

Hintergrund: Zwei 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, verpasste Anschlüsse, falsche Informationen, zu teure Fahrkarten, zu hohe Gebühren oder 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.

Initiator dieses bundesweiten Pilotprojektes ist das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV), welches das Projekt zunächst für drei Jahre finanziert. Die Schlichtungsstelle Mobilität wurde am 1. Dezember 2004 ins Leben gerufen. Nach zwei Jahren Arbeit kann die Einrichtung eine positive Zwischenbilanz ihrer Arbeit vorlegen: Sie hat ihre Bekanntheit im Verlauf der zwei Jahre kontinuierlich gesteigert, so dass inzwischen über 4300 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 dann, wenn Reisenden ihr Entschädigungsanspruch nicht bekannt ist oder sie ein Entschädigungsangebot vom verantwortlichen Verkehrsunternehmen bekommen haben, aber nicht wissen, ob sie es annehmen sollen. 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.

Zum einen profitieren Kundinnen und Kunden von der Schlichtung, indem sie ihnen aus einer schwierigen Entscheidungssituation heraushilft, nämlich entweder auf Ansprüche zu verzichten oder ein riskantes Gerichtsverfahren anzustrengen, dessen Kosten den Streitwert häufig übersteigen würden. Zum anderen gewinnen die beteiligten Unternehmen: Sie verbessern ihr Image und stärken die Kundenbindung. Die Schlichtungsstelle Mobilität trägt außerdem 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.

Kontaktdaten

Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

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

Zahlen, Daten, Fakten

Von rund 4300 eingegangenen Anfragen seit Gründung der Schlichtungsstelle Mobilität konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bisher über 3900 abschließend bearbeiten. Dabei wurden insgesamt etwa 950 Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die meisten davon – etwa 520 – richteten sich an die Deutsche Bahn AG und andere Bahnunternehmen, die diesen Vorschlägen so oder in modifizierter Form in ca. 80 Prozent der Fälle zustimmten. Die verbleibenden rund 430 Schlichtungsvorschläge wurden verschiedenen Fluggesellschaften und ihren jeweiligen Kunden unterbreitet. Dabei kam es in etwa 43 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 2400 (55 Prozent) den Flugverkehr und ca. 1500 (35 Prozent) den Bahnverkehr.

Bearbeitungsstand der Anfragen (November 2006)

	Anzahl eingegangener Fälle	Anteil (%)
abgeschlossen	3923	90,5
in Bearbeitung	414	9,5
Summe	4337	100,0

Verteilung aller Fälle auf Verkehrsträger (November 2006)

	Anzahl eingegangener Fälle	Anteil (%)
Flug	2369	54,7
Bahn	1532	35,4
Pauschal	326	7,5
Bus	21	0,5
Schiff	9	0,2
Sonstiges	80	1,8
Summe	4337	100,1*

* Abweichung von 100,0% rundungsbedingt

Bei 2955 der eingegangenen Anliegen wurde kein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die wesentlichen Gründe dafür sind:

Kein Schlichtungsverfahren (November 2006)

	Anzahl eingegangener Fälle	Anteil (%)
Nicht zuständig (Nahverkehr, Pauschalreise...)	665	22,5
Allgemeine Anfrage	607	20,5
Weigerung der Fluggesellschaft, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen	553	18,7
Vorabbeschwerde fehlt; Erledigung durch BeschwerdeführerIn...	504	17,0
Keine Anspruchsgrundlage	397	13,5
Vom Unternehmen vorgeschlagene Entschädigung ist angemessen	113	3,8
Sonstige	116	4,0
Summe	2955	100

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.

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

Beschwerdeanlässe im Bahnverkehr (November 2006)

	Anzahl	Anteil (%)
Verspätung	393	25,7
Fahrpreisnacherhebung	243	15,9
Bahncard	180	11,8
Erstattung oder Umtausch Fahrscheine	98	6,4
Service	77	5,0
Online-Ticket	50	3,3
Automaten	47	3,1
Allg. Beschwerde/ Allg. Anfrage	237	15,5
Sonstiges	207	13,5
Summe	1532	100,2*

* Abweichung von 100,0% rundungsbedingt

Beschwerdeanlässe im Flugverkehr (November 2006)

	Anzahl	Anteil (%)
Annullierung	748	31,6
Verspätung	611	25,8
Gepäck	229	9,7
Flug-Ticket	219	9,2
Flug-Nichtbeförderung	171	7,2
Allgemeine Anfrage	79	3,3
Sonstiges	312	13,2
Summe	2369	100,0

Kooperationsbereitschaft der Verkehrsunternehmen

Damit die außergerichtliche Einigung funktioniert, müssen sich die betroffenen Unternehmen beteiligen. Hier zeigen sich auch im zweiten Jahr der Schlichtungsstelle Mobilität immer noch deutliche Defizite. Während etwa die Deutsche Bahn AG dieses Angebot umfassend nutzt, um Vertrauensverluste enttäuschter Kunden wettzumachen, zeigen die Deutsche Lufthansa AG, Air Berlin, Germanwings, Ryanair und easyJet bisher kein Interesse an dieser Form der Zusammenarbeit. Sie lassen damit die Chance, auf diesem Wege Kunden wieder an das Unternehmen zu binden und ihr Image zu verbessern, ungenutzt. Hervorzuheben sind dagegen die Fluggesellschaften KLM, LTU, DBA, Condor, SAS, Iberia, American Airlines, Delta und weitere, die sich am Schlichtungsverfahren beteiligen und somit das Angebot der Schlichtungsstelle Mobilität sinnvoll nutzen.

Ausblick

Die Anschubfinanzierung für die Schlichtungsstelle Mobilität durch das Verbraucherschutzministerium endet nach drei Jahren, also am 30. November 2007. Geplant war ursprünglich, dass die Arbeit der Schlichtungsstelle dann von den profitierenden Unternehmen finanziert wird – analog zu anderen Wirtschaftsbereichen in Deutschland wie der Versicherungswirtschaft oder dem Bankenwesen. Hier ist die außergerichtliche Einigung schon seit einigen Jahren eine Selbstverständlichkeit.

Die Erfahrungen der letzten zwei Jahre zeigen jedoch, dass einige Verkehrsunternehmen den Wert der außergerichtlichen Schlichtung für sich noch nicht erkannt haben, die Finanzierung der Schlichtungsstelle auf freiwilliger Basis durch die Unternehmen ist also mehr als fraglich.

Deswegen ist der Gesetzgeber gefordert, die außergerichtliche Schlichtung verbindlich festzuschreiben, damit aus dem Pilotprojekt Schlichtungsstelle Mobilität eine dauerhafte Einrichtung wird und die Schlichter und Schlichterinnen ihre Arbeit zum Nutzen von Verkehrsunternehmen, Reisenden und Volkswirtschaft fortsetzen können.

Ausgewählte Beispielfälle

Flugverkehr: Einigung bei Annullierung eines Fluges

Drei Beschwerdeführer hatten für den 05.09.2005 bei der Fluggesellschaft SAS verbindlich einen Flug von Shanghai nach Kopenhagen mit Weiterflug nach München gebucht. Nur durch einen Zufall erfuhren sie einige Tage vor dem planmäßigen Abflug in Shanghai von der Annullierung des Fluges. Eine Information seitens der SAS an die Fluggäste, dass der Flug annulliert sei, war nicht erfolgt. Durch die zeitaufwändigen Bemühungen der Beschwerdeführer konnten diese eine Umbuchung auf einen Flug am gleichen Tag erreichen.

Mit Hinweis auf einen technischen Defekt, der sich beim Startvorgang auf einem Flug Ende August ereignet hatte, lehnte SAS eine Ausgleichszahlung nach der europäischen Fluggastreueverordnung (EG-VO 261/2004) ab. Zur Streitbeilegung bot die Fluggesellschaft an, pro Person einen Betrag von 150 Euro zu zahlen.

Die Beschwerdeführer wandten sich daraufhin an die Schlichtungsstelle Mobilität, die den Fall folgendermaßen beurteilte: Es handelte sich um eine kurzfristige Annullierung, die Fluggäste haben daher einen Anspruch auf Ausgleichszahlung, deren Höhe sich nach der Entfernung bemisst. Bei einer Flugentfernung von über 3500 km besteht Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro. Die Ausgleichszahlung muss nicht geleistet werden, wenn ein außergewöhnlicher Umstand vorgelegen hat und alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung ergriffen wurden. Ein solcher Nachweis liegt seitens der Fluggesellschaft in diesem Fall aber nicht vor. Abgesehen davon, dass es rechtlich nicht abschließend geklärt ist, ob ein technischer Defekt generell als außergewöhnlicher Umstand zu werten ist, liegt der maßgebende Defekt mehrere Tage zurück. Zumutbar wäre daher die Behebung des Defektes oder Bereitstellung eines Ersatzflugzeuges gewesen.

Die Schlichtungsstelle Mobilität forderte daher im Schlichtungsvorschlag eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro pro Person. SAS modifizierte diesen Vorschlag auf die Zahlung von 400 Euro pro Person, mit dem Verweis auf die nicht geklärte Rechtslage bezüglich des technischen Defektes. Die Beschwerdeführer nahmen diesen Vorschlag an, der Streit konnte somit außergerichtlich beigelegt werden.

Flugverkehr: One way – no way

Eine Beschwerdeführerin hat bei der Lufthansa ein Flugticket von Rom über Frankfurt nach Houston gebucht. Aus familiären Gründen nutzt sie die Verbindung Rom – Frankfurt jedoch nicht. Lufthansa verweigert ihr daraufhin die Beförderung von Frankfurt nach Houston und bietet ihr im Gegenzug an, ein neues Ticket zum Preis von 3700 Euro zu kaufen. Die Schlichtungsstelle Mobilität kann nicht eingreifen, da die Lufthansa die Zusammenarbeit grundsätzlich verweigert.

Bahnverkehr: Falschinformation und schlechtes Beschwerdemanagement

Der Beschwerdeführer kauft ein Online-Ticket mit Bahncard 50. Dieses Ticket enthält keine Zugbindung, ist jedoch erst ab dem 30.03.2006 gültig. Da sich seine Terminplanung verändert, möchte er die Fahrkarte bereits am 29.03.2006 nutzen. Vor Fahrtantritt informiert er sich im DB Reisezentrum, welche Maßnahmen er dafür ergreifen sollte. Der Mitarbeiter notiert auf der Rückseite die geänderte Gültigkeit und versichert, dass der Beschwerdeführer nun die Fahrt antreten könne. Während der Fahrt erhält er jedoch aufgrund der aufgedruckten Angaben auf dem Fahrschein eine Fahrpreisnacherhebung in Höhe von 109,70 Euro, der handschriftliche Vermerk auf der Rückseite wird ignoriert. Der Beschwerdeführer schreibt mehrere Briefe an die DB AG und schließlich wird die Fahrpreisnacherhebung auf 30,80 Euro reduziert. Keines der Antwortschreiben der DB AG geht jedoch auf den vom Beschwerdeführer geschilderten Sachverhalt ein.

Nach Ansicht der Schlichtungsstelle Mobilität hat der Beschwerdeführer alles in seiner Macht Stehende getan, um mit einem gültigen Fahrschein den Zug zu besteigen. Aus diesem Grund schlägt sie zur Beilegung des Konfliktes die komplette Streichung der Fahrpreisnacherhebung und einen Reisegutschein in Höhe von 20 Euro für die Aufwendungen des Beschwerdeführers vor. Beide Konfliktparteien nehmen den Schlichtungsvorschlag innerhalb von zwei Wochen an.