

Pressemitteilung

18. Juli 2005 - 40/05

Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

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

Über 1.000 Anfragen zu Problemen im öffentlichen Fernverkehr

Schlichtungsstelle Mobilität erfreut über konstruktive Zusammenarbeit mit Verkehrsunternehmen

Berlin, 18.07.05: Die Ende 2004 neu eingerichtete Schlichtungsstelle Mobilität für Streitfälle im öffentlichen Fernverkehr arbeitet inzwischen erfolgreich mit einer Vielzahl von Unternehmen des Bahn- und Flugverkehrs zusammen. Nachdem zunächst die Deutsche Bahn AG mit gutem Beispiel voran gegangen war und sich von Beginn an konstruktiv an der Schlichtungsarbeit beteiligte, folgen nun immer mehr Fluggesellschaften diesem Beispiel.

René Waßmer, VCD-Bundesgeschäftsführer: „Die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle Mobilität mit den verschiedenen Verkehrsunternehmen gestaltet sich von Tag zu Tag konstruktiver. Das ist sehr erfreulich. Die Unternehmen erkennen zunehmend den Nutzen, den sie von der Schlichtungsarbeit haben. Denn die erspart ihnen aufwändige Gerichtsverfahren, verbessert ihr Image und trägt zur höheren Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden bei.“

Neben der Deutschen Bahn AG bemühen sich vor allem die Fluggesellschaften KLM und American Airlines, aber auch Air France, Air China und die Deutsche BA gemeinsam mit der Schlichtungsstelle Mobilität um schnelle und kundenorientierte Lösungen in Streitfällen. Auch so genannte Low-Cost-Carrier wie Easy Jet und Germanwings steigen nach und nach in die Schlichtungsarbeit ein.

Bisher haben die SchlichterInnen beim VCD insgesamt über 1.000 Anfragen erhalten. Mit rund 500 entfallen die meisten Fälle auf die Bahn, dicht gefolgt vom Flugverkehr, zu dem es inzwischen fast 350 Beschwerden gibt. Einen nennenswerten Anteil der Anfragen machen zudem Probleme bei Pauschalreisen aus, die allerdings nicht zum öffentlichen Fernverkehr gehören und daher von der Schlichtungsstelle Mobilität nicht bearbeitet werden können. Probleme bei Bus- oder Schiffsreisen spielen zahlenmäßig noch keine Rolle.

Birgit Zandke-Schaffhäuser, Projektleiterin der Schlichtungsstelle Mobilität: „Die große Zahl der Anfragen zeigt, dass die Schlichtungsstelle bekannter wird und Reisende Vertrauen in die neue Institution haben. Das ist durchaus gerechtfertigt, denn in immer mehr Streitfällen können wir erfolgreich vermitteln, gerade auch im Flugverkehr. Dadurch trägt die Schlichtungsstelle Mobilität dazu bei, die Position der Kunden zu stärken und gleichzeitig Gerichte zu entlasten.“

Hauptgründe für das Anrufen der Schlichtungsstelle sind bei der Bahn Verspätungen, Probleme mit der BahnCard und Fahrpreinerhebungen im Zug. Im Flugverkehr geben am häufigsten Annullierungen, Verspätungen und Probleme mit dem Gepäck Anlass für Beschwerden. Bisher konnte die Schlichtungsstelle Mobilität insgesamt rund 700 Fälle abschließend bearbeiten, indem qualifizierte Antworten erteilt, Anfragen zielgenau weitervermittelt oder individuelle Schlichtungsvorschläge erarbeitet wurden.

Die Schlichtungsstelle Mobilität ist ein Pilotprojekt des Bundesverbraucherministeriums und wird zunächst über drei Jahre finanziert.

Kontaktdaten: Schlichtungsstelle Mobilität, 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

Bei Rückfragen:

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