

Zukunft braucht Schlichtung – Schlichtung braucht Zukunft: Perspektiven für die Schlichtungsstelle Mobilität

Hintergrundpapier zur Tagung am 29. März 2007

Die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) hilft Reisenden, die im öffentlichen Fernverkehr mit Flug, Bahn, Bus, oder Schiff Probleme auf ihrer Reise haben. Kommt das Flugzeug z.B. nicht rechtzeitig ans Ziel oder wird der Flug ganz gestrichen, waren die Fahrkarten ungültig oder ging das Reisegepäck verloren, dann hilft die Schlichtungsstelle Mobilität, kostenlos.

Initiatoren dieses bundesweiten Pilotprojekts sind das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (BMVBS), das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) sowie die Deutsche Bahn AG. Finanziert wird es zunächst bis zum 30. November 2007 durch Mittel des BMELV. Die Projekträgerschaft hat der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) übernommen.

Vor fast 2 ½ Jahren hat die Schlichtungsstelle ihre Arbeit aufgenommen. Mit ihrer neutralen, unbürokratischen und kostengünstigen Arbeitsweise hat sich die Stelle seither in der Branche einen guten Namen als fachkundige Anlaufstelle gemacht. Dies ist eine Voraussetzung für ihre erfolgreiche Vernetzung mit Unternehmen, Behörden und Verbraucherschutzeinrichtungen.

Die Zusammenarbeit mit einigen Unternehmen gestaltet sich jedoch schwieriger als zu Beginn der Projektlaufzeit von allen Beteiligten angenommen. Mit dieser Problematik sehen sich auch andere Schlichtungseinrichtungen in Europa konfrontiert.

Die Tagung „Zukunft braucht Schlichtung – Schlichtung braucht Zukunft: Perspektiven für die Schlichtungsstelle Mobilität“ am 29. März 2007 in Berlin gibt nun die Möglichkeit zu einem Erfahrungsaustausch mit ExpertInnen aus Deutschland, Österreich, Schweden und der Schweiz.

Ziel ist es, konkrete Verbesserungsvorschläge für Deutschland aufzuzeigen. Es wird diskutiert, wie die bestehenden Passagierrechte im Flugverkehr effizienter durchgesetzt werden können sowie Möglichkeiten einer besseren Umsetzung von noch in Arbeit befindlichen Fahrgastrechten im Bahn-, Bus- und Fährbereich.

Auch die Frage der Weiterfinanzierung des Pilotprojekts Schlichtungsstelle Mobilität wird Thema der Veranstaltung sein.

Kontaktdaten

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD
Postfach 61 02 49
10923 Berlin

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

Fax: 030/469970-10

E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Zahlen, Daten, Fakten

Mit dem Abschluss des Jahres 2006 war es erstmals möglich, einen Jahresvergleich zu erstellen und Entwicklungstendenzen aufzuzeigen.

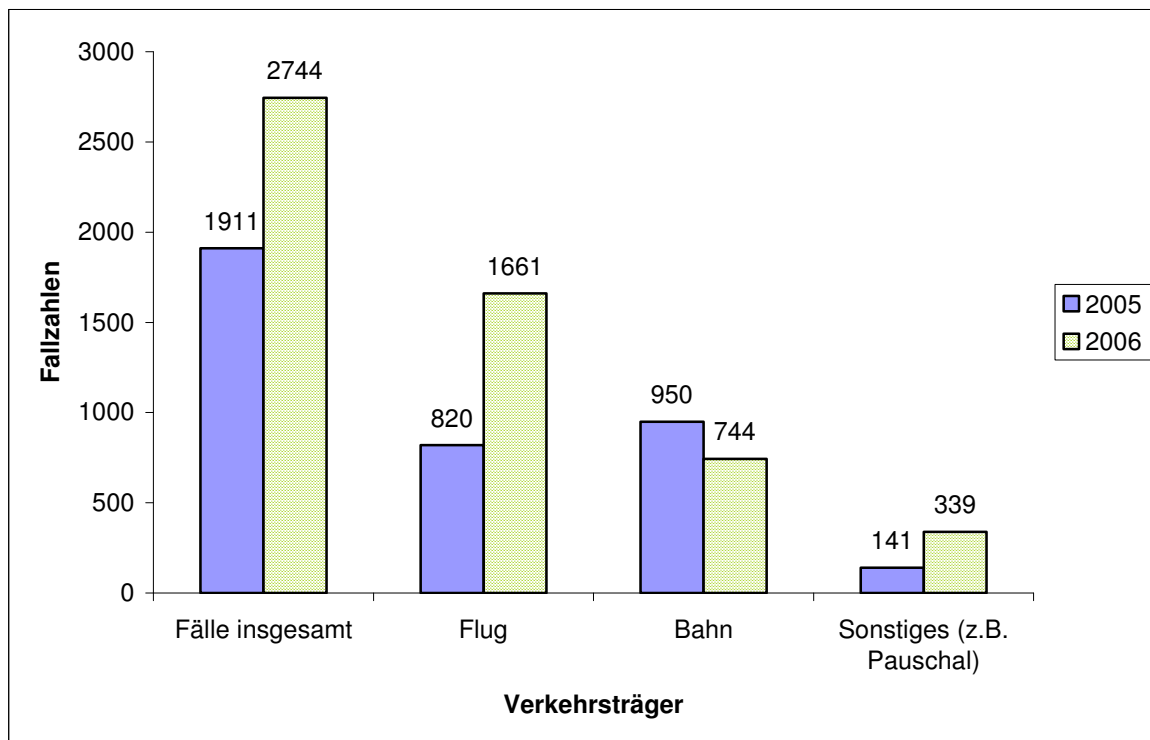
Bis zum 31. Dezember 2006 erreichten rund 4.700 Anfragen die Schlichtungsstelle. Es konnten 1.100 Schlichtungsverfahren eröffnet werden. Bei den restlichen Anfragen wurden Informations-, Beratungs- und Vermittlungsdienstleistungen erbracht.

Es gibt vielfältige Gründe dafür, dass kein Schlichtungsverfahren eröffnet wird. Eine wichtige Ursache ist beispielweise, dass das betroffene Unternehmen sich weigert, am freiwilligen Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Weitere Gründe liegen darin, dass die Beschwerdeführer sich noch nicht beim Unternehmen beschwert hatten oder dass keine Anspruchsgrundlage vorhanden bzw. das Angebot des Verkehrsunternehmens angemessen war. Zudem gibt es Anfragen, die außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Schlichtungsstelle liegen. Hier kann sie nur, soweit vorhanden, an andere Einrichtungen weitervermitteln.

Im Vergleich zum Vorjahr stieg 2006 die Anzahl der eingehenden Anfragen um 44%. Dies ist durch den gestiegenen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle erklärbar. Interessant ist, dass sich die Anfragen im Flugverkehr um 100% erhöht haben, während die Anfragen im Bahnverkehr leicht zurückgegangen sind. Die Struktur der Anfragen hat sich somit stark verschoben. Während sich 2005 noch die Anfragen im Bahn und Flugverkehr die Waage hielten, dominierten 2006 die Anfragen im Flugverkehr die Arbeit der Schlichtungsstelle.

Die Anfragen im Bus- und Fährbereich blieben unverändert auf niedrigem Niveau.

Abbildung 1: Entwicklung der Fallzahlen im Jahresvergleich 2005/2006



Ursachen für Beschwerden

Die Gründe für die Beschwerden der Kunden sind nach wie vor vielfältig, es zeichnen sich jedoch in einigen Bereichen Verschiebungen ab.

1. Flugverkehr

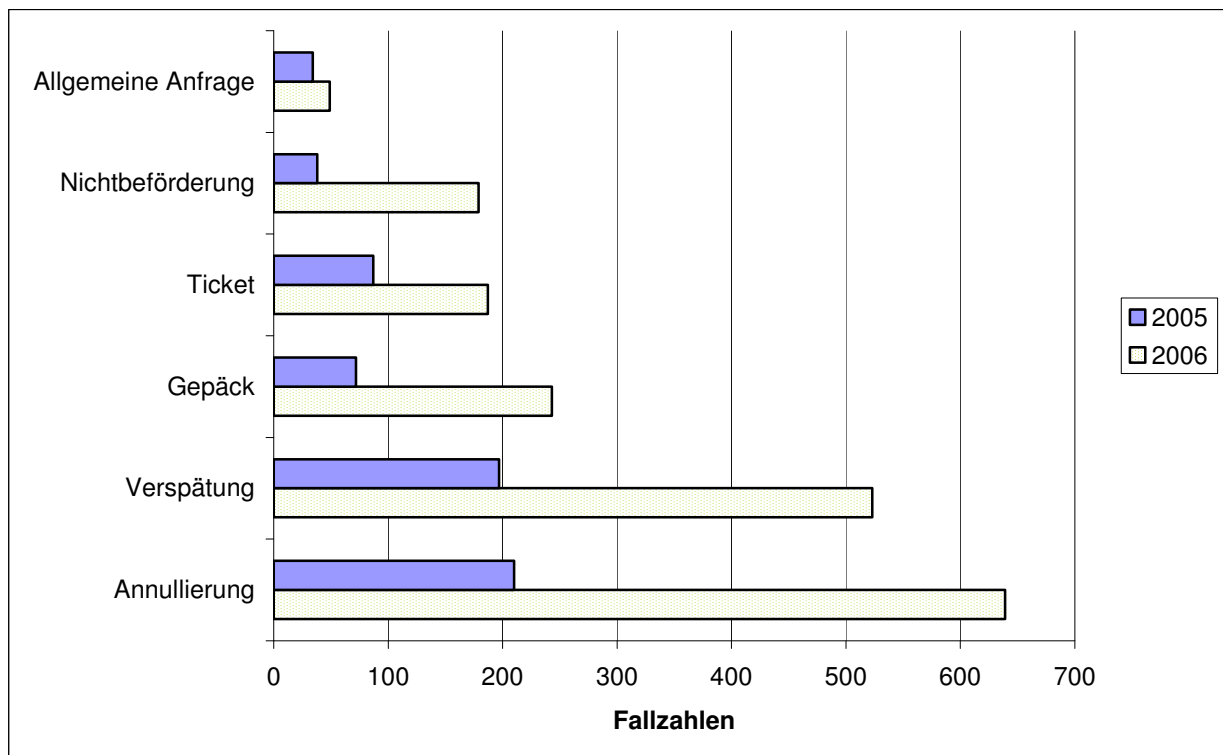
Im Flugverkehr stieg in allen Problembereichen die Anzahl der eingegangenen Beschwerden. Wie im Vorjahr war die häufigste Ursache für Kundenunzufriedenheit die Annullierung, dicht gefolgt von der Verspätung. Der Vergleich zum Bahnverkehr zeigt, dass sich doppelt so viele KundInnen über verspätete Flüge als über unpünktliche Züge beschwert haben.

Bei den Beschwerdengründen spielte die 2005 in Kraft getretene europäische Fluggastrechteverordnung, die die Bereiche Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung regelt, eine nicht unwesentliche Rolle. Bei der Durchsetzung der gesetzlich vorgeschriebenen Fluggastrechte gibt es nicht nur in Deutschland sondern europaweit erhebliche Probleme.

Deutlich angestiegen ist die Zahl der Beschwerden bezüglich des Reisepäckes. In diesen Fällen berichten BeschwerdeführerInnen über verspätete, verlorengegangene oder beschädigte Koffer und Taschen.

Zugenommen hat ebenfalls die Zahl der Anfragen bei Problemen mit Flugtickets. Hier handelt es sich um KundInnen, die ihren Rückflug nicht antreten durften weil sie ihren Hinflug verpasst hatten oder um Beschwerdeführer, die vergeblich ihre Steuern und Gebühren zurückforderten da sie ihren Flug nicht antreten konnten.

Abbildung 2: Beschwerdeursachen im Flugverkehr



2. Bahnverkehr

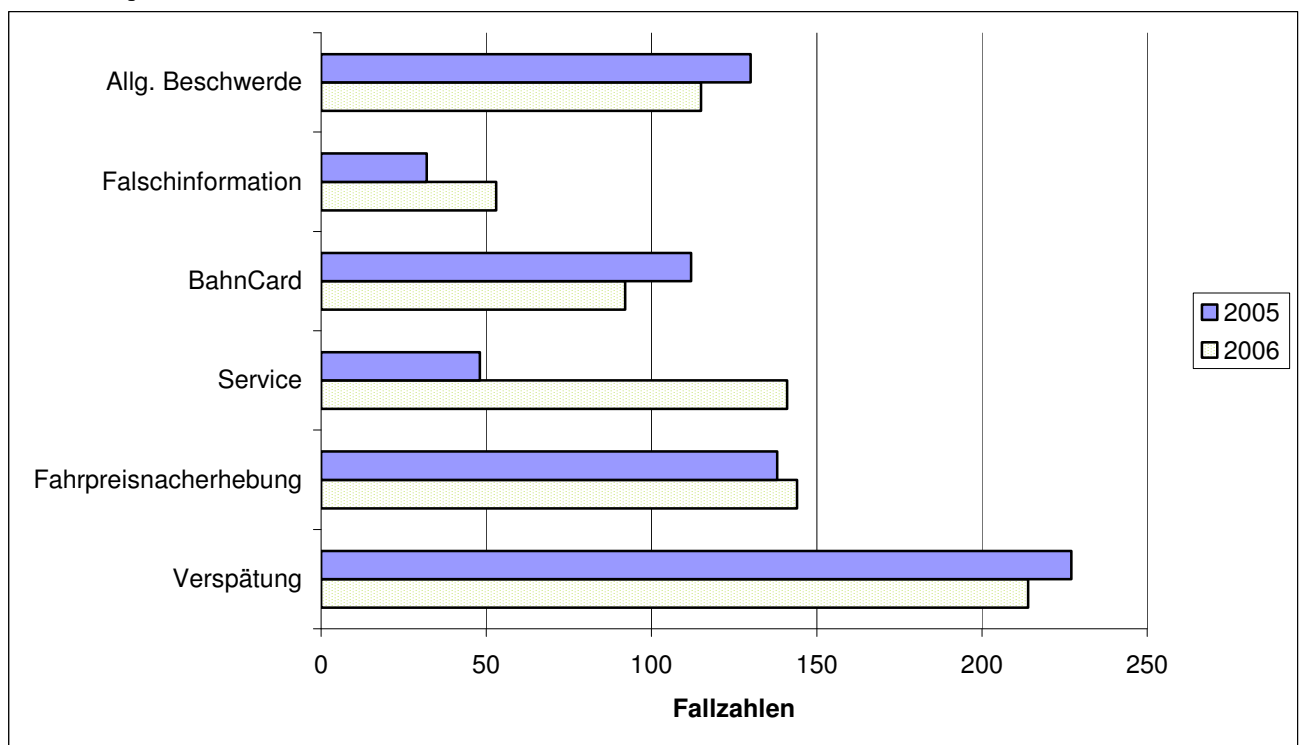
Auch im Bahnverkehr war es die Verspätung, die den meisten Unmut bei den BeschwerdeführerInnen hervorgerufen hat. Im Vergleich zum Vorjahr gab es jedoch weniger Anfragen.

Die Zahl der Fahrpreisnacherhebungen nahm hingegen leicht zu. In diesen Fällen geht es um BeschwerdeführerInnen, die ohne oder mit einem falschen Fahrschein ihre Fahrt antraten. Ursache hierfür waren beispielsweise defekte oder schwer zu bedienende Fahrkartenautomaten, komplizierte Tarife, aber auch unvorbereitetes Reisen.

Im Jahresvergleich deutlich gestiegen ist die Zahl von Anfragen, die sich auf den Service beziehen. Hierbei geht es um Buchungsfehler, Komfort und Sauberkeit oder das Fehlen von Toiletten.

Positiv zu vermerken ist, dass die Anzahl der Beschwerden zur BahnCard zurückgegangen ist.

Abbildung 3: Beschwerdeursachen im Bahnverkehr



Kooperation

Damit die außergerichtliche Einigung funktioniert, müssen die betroffenen Unternehmen die Bereitschaft zeigen, sich am freiwilligen Schlichtungsverfahren zu beteiligen. Mittlerweile wurden für rund 100 Unternehmen Schlichtungsvorschläge erstellt.

Vor der Eröffnung des ersten Schlichtungsverfahrens wird den Unternehmen der Ablauf schriftlich vorgestellt und abgesprochen, wie dieser bestmöglich in die unternehmensspezifischen Prozesse eingepasst werden kann. Die Erfahrungen zeigen, dass es noch immer deutliche Unterschiede bei der Kooperationsbereitschaft der Unternehmen gibt.

Einerseits gibt es Unternehmen, die kompetent auf Schlichtungsvorschläge eingehen, die dargestellten Sachverhalte erneut prüfen und innerhalb der vierwöchigen Frist antworten. Sehr gute Erfahrungen hat die Schlichtungsstelle hier mit der Deutschen Bahn gemacht.

Andererseits gibt es jedoch auch viele Kooperationen, die noch einer Optimierung bedürfen. Dabei antworten Unternehmen teilweise nicht nachvollziehbar auf Vorschläge, erfassen den geschilderten Sachverhalt nur unvollständig oder halten die Frist nicht ein. In diesen Fällen versucht die Schlichtungsstelle durch Gespräche und Briefe, eine Klärung herbeizuführen. Dies gestaltet sich jedoch nicht immer einfach. Zudem gibt es auch Unternehmen, die sich sogar gänzlich weigern, am Verfahren teilzunehmen. Dazu gehören Lufthansa, Air Berlin, Germanwings, Ryanair und EasyJet.

Über ähnliche Erfahrungen berichten auch andere Fachleute aus Deutschland und Europa. Aus diesem Grund werden auf der Tagung Lösungsmöglichkeiten diskutiert, wie man die Kooperationsbereitschaft einzelner Unternehmen erhöhen kann.

Ausblick

Das Hauptaugenmerk der Schlichtungsstelle liegt derzeit neben der konkreten Fallbearbeitung auf der Suche nach Möglichkeiten ihrer Weiterfinanzierung. Diese sollte ursprünglich nach Ende der Projektlaufzeit von den betroffenen Unternehmen übernommen werden. Aufgrund der derzeitigen Verweigerungshaltung einiger Flugunternehmen scheint dies jedoch eher unwahrscheinlich.

Die bisherigen Erfahrungen in Europa machen deutlich, dass allein das Einführen von mehr Verbraucherschutzrechten nicht automatisch zu deren Umsetzung führt. Schon aufgrund der geringen Streitwerte im Bereich des öffentlichen Fernverkehrs ist es sinnvoll, hierfür niederschwellige, außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren einzusetzen.

Die Schlichtungsstelle Mobilität trägt dazu bei, dass es zu einem fairen Interessenausgleich zwischen Unternehmen und Verbrauchern kommt. Sie schlichtet verkehrsträgerübergreifend und informiert die VerbraucherInnen umfassend. Deshalb kann auch in Zukunft nicht auf sie verzichtet werden.

Ausgewählte Fallbeispiele

Fahrpreisnacherhebung im Bahnverkehr bei einem geistig behinderten Fahrgast

Im Auftrag der Pfleger eines geistig behinderten Beschwerdeführers leitete die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren bezüglich vier Fahrpreisnacherhebungen ein.

Der Beschwerdeführer reiste mehrmals nachts ohne die Erlaubnis seiner Pfleger und demzufolge ohne Begleitung und gültigen Fahrschein in Zügen der DB AG. Das Bahnfahren gehört zum regelmäßig Lebensablauf des Beschwerdeführers und offensichtlich bereitet es ihm viel Freude. Er ist es gewohnt, mit seinem Behindertenausweis kostenlos zu seinen Pflegeeltern zu fahren. Nach Angaben seines Pflegers kann der Beschwerdeführer nicht unterscheiden, ob die von ihm abgefahrene Strecke der im Behindertenausweis ausgewiesenen entspricht oder nicht. Um die nächtlichen Ausflüge zu unterbinden, hatten die Pfleger bereits versucht, vor dem Amtsgericht die Erlaubnis zu erhalten, den Beschwerdeführer nachts einzuschließen. Dies wurde ihnen untersagt.

Im Schlichtungsverfahren wurde erreicht, dass drei der vier laufenden Verfahren eingestellt wurden. Beim vierten Verfahren wurden die Kosten auf die tatsächlichen Fahrscheinkosten reduziert.

Verspäteter Tango ohne Schuhe – Gepäckverspätung und Nichtbeförderung im Flugverkehr

Zwei Beschwerdeführerinnen wollten von Berlin über Paris nach Catania fliegen. Auf dem Flug von Paris nach Catania wurden sie jedoch trotz bestätigter Buchung nicht befördert. Begründet wurde dies von Meridiana S.p.A mit einem Ungleichgewicht bezüglich Personal und Passagieren. Die Beschwerdeführerinnen wurden auf einen Flug nach Palermo umgebucht. Dieser Flug hatte jedoch aufgrund technischer Schwierigkeiten eine Verspätung von vier Stunden. Die Strecke Palermo-Catania legten die Beschwerdeführerinnen mit einem Bus zurück. Um 6:00 Uhr morgens erreichten sie ihr Reiseziel, wo sie einen Tangoworkshop gebucht hatten. Bei ihrer Ankunft in Palermo stellten sie zusätzlich fest, dass ihre Koffer nicht angekommen waren. Das Gepäck konnten sie nach sehr viel Einsatz von Eigeninitiative und fünf Tage verspätet entgegennehmen. Während der fünf Tage ohne Gepäck gaben sie rund 150 Euro für Hygieneartikel und Kleidung aus.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erhielten die Beschwerdeführer die ihnen aus der europäischen Fluggastrechteverordnung (VO (EG) 261/2004) zustehende Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro/Person sowie eine Schadensersatzzahlung aufgrund des Montrealer Übereinkommens in Höhe von rund 150 Euro.