

Hintergrund: Drei Jahre Schlichtungsstelle Mobilität

Profil

Die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) hilft bei Problemen im öffentlichen Fernverkehr, die rund um eine Zug-, Bus-, Flug- oder Schiffsreise entstehen können. Das sind beispielsweise Verspätungen, Überbuchungen, Probleme mit dem Gepäck, verpasste Anschlüsse, falsche Informationen, zu teure Fahrkarten, zu hohe Gebühren oder ein mangelhafter Service. Wenn sich die betroffenen Fahrgäste und Unternehmen nicht auf eine Entschädigungsleistung einigen können, vermittelt die Schlichtungsstelle Mobilität kostenlos, bevor es zum Rechtsstreit kommt. Sie ist offiziell von der Europäischen Kommission anerkannt, da sie alle Kriterien für Schlichtungsstellen nach europäischen Vorgaben erfüllt.

Initiator dieses bundesweiten Pilotprojektes, das am 1. Dezember 2004 ins Leben gerufen wurde, ist das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV). Das Ministerium hatte das Projekt zunächst für drei Jahre finanziert und nun eine Verlängerung der erfolgreichen Arbeit um weitere zwei Jahre genehmigt. Damit ist die Finanzierung der Einrichtung bis Ende November 2009 gesichert.

Bilanz

Drei Jahre nach dem Start kann die Schlichtungsstelle Mobilität ein positives Zwischenergebnis ihrer Arbeit vorlegen:

- Sie hat ihre Bekanntheit im Verlauf der Pilotprojektphase kontinuierlich gesteigert, so dass inzwischen über 7300 Reisende mit einem Anliegen an die Schlichtungsstelle Mobilität herangetreten sind.
- In vielen Fällen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits durch kompetente Beratung helfen. Daran herrscht erheblicher Bedarf – etwa, wenn Reisenden ihr Entschädigungsanspruch nicht bekannt ist oder sie ein Entschädigungsangebot vom verantwortlichen Verkehrsunternehmen bekommen haben, aber nicht wissen, ob sie es annehmen sollen.

Vorteile von Schlichtung

Kommt es zu einem außergerichtlichen Schlichtungsverfahren, suchen die Schlichterinnen und Schlichter nach einer dem Fall angemessenen Lösung. Sie verstehen sich dabei als neutrale Instanz, die ihre Einigungsvorschläge auf geltendes Recht, aber auch auf Erwartungen an die Kulanz von Unternehmen stützt. Nehmen beide Seiten den Schlichtungsvorschlag an, ist der Fall abgeschlossen und der Gang vor ein Gericht überflüssig. Dieses Verfahren hat viele Vorteile:

- Kundinnen und Kunden profitieren von der Schlichtung: Sie befreit sie in einer schwierigen Entscheidungssituation aus dem Dilemma, entweder auf Ansprüche zu verzichten oder ein riskantes Gerichtsverfahren anzustrengen, dessen Kosten den Streitwert übersteigen würde.
- Die beteiligten Unternehmen verbessern ihr Image und stärken die Kundenbindung.
- Die Schlichtungsstelle Mobilität trägt zur Entlastung der Justiz bei. Denn wo unbürokratische Wege zur Konfliktlösung gefunden werden, unterbleiben aufwändige Verfahren. Der Trend zur außergerichtlichen Einigung ist europaweit in vielen Branchen auf dem Vormarsch und wird auch von den Justizministerien gern gesehen.

Zahlen, Daten, Fakten

Von über 7300 eingegangenen Anfragen seit Gründung der Schlichtungsstelle Mobilität konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bisher rund 6900 abschließend bearbeiten. Insgesamt wurden in 1688 – also in etwa 23 Prozent aller Fälle – Schlichtungsverfahren durchgeführt.

Von diesen Verfahren wurden 804 Schlichtungsvorschläge der Deutschen Bahn AG und anderen Bahnunternehmen und deren Kunden unterbreitet. Die Bahnunternehmen stimmten den Vorschlägen so oder in modifizierter Form in ca. 85 Prozent der Fälle zu.

Der größere Teil der Schlichtungsvorschläge – nämlich 881 Verfahren – wurden Flugunternehmen und deren Kunden vorgelegt. Dabei kam es in etwa 45 Prozent der Fälle zu einer Einigung. Schlichtungsversuche im Flugverkehr gestalten sich häufig schwieriger als im Bahnverkehr, da einige Fluglinien einen recht langen Zeitraum benötigen, um die Vorschläge zu bearbeiten.

Betrachtet man die Verteilung der eingehenden Fälle insgesamt, so betreffen knapp 4200 (58 Prozent) den Flugverkehr und ca. 2460 (33 Prozent) den Bahnverkehr. Mit 512 (etwa 7 Prozent) aller Fälle schlagen Pauschalreisen zu Buche. Bus und Schiffsprobleme machen bisher nur einen sehr geringen Anteil der Fälle aus.

Verteilung aller Fälle auf Verkehrsträger (Stand November 2007)

VERKEHRSUNTERNEHMEN	Anzahl*	Prozent**
Flug	4197	57,1
Bahn	2463	33,5
Pauschal	512	7,0
Sonstiges	123	1,7
Bus	34	0,5
Schiff	22	0,3
(keine Angabe)	3	0,0
Summe	7354	100,1

* Da Mehrfachnennungen möglich sind, weicht die Anzahl von der Gesamtzahl der Fälle ab.

** Abweichung von 100,0% rundungsbedingt

Die Verteilung der Anfragen zwischen den einzelnen Verkehrsträgern hat sich über den Zeitraum der drei Jahre, in denen die Schlichtungsstelle Mobilität nun aktiv ist, stark verändert: Im Jahre 2005 entfielen mit 47 zu 46 Prozent etwa gleich viele Fälle auf den Bahn- und den Flugverkehr. 2006 hingegen war mit 65 Prozent der Fälle im Flugverkehr und nur 26 Prozent im Bahnverkehr deutlicher Anstieg im Flugbereich zu verzeichnen. 2007 betrafen 60 Prozent der Fälle den Bereich Flugverkehr und 32 Prozent den Bahnbereich.

schlichtungsstelle mobilität

Bei 5352 der eingegangenen Anliegen wurde kein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die unterschiedlichen Gründe dafür sind im Folgenden aufgeführt.

Kein Schlichtungsverfahren (Stand November 2007)

GRÜNDE	Anzahl*	Prozent**
Allgemeine Anfrage / Beschwerde	1241	22,2
Weigerung der Fluggesellschaft	1111	19,9
keine Anspruchsgrundlage	737	13,2
Pauschalreise	531	9,5
Beschwerde bei Unternehmen fehlt	386	6,9
Beschwerdeführer kein Interesse	342	6,1
Nahverkehr	310	5,5
Schlichtungsstelle nicht zuständig	275	5,0
von selbst erledigt	241	4,3
zur Kenntnisnahme	174	3,1
Entschädigung ist angemessen	170	3,0
Fristversäumnis	31	0,6
Geringfügigkeit	22	0,4
Sonstiges	20	0,4
Summe	5591	100,1

* Da Mehrfachnennungen möglich sind, weicht die Anzahl von der Gesamtzahl der Fälle ab.

** Abweichung von 100,0% rundungsbedingt

Bemerkenswert ist, dass in etwa 20 Prozent der Fälle ein Schlichtungsverfahren hätte eingeleitet werden können, dies aber nicht möglich war. Der Grund: Die betreffenden Fluggesellschaften verweigern die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität. Zu diesen Airlines gehören z.B. die Deutsche Lufthansa AG, Air Berlin, Germanwings und LTU.

schlichtungsstelle mobilität

Die Zuordnung der einzelnen Fälle zu Ursachen von Konflikten ergibt im Bahnverkehr ein breit gefächertes Bild. Mit etwa einem Viertel aller Fälle sind zwar Verspätungen am häufigsten, aber ungerechtfertigte Fahrpreisnacherhebungen, falsche Informationen, Probleme mit der Bahncard oder bei Umtausch und Erstattung von Fahrscheinen treten ebenfalls regelmäßig auf.

Beschwerdeanlässe im Bahnverkehr (Stand November 2007)

PROBLEM	Anzahl*	Prozent**
Verspätung	629	22,6
Fahrpreisnacherhebung	361	13,0
Bahncard	339	12,2
Service	229	8,2
Allgemeine Beschwerde	205	7,4
Sonstiges	168	6,0
Erstattung / Umtausch Fahrscheine	161	5,8
Allgemeine Anfrage	121	4,3
Falschinformation	103	3,7
Tickets	101	3,6
Online-Tickets	96	3,4
Fahrkarten-Automaten	67	2,4
(keine Angabe)	62	2,2
Gepäck	32	1,2
Fehlende Information	31	1,1
Platzreservierungen	26	0,9
Haftung Körperschäden	24	0,9
Mitfahrerrabatt	18	0,7
Gruppenreise	10	0,4
Bordzuschlag	3	0,1
Barrierefreiheit	1	< 0,0
Park & Ride	1	< 0,0
Summe	2788	100,1

* Da Mehrfachnennungen möglich sind, weicht die Anzahl von der Gesamtzahl der Fälle ab.

** Abweichung von 100,0% rundungsbedingt

schlichtungsstelle mobilität

Die Streitigkeiten im Flugverkehr basieren hauptsächlich auf Annullierungen, Verspätungen, Gepäckschäden oder –verlusten sowie Mängeln im Service.

Beschwerdeanlässe im Flugverkehr (Stand November 2007)

PROBLEM	Anzahl*	Prozent
Annullierung	1294	28,5
Verspätung	1088	24,0
Gepäck	550	12,1
Ticket-Probleme	492	10,9
Nichtbeförderung	393	8,7
(keine Angabe)	294	6,5
Allgemeine Anfrage	143	3,2
Sonstiges	101	2,2
Service	94	2,1
Allgemeine Beschwerde	27	0,6
Flugabbruch	23	0,5
Falschinformation	15	0,3
Fehlende Information	10	0,2
Sonstiges	10	0,2
Summe	4534	100,0

* Da Mehrfachnennungen möglich sind, weicht die Anzahl von der Gesamtzahl der Fälle ab.

Kooperationsbereitschaft der Verkehrsunternehmen

Damit die außergerichtliche Einigung funktioniert, müssen sich die betroffenen Unternehmen beteiligen. Positiv festzuhalten ist, dass die Schlichtungsstelle Mobilität inzwischen mit über 100 Verkehrsunternehmen kooperiert. Auch die Zusammenarbeit mit der Deutschen Bahn verläuft weiterhin positiv.

Dennoch zeigen sich auch nach drei Jahren Schlichtungsarbeit noch deutliche Defizite. Wie bereits erwähnt, ist von Seiten der Deutschen Lufthansa AG, Air Berlin, Germanwings, Ryanair und easyJet bisher kein Interesse an einer Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Mobilität zu verzeichnen. Sie lassen damit die Chance ungenutzt, auf diesem Wege Kunden an das Unternehmen zu binden und ihr Image zu verbessern.

Hervorzuheben sind dagegen die Fluggesellschaften Tuifly, Alitalia, Iberia, KLM, TAP Portugal, Emirates, SAS, American Airlines, Delta, flybe und weitere, die sich am Schlichtungsverfahren beteiligen und somit das Angebot der Schlichtungsstelle Mobilität sinnvoll nutzen.

Ausblick

Nach Abschluss der Pilotprojektphase gilt es nun, die erfolgreiche Arbeit fortzusetzen. Dazu ist es notwendig, die vielen bestehenden guten Unternehmenskontakte zu pflegen und darüber hinaus Unternehmen zu gewinnen, die bisher noch nicht von den Vorteilen der Schlichtungsstelle Mobilität profitieren. Die größte Aufgabe wird es sein, die Zukunft der Schlichtung im öffentlichen Fernverkehr über den Förderungszeitraum hinaus zu sichern. Eine interessante Perspektive bietet hierbei die anstehende gesetzliche Neuregelung im Bereich Fahrgastrechte,

die Schlichtung als günstige und effektive Form außergerichtlicher Streitbeilegung unbedingt einbeziehen sollte.

Ausgewählte Beispielfälle im Bahnverkehr

1. Fall: Auslandsfahrkarten zum doppelten Preis als angeboten

Zwei Reisende buchen online eine Zugfahrt von Köln nach London zum angebotenen Preis von 196 Euro für Hin- und Rückfahrt. Die Tickets werden wie bei Auslandsfahrtscheinen üblich per Postversand zugestellt. Bei Erhalt stellen die Kunden fest, dass ihnen ein Preis von 450 Euro berechnet wurde. Eine umgehende telefonische Beratung der Tickethotline ergibt wiederum ein Angebot für 205 Euro.

Die Tickets zurückzugeben ist nicht möglich, da es sich laut Deutscher Bahn AG um einen Sonderpreis handelt, der eine Erstattung nicht zulasse. Die Betroffenen wenden sich daraufhin schriftlich an die DB AG mit der Bitte um Klärung des Sachverhalts, da sie nicht bereit sind, mehr als doppelt so viel für die Tickets zu zahlen, wie ursprünglich angeboten. Eine Antwort erhalten sie jedoch erst nach ihrer Londonreise. Diese hatten sie mangels Alternative mit dem Ticket zu 450 Euro angetreten.

Dem Wunsch nach Kompensation des zuviel gezahlten Preises in Höhe von 250 Euro entspricht die DB AG nicht. Aus Kulanz erhalten die Betroffenen lediglich einen Gutschein über 100 Euro. Die Erstattung wird mit der Begründung abgelehnt, dass dem Kunden während des Buchungsvorgangs die Option gegeben werde, entweder nur zum angebotenen Preis zu buchen oder weitere Sparpreise oder ggf. den Normalpreis zu berücksichtigen.

Im vorliegenden Fall war eine solche Entscheidungsmöglichkeit jedoch nicht gegeben. Offensichtlich unterliegt das London-Spezial-Angebot einer anderen Programmierung als Sparpreise, die die genannte Option bieten. Der Hinweis bezüglich des Preises lautet demnach auch anders: „Die Preisermittlung unter Einbezug aller Sparangebote kann erst im Servicecenter erfolgen. Über das Freitextfeld können Sie besondere Wünsche an unser Servicecenter richten.“ Hier müsste der Kunde also mitteilen, dass er bei Nichtvorhandensein des London-Spezial-Tarifs die Buchung storniert. Da dies jedoch nicht eindeutig für den Kunden ersichtlich ist, ist er in diesem Fall eindeutig benachteiligt. Zumindest müsste ihm das Recht der Stornierung eingeräumt werden, wenn der Preis mehr als doppelt so hoch ausfällt wie erwartet. Eine solche Stornierung mit dem Hinweis auf die besonderen Bedingungen, denen dieses Ticket unterliege, zu verweigern, ist der Sachlage nicht angemessen. Zudem deckt der Reisegutschein im Wert von 100 Euro bei weitem nicht die Mehrkosten, die den betroffenen Kunden entstanden sind.

Die Problematik hätte mit einer entsprechenden Programmierung vermieden werden können. Dieser Mangel sollte keinesfalls zu Lasten des Kunden gehen. Die Schlichtungsstelle Mobilität schlägt daher vor, dass ein weiterer Gutschein über 150 Euro ausgestellt wird, so dass der Kunde eine Entschädigung im Umfang der Mehrkosten erhält. Da die Erstattung in Form eines Gutscheins erfolgen soll, hat andererseits die DB AG den Vorteil, die Beschwerdeführer weiterhin als Kunden zu halten. Der Schlichtungsvorschlag wird von beiden Seiten angenommen.

2. Fall: Probleme mit Ticketkauf und Bahncard durch Sehbehinderung

Zwei Kunden buchen eine Bahnfahrt von Berlin nach Luzern und zurück. Gleichzeitig erwirbt einer von ihnen beim Kauf der Fahrkarte eine Bahncard 25. Da er stark sehbehindert ist, füllt die Verkäuferin das dazugehörige Formular eigenhändig für den Kunden aus. Sie unterlässt dabei allerdings den Hinweis, dass mit Unterzeichnung des Formulars ein Vertrag für ein Abonnement der Bahncard 25 abgeschlossen wird. In der Folge erhält der Kunde daher automatisch eine neue Bahncard.

Auf der Rückfahrt Basel-Berlin wird von den beiden Kunden eine Fahrpreisnacherhebung verlangt. Sie sitzen im falschen Zug, weil auf der ausgedruckten Reiseverbindung und der Fahrkarte unterschiedliche Züge angegeben sind. Beide erhalten eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von insgesamt 165 Euro. Die Begründung der DB AG lautet, die Sparpreistickets seien nunmehr ungültig, da sie nur in Verbindung mit einem bestimmten Zug genutzt werden können. Nachdem die Betroffenen der DB AG den Vorgang schildern, reduziert die Bahn die Fahrpreisnacherhebung auf 65 Euro für beide Personen, die sie auch bezahlen.

Die Schlichtungsstelle schlägt folgende Lösung des Streitfalles vor:

1. Rücknahme der Fahrpreisnacherhebung, da der Fehler ganz klar bei der Fahrkartenverkäuferin liegt. Darüber hinaus ist die Unterscheidung zwischen den Verbindungen auf der Fahrkarte nicht zu erkennen.
2. Rücknahme der Bahncard, da kein eindeutiger Hinweis auf ein Abonnement erfolgte. Aufgrund der äußerst starken Sehbehinderung hätte dieser aber auf jeden Fall erfolgen müssen.

Das Ergebnis des Verfahrens: Die Betroffenen erhalten je einen Reisegutschein in Höhe von 65 Euro, die Bahncard wird zurückgenommen.

Ausgewählte Beispielfälle im Flugverkehr

1. Fall: Verspätung von Reisenden und Gepäck

Die Flugreisenden haben bei KLM einen Flug von Düsseldorf über Amsterdam nach Mexico City gebucht. Aufgrund eines technischen Defektes ist der Flug von Düsseldorf nach Amsterdam derart verspätet, dass der Anschlussflug in Amsterdam nicht erreicht werden kann. Die Fluggäste werden daher auf eine Verbindung über Paris umgebucht. Doch auch der Flug nach Paris verläuft nicht planmäßig, durch eine weitere Verspätung verpassen die betroffenen Kunden auch in Paris den Anschlussflug.

Eine Umbuchung auf einen Flug am selben Tag ist nicht mehr möglich. Die Fluggäste werden daher in einem Hotel untergebracht und erst am nächsten Tag befördert. Mit einer Verspätung von einem Tag erreichen die Beschwerdeführer schließlich ihr Ziel. Leider müssen sie feststellen, dass ihre Koffer nicht auf dem gleichen Flug befördert worden sind. Bis zur Auslieferung derselben vergehen zwei weitere Tage. Da die Fluggäste ohne ihr Gepäck die geplante Rundreise nicht antreten können, sehen sie sich gezwungen, zwei Nächte vor Ort in Mexico City zu bleiben. Umgerechnet entstehen ihnen dadurch Hotelkosten von ca. 300 Euro.

Beim Neukauf von notwendigen Kleidungsstücken und Hygieneartikeln verhalten sich die betroffenen Fluggäste mehr als kostenmindernd. Es entsteht lediglich ein Schaden von knapp 14 Euro. KLM bietet auf die Beschwerde der Eheleute aufgrund der Verspätung sowohl der Reisenden als auch des Gepäcks eine Pauschale von 100 Euro an. Den Beschwerdeführern

erscheint dies als weitaus zu gering angesichts der Umstände, die die Verspätungen nach sich zogen: Übernachtung in Paris, zwei Tage Aufenthalt in Mexico City statt geplanter Rundreise, kein Gepäck für drei Tage.

Angesichts der Umstände und des kostenmindernden Verhaltens der Kunden schlägt die Schlichtungsstelle Mobilität nach Prüfung aller Rechtsgrundlagen vor, dass KLM die vorgeschriebene Entschädigungssumme für die Verspätung zahlt, sich zu zwei Dritteln an den Hotelkosten beteiligt und die 14 Euro für Ersatzbeschaffungen übernimmt. Zusammengefasst ergibt sich daraus ein zu erstattender Betrag von 300 Euro. Der Vorschlag wird von beiden Seiten angenommen.

2. Fall: Gepäckverspätung

Der Fluggast bucht für sich und seine Ehefrau eine Flugreise von Berlin über Mailand nach Bilbao mit der Fluggesellschaft Alitalia. Auf dem zweiten Flugabschnitt von Mailand nach Bilbao kommt es zu einer Annullierung. Alitalia bucht die beiden Flugreisenden auf die alternativen Weiterflüge von Mailand nach Madrid mit Alitalia und von Madrid nach Bilbao mit Iberia um. Schon in Mailand bekommen die beiden Fluggäste ihre Koffer nicht ausgehändigt. Als sie schließlich in Bilbao landen, müssen sie feststellen, dass ihre Koffer nicht mitgekommen sind. Sie melden den Verlust beim Reklamationschalter von Iberia in Bilbao, wo der Vorgang mit einem property irregularity report (PIR) versehen wird. Dies ist ein Beleg für die Beschwerde, der regelmäßig von lost and found-Schaltern ausgegeben wird. Iberia teilt den Betroffenen vor Ort mit, dass sie pro Person und Tag 59 Euro für Ersatzanschaffungen ausgeben können. Erst fünf Tage nach Ankunft in Bilbao erhalten sie ihre Koffer wieder.

Sie kaufen sich bis dahin Kleider und Toilettenartikel im Wert von insgesamt rund 260 Euro und zusätzlich Bergwanderschuhe für die Frau im Wert von 179 Euro, da der Zweck der Reise Bergwandern ist. Es entsteht damit ein Gesamtschaden in Höhe von knapp 440 Euro. Darüber hinaus wird vom Ehemann aufgrund eines Schadens an seinem verspäteten Koffer ein zusätzlicher Schadensersatzanspruch von 5,60 Euro veranschlagt.

Die Schlichtungsstelle Mobilität schlägt vor, dass den beiden Fluggästen ein Schadensersatzanspruch von genau 357,64 Euro für die wegen der Kofferverspätung nötigen Ersatzanschaffungen zuzüglich 5,60 Euro für den Kofferschaden gewährt wird. Zur Begründung führen die Schlichter an, dass die Ersatzanschaffungen nötig und nach Anzahl und Preis im Rahmen waren und dass die Schadensminderungspflicht nach deutschem Zivilrecht nicht verletzt wurde. Für die hochwertigen Bergwanderschuhe wird mit 100 Euro allerdings ein geringerer Betrag als der Kaufpreis angesetzt, weil die verspäteten Schuhe mehr als zwei Jahre alt sind und die Beschwerdeführerin hinterher nicht besser gestellt werden soll als vor dem Schaden.

Iberia erkennt schließlich die Ansprüche der beiden Flugreisenden an und akzeptiert den Vorschlag der Schlichtungsstelle Mobilität in voller Höhe.