

## **Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Mobilität**

### **I. Schlichtungsstelle**

- (1) Die Schlichtungsstelle Mobilität ist ein Pilotprojekt, welches in den ersten drei Jahren (12/2004-12/2007) vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wird (BMELV). Nach dieser Phase soll die Schlichtungsstelle Mobilität als eigenständige Einheit von allen profitierenden Verkehrsunternehmen gemeinsam finanziert werden. Der Träger des Projekts ist der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD).
- (2) Die SchlichterInnen sind den Gesetzen, der Objektivität und der Neutralität verpflichtet.
- (3) Die SchlichterInnen sind unabhängig und führen die Schlichtung in eigener Verantwortung durch. Sie sind bei der Schlichtung weder an Weisungen des BMELV noch an Weisungen des VCD gebunden.
- (4) Die Schlichtungsstelle veröffentlicht in regelmäßigen Abständen Berichte und Verbraucherinformationen.

### **II. Gegenstand des Schlichtungsverfahrens**

- (1) Die Schlichtungsstelle Mobilität vermittelt in Streitfällen zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen aus dem öffentlichen Personenfernverkehr, wie Flug-, Bahn-, Schiffs- und Busverkehr.
- (2) Bei Fällen aus dem Flugverkehr ist die Schlichtungsstelle nur zuständig, wenn die Fluggäste von einem deutschen Flughafen gestartet bzw. dort gelandet sind oder mit einer deutschen Fluggesellschaft geflogen sind.
- (3) Ein Schlichtungsverfahren findet bei Meinungsverschiedenheiten aller Art ohne Rücksicht auf den Wert des Beschwerdegegenstandes statt, auch wenn der Sachverhalt von beiden Parteien unterschiedlich dargestellt wird.

### **III. Ablehnung einer Schlichtung**

Die SchlichterInnen lehnen die Schlichtung durch eine schriftliche Mitteilung an die BeschwerdeführerInnen ab, wenn

- (1) der Gegenstand der Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig war oder während des Verfahrens anhängig gemacht wird,
- (2) oder die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist, oder
- (3) der Anspruch bei Erhebung der Beschwerde bereits verjährt ist und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.
- (4) Halten die SchlichterInnen eine Beschwerde für unbegründet, werden die BeschwerdeführerInnen dahin gehend schriftlich informiert.

#### **IV. Erhebung und Behandlung der Beschwerde**

- (1) Die Beschwerde soll schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis der Beschwerde erforderlichen Unterlagen bei der Schlichtungsstelle erhoben werden.
- (2) Grundsätzlich ist die Korrespondenz- und Verfahrenssprache Deutsch. Für Beschwerdefälle mit Auslandsberührung steht eine englischsprachige Verfahrensordnung zur Verfügung. In Beschwerdefällen mit Beteiligung von EU-Ausländern, Norwegern und Isländern kann zur Überwindung von Kommunikationsschwierigkeiten die Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung in Kehl beim Europäischen Verbraucherzentrum verfahrensbegleitend hinzugezogen werden.
- (3) Voraussetzung für das Anrufen der Schlichtungsstelle ist, dass die BeschwerdeführerInnen sich zunächst direkt beim betreffenden Verkehrsunternehmen beschwert haben müssen. Wenn sie dort erfolglos waren oder mit dem Ergebnis der Beschwerde unzufrieden sind, können sie sich an die Schlichtungsstelle wenden.
- (4) In Fällen, in denen innerhalb von vier Wochen nach Einlegung der Erstbeschwerde keine schriftliche Rückantwort seitens des Verkehrsunternehmens vorliegt, können sich die BeschwerdeführerInnen auch sofort an die Schlichtungsstelle wenden.
- (5) Die Beteiligten können alle Ihre Argumente vorbringen und jeder Beteiligte wird über den Standpunkt der Gegenpartei informiert.
- (6) Die Schlichtungsstelle bringt Verfahren grundsätzlich in einem Zeitraum von 3 Monaten zum Abschluss. Sollte dieser Zeitraum überschritten werden, so sind die Beteiligten darüber schriftlich zu benachrichtigen.

#### **V. Schlichtungsvorschlag**

- (1) Wenn die SchlichterInnen eine weitere Aufklärung des Sach – und Streitstandes für geboten halten, können sie eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen.
- (2) Halten die SchlichterInnen eine Beschwerde für ganz oder teilweise begründet, erarbeiten sie einen individuellen Vorschlag für den Interessenausgleich zwischen den betroffenen KundInnen und dem jeweiligen Unternehmen auf Grundlage der objektiven Sach- und Rechtslage.
- (3) Die SchlichterInnen unterbreiten beiden Beteiligten schriftlich einen Schlichtungsvorschlag. Dieser besteht aus dem Vorschlag, wie der Streit der Beteiligten angemessen beigelegt werden kann und einer Begründung, in welcher der Vorschlag kurz und verständlich erläutert wird.
- (4) Der Schlichtungsvorschlag kann innerhalb von vier Wochen von beiden Beteiligten angenommen werden. Die Schlichtungsstelle ist darüber zu informieren.
- (5) Der Schlichtungsvorschlag hat keine bindende Wirkung gegenüber den Beteiligten, d.h. dass keiner der Beteiligten verpflichtet ist, den Vorschlag anzunehmen. Wird der Vorschlag von beiden Beteiligten dagegen angenommen, so entsteht eine vertragliche Bindung. Es entsteht hingegen kein vollstreckbarer Titel. Darauf ist in dem Schlichtungsvorschlag hinzuweisen.

#### **VI. Kosten des Verfahrens**

Das Schlichtungsverfahren ist für die Beteiligten kostenfrei. Ihre Aufwendungen im Rahmen der Beschwerde tragen die Beteiligten selbst.