



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

schlichtungsstelle
mobilität 



VCD
Verkehrsclub
Deutschland

Pressemitteilung

30. November 2005 - 71/05

Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

Fon 030/280351-12
Fax 030/280351-10
presse@vcd.org
www.vcd.org

Ein Jahr Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

„Gute Bilanz für Unternehmen und Verbraucher“

Berlin, 30.11.05: Am 1. Dezember 2004 hat die vom Bundesverbraucherschutzministerium (BMELV) finanzierte Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) ihre Arbeit aufgenommen. Sie berät und vermittelt seitdem kostenlos in Streitfällen im öffentlichen Fernverkehr (Bahn, Bus, Flugzeug, Schiff) zwischen Fahrgästen und Unternehmen. Zum einjährigen Bestehen ziehen Schlichtungsstelle, VCD und Verbraucherschutzministerium eine positive Bilanz: Viele Reisende profitieren von kompetenter Beratung oder Schlichtung im Streitfall, kooperierende Unternehmen verzeichnen Imagegewinne und verbessern ihre Kundenbindung. Zudem bleiben beiden Parteien Rechtsstreitigkeiten erspart, Gerichte werden entlastet.

Horst Seehofer, Bundesverbraucherschutzminister: „Ich freue mich, dass die Arbeit der Schlichtungsstelle Mobilität von den Fahrgästen so gut angenommen wird und zur größeren Attraktivität des öffentlichen Fernverkehrs beiträgt. Gewinner sind dabei auch die Verkehrsunternehmen durch mehr zufriedene Kunden. Die Tätigkeit der Schlichtungsstelle Mobilität liegt damit ganz im europäischen Trend zur außergerichtlichen Streitbeilegung.“

Michael Gehrman, VCD-Bundesvorsitzender, ergänzt: „Die Schlichtungsstelle Mobilität bietet fachkundige Information, Beratung und falls nötig Schlichtung bei allen möglichen Problemen im öffentlichen Fernverkehr, und zwar verkehrsträgerübergreifend. Dabei kann die Einrichtung auf das Know-how des VCD in allen Verkehrsbereichen zurückgreifen.“

Bisher sind bei der Schlichtungsstelle Mobilität mit Sitz in Berlin insgesamt rund 1.500 Anfragen eingegangen, von denen zwei Drittel bereits durch eingehende Beratung oder Schlichtungsverfahren abschließend bearbeitet werden konnten. Die Hälfte aller eingegangenen Fälle betrifft den Bahnverkehr, 40 Prozent Flugreisen. Die übrigen Anliegen gründen sich zumeist auf Probleme bei Pauschalreisen, die allerdings nicht in das Aufgabenfeld der Schlichtungsstelle Mobilität fallen. In diesen Fällen wird an die richtigen Stellen weitervermittelt.

Die Beschwerdeanlässe sind vielfältig. Im Bahnverkehr dominieren mit einem Viertel aller Fälle Verspätungen, aber auch Fahrpreisanforderungen, falsche Informationen oder Probleme mit der Bahncard geben Anlass für Unmut. Die Streitigkeiten im Flugverkehr basieren hauptsächlich auf Verspätungen, Annullierungen, Gepäckschäden oder –verlusten sowie Mängeln im Service.

Um erfolgreich arbeiten zu können, ist die Schlichtungsstelle Mobilität auf die Kooperation der betroffenen Unternehmen angewiesen. Besonders engagiert erweist sich hier die Deutsche Bahn AG, die das Angebot der Schlichtungsstelle nutzt, um Streitfälle kooperativ beizulegen und so Vertrauensverluste auf Kundenseite wettzumachen.

Ein 6-seitiges Hintergrundpapier mit Zahlen und Daten sowie weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org oder in der VCD-Pressestelle.

Bei Rückfragen:

Dr. Marie-Luise Dittmar, Pressestelle BMELV, Fon 01888/529-3175, Fax 01888/529-3179,
E-Mail: pressestelle@bmvel.bund.de, Internet www.verbraucherministerium.de

Daniel Kluge, VCD Pressesprecher, Fon 030/280351-12, Fax 030/280351-10,
Mobil 0171/6052409, E-Mail presse@vcd.org, Internet www.vcd.org.