

Pressemitteilung

01. Dezember 2004 - 70/04

Bundesgeschäftsstelle
Berliner Büro
Novalisstraße 10
10115 Berlin

Fon 030 / 2 80 47 11-2
Fax 030 / 2 80 47 11-7
presse@vcd.org
www.vcd.org

Schlichtungsstelle Mobilität geht beim VCD an den Start

"Öffentlichen Verkehr durch mehr Kundenzufriedenheit attraktiver machen" – VCD vermittelt in Streitfällen

Berlin, 01.12.04: Heute nimmt die vom Bundesministerium für Verbraucherschutz initiierte Schlichtungsstelle Mobilität ihre Arbeit in Berlin auf. Unter dem Dach und in der Verantwortung des Verkehrsclubs Deutschland e.V. (VCD) finden Fernverkehrsreisende dort künftig Gehör, wenn sie mangelhafte Leistungen des genutzten Verkehrsunternehmens zu beklagen haben. Einzige Voraussetzung, um die Schlichtungsstelle einzuschalten: Reisende müssen sich zunächst beim betreffenden Unternehmen beschweren. Wenn sie dort erfolglos oder mit dem Ergebnis unzufrieden sind, untersuchen die Schlichter beim VCD den Fall und erarbeiten einen Vorschlag für den Interessenausgleich zwischen Kunde und Verkehrsanbieter.

René Waßmer, VCD-Bundesgeschäftsführer: „Die Schlichtungsstelle Mobilität bietet konkrete Hilfe im Einzelfall. In der Summe werden so die Verbraucherrechte im öffentlichen Verkehr gestärkt und die Zufriedenheit der Fahrgäste erhöht. Damit wollen wir einen Beitrag leisten, um öffentliche Verkehrsmittel attraktiver zu machen.“ Reisende wüssten häufig nicht, wie sie ihre Forderungen bei den Verkehrsunternehmen geltend machen könnten und ob im konkreten Fall Entschädigungsanspruch bestehe. Daher bedürfe es einer unabhängigen Stelle, die die Verbraucher informiert, über ihre Rechte aufklärt und zu deren Wahrnehmung verhilft.

Der VCD bringt mit seinem verkehrsträgerübergreifenden Ansatz und langjährigem Engagement für Fahrgastrechte die richtigen Voraussetzungen für eine solche Schlichtungsstelle mit. „Als Umwelt- und Verbraucherverband hat sich der VCD die Förderung des öffentlichen Verkehrs auf die Fahnen geschrieben. Wir kennen die Belange der Kunden ebenso wie die der Unternehmen. Das ist die ideale Ausgangsposition, um in Streitfällen zu vermitteln“, erklärt Waßmer.

Verkehrsunternehmen und Kunden streiten erfahrungsgemäß am häufigsten über Verspätung oder Ausfall der gewählten Verbindung, Überbuchung, mangelhafte Information oder Unstimmigkeiten bei Tarifen und Gebühren. „Die Schlichtungsstelle Mobilität wird über die konkrete Beschwerdebearbeitung hinaus ihre Erkenntnisse nutzen, um strukturelle Defizite im öffentlichen Verkehr offen zu legen und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Damit nützt unsere Arbeit sowohl der einzelnen Kundin als auch den Verkehrsunternehmen insgesamt“, erklärt Heidi Tischmann, beim VCD zuständig für die Schlichtungsstelle Mobilität.

Fahrgäste können ihr Anliegen per Telefon, Fax, Post oder E-Mail an die Schlichtungsstelle Mobilität richten. Behandelt werden alle Bereiche, die im Zusammenhang mit der Reise zu Problemen geführt haben: Tarife, Platzkontingente, Verspätung, Ausfall, Anschlüsse, Service, Sicherheit, Behindertengerechtigkeit, Gepäckbeförderung, Informationen vor, während und nach der Reise, Beschwerdemanagement etc. Die Ergebnisse der Schlichtungsarbeit werden kontinuierlich ausgewertet und veröffentlicht.

In den ersten drei Jahren fördert das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) das Pilotprojekt. Die Schlichtungsstelle wird dabei vom VCD betrieben. Nach dieser Phase soll die Schlichtungsstelle Mobilität als eigenständige Einheit agieren und von allen profitierenden Verkehrsunternehmen gemeinsam finanziert werden.

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

Weitere Informationen und Kontaktdaten gibt es im Internet unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org oder als zweiseitiges Hintergrundpapier bei:

Daniel Kluge, VCD-Pressesprecher, Tel. 030/2804711-2, Fax 030/2804711-7, Mobil 0171/6052409, E-Mail presse@vcd.org, Internet www.vcd.org.