

Zwei Jahre Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Schlichtung nutzt Fahrgästen, Unternehmen und Justiz / Einige Flugunternehmen verweigern weiter Zusammenarbeit

Berlin, 07.12.06: Zwei Jahre nach Einrichtung der Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) sind dort insgesamt rund 4300 Anfragen und Beschwerden rund ums Reisen im öffentlichen Fernverkehr eingegangen. Mit 55 Prozent betreffen die meisten Anliegen den Flugverkehr, 35 Prozent beziehen sich auf Probleme bei Bahnreisen. Bus- und Schiffsreisen spielen bisher keine nennenswerte Rolle. Die Beschwerdeanlässe sind vielfältig: Im Bahnverkehr dominieren Zugverspätungen vor Fahrpreisanforderungen und Problemen mit der Bahncard. Streitigkeiten im Flugverkehr basieren in erster Linie auf Annullierungen von Flügen, gefolgt von Verspätungen und Schwierigkeiten rund um den Gepäcktransport.

„Wir freuen uns über das rege Interesse der Betroffenen und sind sehr zufrieden mit der Arbeit der Schlichtungsstelle Mobilität“, bilanziert Heidi Tischmann, stellvertretende Geschäftsführerin des VCD, die ersten zwei Jahre. Rundum positiv zu bewerten sei vor allem der breite Nutzen der Einrichtung: „Von der außergerichtlichen Schlichtung profitieren nicht nur Fahrgäste und Verkehrsunternehmen durch schnelle und unbürokratische Einigung, sondern auch das Justizwesen. Denn Gerichte werden insbesondere von Fällen mit eher geringem Streitwert entlastet.“

Als Pilotprojekt vom Bundesverbraucherschutzministerium für drei Jahre finanziert, berät und vermittelt die Schlichtungsstelle Mobilität kostenlos in allen Streitfällen zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen. Um erfolgreich arbeiten zu können, ist die Schlichtungsstelle auf die Kooperation der betroffenen Unternehmen angewiesen. So nutze beispielsweise die Deutsche Bahn AG das Schlichtungsangebot von Anfang an, um Streitfälle kooperativ beizulegen und Vertrauensverluste enttäuschter Kunden wettzumachen. Auch die Fluggesellschaften KLM, LTU, DBA, Condor, SAS, Iberia, American Airlines, Delta und einige weitere beteiligten sich an Schlichtungsverfahren.

Anders sehe es dagegen bei der Deutschen Lufthansa AG, Air Berlin, Germanwings, Ryanair und easyJet aus, die bisher die Zusammenarbeit ablehnen. „Leider haben einige Airlines immer noch nicht die Chance erkannt, auf diesem Wege Kunden für das Unternehmen zurückzugewinnen und ihr Image zu verbessern. Sie setzen statt dessen auf eine Strategie des Aussitzens und ignorieren damit die Interessen ihrer Kundinnen und Kunden, die lediglich ihre europaweit verbrieften Rechte geltend machen wollen“ kritisiert Birgit Zandke-Schaffhäuser, juristische Projektleiterin der Schlichtungsstelle Mobilität, die ablehnende Haltung.

Aufgrund der bestehenden Schwierigkeiten mit einigen Flugunternehmen fordert Professor Dr. Klaus Tonner von der Uni Rostock, der dem Beirat der Schlichtungsstelle Mobilität vorsitzt, gesetzliche Vorgaben für die Arbeit der Schlichtungsstelle. „Die Erfahrung lehrt leider, dass sich die Unternehmen einer Schlichtung zu entziehen versuchen und ihre Kunden auf den Gerichtsweg verweisen, wenn sie nicht gesetzlich zur Inanspruchnahme der Schlichtung gezwungen werden.“ Die Schlichtungsstelle brauche in Zukunft eine für alle verbindliche Arbeitsgrundlage.

Ein 6-seitiges Hintergrundpapier mit aktuellen Zahlen sowie weitere Informationen erhalten Sie im Internet unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org oder in der VCD-Pressestelle.