. Die Frage stellt sich damit, wer das in Deutschland sein soll. Und es stellt sich die Frage, welches Konzept zur Vertretung von Kundeninteressen wir uns auf europäischer Ebene wünschen.

- **Die Koalitionsvereinbarung der neuen Bundesregierung bietet die richtige Grundlage für die Erreichung dieser vier Ziele.** In der Koalitionsvereinbarung heißt es: „Verbraucherpolitik ist Wirtschaftspolitik von der Nachfrageseite. Wir wollen eine Verbraucherpolitik, die nicht auf bürokratische Reglementierungen, sondern auf die gestaltende Funktion im Wettbewerb setzt. Verbraucherpolitik muss ein Gleichgewicht zwischen Verbraucher- und Wirtschaftsinteressen suchen.“ Wenn die neue Bundesregierung im Öffentlichen Verkehr dieses Gleichgewicht zwischen Verbraucher- und Wirtschaftsinteressen tatsächlich erreichen will, kommt sie nicht umhin, sich für eine starke Einrichtung zur Vertretung von Kundeninteressen im Öffentlichen Verkehr einzusetzen.