

Pressemitteilung
12. April 2005 - 22/05

Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

Fon 030/280351-12
Fax 030/280351-10
presse@vcd.org
www.vcd.org

Vier Monate ‚Schlichtungsstelle Mobilität‘

Große Nachfrage und erste Erfolge bei der Schlichtung / Flugverkehrsunternehmen verweigern Zusammenarbeit

Berlin, 12.04.05: Vier Monate nach dem Start der Schlichtungsstelle Mobilität für Probleme bei Reisen im Fernverkehr hat der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) als Träger der Einrichtung heute in Berlin im Beisein von Bundesverbraucherministerin Renate Künast eine erste, positive Bilanz gezogen. Das Pilotprojekt im Auftrag des Bundesverbraucherschutzministeriums sei gut gestartet und trage bereits erfolgreich zur Verbesserung der Verbraucherrechte bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel bei. Bisher hätten sich Reisende in 600 Fällen mit Problemen an die Schlichtungsstelle gewandt. Zwei Drittel davon hätten bereits geklärt werden können.

René Waßmer, VCD-Bundesgeschäftsführer: „Die Nachfrage in der Schlichtungsstelle zeigt, dass viele Kundinnen und Kunden auf Hilfe angewiesen sind, wenn sie ihre Rechte gegenüber den Verkehrsunternehmen wahrnehmen wollen. Oft ist die Rechtslage unklar und bei den betroffenen Unternehmen fehlen geeignete Ansprechpartner. Die Schlichtungsstelle Mobilität ist da genau die richtige Adresse. Sie konnte bisher schon bei annähernd 400 Problemen helfen.“

Für eine erfolgreiche Arbeit ist die Schlichtungsstelle Mobilität nicht nur auf Sachverstand und Augenmaß, sondern auch auf die Kooperationsbereitschaft der Verkehrsunternehmen angewiesen. Hier zeichnen sich im bisherigen Verlauf große Unterschiede ab. Während die Bahn sich durchweg kooperativ zeigt und Schlichtungsvorschläge vom Unternehmen wie auch von den BeschwerdeführerInnen weitgehend angenommen wurden, lehnen die meisten Flugverkehrsunternehmen jede Zusammenarbeit ab – allen voran die Deutsche Lufthansa.

Birgit Zandke-Schaffhäuser, Projektleiterin Schlichtungsstelle Mobilität: „Für die Fluggesellschaften scheint Kundenorientierung ein Fremdwort zu sein. So weist beispielsweise die Lufthansa unsere Schlichtungsvorschläge mit der rüden Begründung zurück, sie wolle Kunden auf der Jagd nach Entschädigung keinen Vorschub leisten. In den Antwortschreiben gibt die Lufthansa zudem in vielen Fällen lapidar an, technische Defekte seien die Ursache für Annullierungen oder Verspätungen gewesen.“

Fernverkehrsreisende können sich in Streitfällen mit Verkehrsunternehmen an die Schlichtungsstelle Mobilität wenden, wenn sie sich zunächst beim Unternehmen selbst beschwert haben. Falls sie dort erfolglos oder mit dem Ergebnis unzufrieden sind, untersuchen die SchlichterInnen beim VCD den Fall. Behandelt werden alle Probleme rund um die Reise, so z.B. im Zusammenhang mit Tarifen, Platzkontingenten, Verspätung, Ausfall, Service, Behindertengerechtigkeit, Informationen, Beschwerdemanagement etc.

Die Schlichtungsstelle Mobilität ist ein Pilotprojekt des Bundesverbraucherministeriums und wird zunächst über drei Jahre finanziert.

<p>Kontaktdaten: Schlichtungsstelle Mobilität, 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</p>

Weitere Infos, Zahlen und Beispiele gibt es in der VCD-Pressestelle:

Daniel Kluge, VCD Pressesprecher, Fon 030/280351-12, Fax 030/280351-10,
Mobil 0171/6052409, E-Mail presse@vcd.org, Internet www.vcd.org.