

Ein Jahr Schlichtungsstelle Mobilität – Hintergrundpapier

Profil

Die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) hilft Reisenden, die im Linienfernverkehr mit Bahn, Bus, Flug oder Schiff Probleme auf ihrer Reise haben. Kommt die Bahn z.B. nicht rechtzeitig am Ziel an, verspätet sich der Abflug oder wird ganz gestrichen, waren die Fahrkarten ungültig oder ging das Reisegepäck verloren, hilft die Schlichtungsstelle Mobilität. Und das kostenlos.

Initiator dieses bundesweiten Pilotprojektes ist das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV), das das Projekt zunächst für drei Jahre finanziert.

Am 1. Dezember 2004 wurde die Schlichtungsstelle Mobilität ins Leben gerufen und feiert nun ihr einjähriges Bestehen. Es gibt viele positive Effekte zu bilanzieren. Inzwischen hat die Einrichtung einen derartig hohen Bekanntheitsgrad erreicht, dass über 1.500 Anliegen von Fahrgästen eingetroffen sind. Es zeigt sich dabei ein erheblicher Beratungsbedarf – etwa dann, wenn geschädigten Verkehrsteilnehmern ihr Anspruch nicht bekannt ist oder sie ein Einigungsangebot vom Verkehrsunternehmen bekommen haben, aber nicht wissen, ob sie es annehmen sollen. Die Schlichtungsstelle klärt auf.

Geht es schließlich in außergerichtliche Schlichtungsverfahren, suchen die Schlichterinnen und Schlichter nach einer angemessenen Lösung. Sie verstehen sich als neutrale Instanz, die ihre Vorschläge zur Einigung auf geltendes Recht, aber auch auf Erwartungen an die Kulanz von Unternehmen stützt. Der Gang vor ein Gericht ist in diesen Fällen nicht mehr nötig. Damit wird den Kundinnen und Kunden der Verkehrsunternehmen aus einer schwierigen Entscheidungssituation herausgeholfen – entweder auf Ansprüche zu verzichten oder ein riskantes Gerichtsverfahren anzustrengen, dessen Kosten vielleicht den Streitwert deutlich übersteigen. Gleichzeitig profitieren die beteiligten Unternehmen vom Imagegewinn und gestärkter Kundenbindung.

Über die Schlichtungsstelle Mobilität kann sich auch das Justizwesen freuen, wenn Klagen unterbleiben, weil ein unbürokratischer Weg zur Konfliktlösung gefunden wurde. Das ist ein europaweiter neuer Trend, der in anderen Branchen genauso um sich greift und auch in den Justizministerien gern gesehen wird.

Kontaktdaten

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Postfach 61 02 49

10923 Berlin

Tel: 030/469970-0 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr),

Fax: 030/469970-10

E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Zahlen, Daten, Fakten

Von den ca. 1.500 Fällen sind mittlerweile über 1.100 abgeschlossen worden. Bei ca. 800 Anliegen waren Beratungen erforderlich. Etwa 300 Schlichtungsverfahren wurden durchgeführt. Die meisten davon – etwa 250 – richten sich an die Deutsche Bahn AG, die diesen Vorschlägen so oder in modifizierter Form in ca. 80 Prozent der Fälle zustimmt. Die verbleibenden rund 50 Schlichtungsvorschläge wurden verschiedenen Fluggesellschaften und ihren jeweiligen Kunden unterbreitet. Dabei kam es etwa in 50 Prozent der Fälle zu einer Einigung. Die geringe Zahl der Schlichtungsversuche im Flugverkehr ist darauf zurückzuführen, dass einige Fluglinien einen recht langen Zeitraum benötigen, um sich für oder gegen außergerichtliche Schlichtung zu positionieren. Es liegt weniger an der Zahl der Beschwerden. Denn in etwa 40 Prozent aller Anliegen geht es um Flugverkehr. Nur der Bahnverkehr ist mit ca. 50 Prozent stärker vertreten. Rund 400 Fälle befinden sich noch in Bearbeitung.

Bearbeitungsstand (November 2005)

| | Anzahl | Anteil (%) |
|-----------------------|-------------|--------------|
| abgeschlossen | 1141 | 74,0 |
| in Bearbeitung | 217 | 14,1 |
| noch nicht bearbeitet | 141 | 9,1 |
| Sonstiges | 42 | 2,7 |
| | | |
| Summe | 1541 | 100,0 |

Verteilung aller Fälle auf Verkehrsträger

| | Anzahl | Anteil (%) |
|--------------|-------------|--------------|
| Bahn | 797 | 51,1 |
| Flug | 663 | 42,5 |
| Pauschal | 92 | 5,9 |
| Bus | 7 | 0,4 |
| Schiff | 2 | 0,1 |
| | | |
| Summe | 1561 | 100,0 |

Die Zuordnung der einzelnen Fälle zu Ursachen von Konflikten erzeugt im Bahnverkehr ein breit gefächertes Bild. Viele Anlässe sind Grund zur Beschwerde. Mit etwa einem Viertel aller Fälle sind zwar Verspätungen am häufigsten, aber ungerechtfertigte Fahrpreisnacherhebungen, falsche Informationen, Probleme mit der Bahncard oder bei der Erstattung treten ebenfalls regelmäßig in Erscheinung. Die Streitigkeiten im Flugverkehr basieren hauptsächlich auf Verspätungen, Annullierungen, Gepäckschäden oder –verlusten oder Mängeln im Service.

Beschwerdeanlässe im Bahnverkehr

| | Anzahl | Anteil (%) |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| Verspätung | 170 | 21,4 |
| Fahrpreisnacherhebung | 105 | 13,2 |
| Bahncard | 91 | 11,4 |
| Erstattung oder Umtausch Fahrscheine | 57 | 7,2 |
| Falschinformation | 29 | 3,6 |
| Service | 34 | 4,3 |
| Online-Ticket | 27 | 3,4 |
| Automaten | 26 | 3,3 |
| Allgemeine Beschwerde | 102 | 12,8 |
| Sonstiges | 48 | 6,0 |
| - noch nicht ausgewertet - | 107 | 13,4 |
| | | |
| Summe | 796 | 100,0 |

Beschwerdeanlässe im Flugverkehr

| | Anzahl | Anteil (%) |
|----------------------------|------------|--------------|
| Verspätung | 137 | 20,7 |
| Annullierung | 128 | 19,3 |
| Gepäck | 47 | 7,1 |
| Flug-Nichtbeförderung | 27 | 4,1 |
| Allgemeine Anfrage | 31 | 4,7 |
| Sonstiges | 92 | 13,9 |
| - noch nicht ausgewertet - | 201 | 30,3 |
| | | |
| Summe | 663 | 100,0 |

Kooperation

Damit die außergerichtliche Einigung funktioniert, müssen sich die betroffenen Unternehmen beteiligen. Hier zeigt sich nach dem ersten Jahr immer noch ein deutliches Gefälle. Denn die Schlichtungsstelle macht Vorschläge zur gütlichen Einigung, sie ordnet nicht an. Während etwa die Deutsche Bahn AG dieses Angebot nutzt, um Vertrauensverluste enttäuschter Kunden wieder wettzumachen, zeigt die Deutsche Lufthansa AG bisher kein Interesse an dieser Form der Zusammenarbeit. Die Chance, auf diesem Wege Kunden wieder an das Unternehmen zu binden, wird offensichtlich sehr unterschiedlich beurteilt.

Ausblick

Das Ziel des Projektes ist, die Kundenstellung zu verbessern, ohne die Interessen der Verkehrsunternehmen über Gebühr zu strapazieren. Dies ist teilweise bereits gelungen. Dennoch bleibt einiges zu tun. So wird es künftig auch darum gehen, gleichartige Angebote für Kunden des Nahverkehrs oder von Pauschalreisen zu machen oder anhand der Vielzahl der Beschwerden Verbesserungen aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer anzustoßen.

Ausgewählte Beispielfälle

Falsche Information im Bahnverkehr

Der Beschwerdeführer will von Dresden-Neustadt nach Göttingen fahren, es ist ein einmaliges Umsteigen in Bad Hersfeld nötig, die Umsteigezeit beträgt 10 Minuten. Der ICE kommt jedoch 15 Minuten verspätet in Bad Hersfeld an.

Dem Beschwerdeführer wird von der Zugbegleitung versichert, dass der Anschlusszug nach Göttingen, die Regionalbahn 34074, auf den verspäteten ICE warte. Vor Ort muss der Bahnkunde feststellen, dass die Regionalbahn nicht gewartet hat. Die Möglichkeit, bis Fulda zu fahren und dort einen Zug nach Göttingen zu nehmen, ist somit vergeblich.

Da der Beschwerdeführer einen wichtigen Termin in Göttingen hat, sieht er sich gezwungen ein Taxi zu nehmen, was ihm Zusatzkosten in Höhe von 140 Euro verursacht. Wesentlich günstiger wäre es gewesen, sich nicht auf die Aussage des Zugbegleiters zu verlassen und über Fulda zu fahren. Auf seine Beschwerde an den Kundendialog erhält der Beschwerdeführer einen Gutschein über 15 Euro, auf den Vorfall selbst wird jedoch nicht eingegangen.

Die Schlichtung sieht eine Entschädigung in voller Höhe als Reisegutschein vor und wurde von beiden Seiten akzeptiert.

Verspätung im Bahnverkehr

Die Beschwerdeführerin will von Speyer nach Berlin fahren. Dafür ist ein einmaliges Umsteigen in Mannheim erforderlich. Die Beschwerdeführerin plant für ihre Umsteigezeit nur vier Minuten ein. Die S-Bahn von Speyer nach Mannheim hat aber fünf Minuten Verspätung. Die Beschwerdeführerin erreicht deshalb den ICE nach Berlin nicht mehr. Sie fährt mit dem nächsten ICE nach Berlin und kommt knapp über eine Stunde später als geplant in Berlin an. Sie wendet sich dort an den Reiseservice, um einen Verspätungsgutschein zu bekommen. Der teilt ihr mit, dass es nur für verspätete Fernverkehrszüge Erstattungen gibt. Die Schlichtungsstelle Mobilität bestätigt dies und erläutert, warum es in diesem Fall keinen Anspruch geben kann.

Zerstörtes Gepäck im Flugverkehr

Der Beschwerdeführer fliegt am 8.1.2005 von München über Madrid nach Buenos Aires mit einer spanischen Fluggesellschaft. Von dort fliegt er im Auftrag dieser Fluggesellschaft mit einer argentinischen Fluggesellschaft weiter nach Salta/Argentinien. Vor dem Abflug gibt er die als Geburtstagsgeschenk für seinen Sohn neu gekaufte Angelrute als Sperrgepäck auf. In Buenos Aires angekommen, stellt der Beschwerdeführer fest, dass die Angel nicht mit der selben Maschine, wie ursprünglich geplant, mittransportiert wurde. Um den Anschlussflug nach Salta rechtzeitig antreten zu können, fliegt er zunächst ohne vorherige Reklamation zu seinem Zielflughafen in Salta weiter. Nach Ankunft am Zielflughafen richtet er dann seine Reklamation über das verschwundene Gepäckstück an die argentinische Fluggesellschaft. Diese erkundigt sich bei der spanischen Fluggesellschaft, die eine Nachlieferung des Gepäckstücks mit Hilfe der

argentinischen Fluggesellschaft für den nächsten Tag in Aussicht stellt. Am nächsten Tag, am 10.1.2005, kommt die Angelrute tatsächlich an. Allerdings ist die aus Kohlefaser bestehende Angel zersplittert. Der Transportbehälter wurde offenbar geöffnet und dann mit Klebeband wieder provisorisch verschlossen. Nach drei Tagen zeigt der Beschwerdeführer am 13.1.05 die Zerstörung seiner Angelrute bei der argentinischen Fluggesellschaft schriftlich an. Der vor Ort eingeschaltete Sachverständige stellt die totale Zerstörung fest und beziffert den Schaden an der Angel auf 1000 Dollar also umgerechnet ungefähr auf den Neuwert von 1069 Euro. Nachdem die argentinische Fluggesellschaft die Verantwortung für die Zerstörung des Gepäcks von sich gewiesen hat, telefoniert der Beschwerdeführer am 20.1.05 von Buenos Aires aus mit der spanischen Fluggesellschaft in Madrid, um den Schaden auch dort zu melden. Bei der späteren schriftlichen Entschädigungsforderung lehnt diese Fluggesellschaft die Übernahme der Kosten allerdings mit dem Hinweis ab, dass die Meldefrist für Schäden von sieben Tagen nicht eingehalten wurde. Danach wendet sich der Beschwerdeführer an die Schlichtungsstelle Mobilität die den Fall prüft und im Ergebnis einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet, der eine Entschädigung in voller Höhe des Schadens von 1069 Euro plus die Erstattung der Telefonkosten über 100 Euro vorsieht. Grundlage dafür ist vor allem das Montrealer Übereinkommen und die Tatsache, dass es bei Gepäckzerstörung keine Meldefristen gibt, die einzuhalten wären. Trotz des mittlerweile langen Zeitraums seit dem Schlichtungsversuch hat die betroffene Fluggesellschaft Iberia noch nicht darauf reagiert, jedoch grundsätzlich ihre Bereitschaft zu dem Verfahren erklärt.

Verspätung im Flugverkehr

Die Beschwerdeführer fliegen am 15.03.2005 von Lanzarote nach Berlin. Die planmäßige Flugzeit beträgt vier Stunden. Aufgrund einer Verspätung, deren Grund nicht näher erläutert wird, erreichen die Fluggäste den Zielort Berlin mit einer dreistündigen Verspätung. Statt wie geplant um 19:00 Uhr landen sie um 22:00 Uhr. Ihre für den Abend geplante Geburtstagsfeier müssen sie absagen.

Unzufrieden über den Service, wenden sie sich an die Fluggesellschaft mit der Bitte um eine angemessene Entschädigung für die Umstände, die ihnen durch die Verspätung entstanden sind.

Aufgrund ihrer Beschwerde bei der Fluggesellschaft wird ihnen ein Gutschein von 40 Euro angeboten. Die Fluggäste fordern jedoch, nachdem sie eine rechtsanwaltliche Beratung in Anspruch genommen haben, eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro pro Person, die ihnen nach der seit 17.02.2005 geltenden EG-VO 261/2004 zustehe. Dieser Anspruch wird von der Fluggesellschaft abgelehnt, der angebotene Gutschein über 40 Euro wird der Kreditkarte des Kunden gutgeschrieben.

Die Beschwerdeführer glauben sich jedoch, auch durch die rechtsanwaltliche Beratung, im Recht und wenden sich mit der Bitte um Klärung des Sachverhalt und ggf. Durchsetzung ihrer Interessen an die Schlichtungsstelle Mobilität.

Es besteht jedoch tatsächlich kein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung. Die gesetzliche Grundlage wird den Beschwerdeführern erläutert.