

Pressemitteilung

Service 03/05

Verkehrsclub Deutschland e.V.
Bundesgeschäftsstelle
Kochstraße 27
10969 Berlin

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

Reisesaison gestartet

Zug verspätet, Flug gestrichen, Gepäck verschwunden: Schlichtungsstelle Mobilität hilft Reisenden im Streitfall

Berlin, 29.06.05: Die Sommerreisesaison hat begonnen: Viele Menschen brechen in den Urlaub im In- oder Ausland auf und nutzen dabei Bahn, Flugzeug, Bus oder Schiff. Meistens geht auf der Reise alles gut und die NutzerInnen dieser Verkehrsmittel sind zufrieden. Sollte es allerdings zu Pannen auf der Reise gekommen sein, hilft die Schlichtungsstelle Mobilität den Reisenden im Anschluss, ihre Rechte gegenüber den Verkehrsunternehmen durchzusetzen.

Kam beispielsweise die Bahn nicht rechtzeitig am Ziel an, verspätete sich der Abflug oder wurde sogar komplett gestrichen, waren die Fahrkarten ungültig oder ging das Reisegepäck verloren, dann brauchen Reisende häufig Unterstützung, um ihnen zustehende Entschädigungsleistungen zu erhalten. Hier hilft die Schlichtungsstelle Mobilität, die beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) angesiedelt ist. Kostenlos bearbeitet sie alle Beschwerden über Probleme auf Urlaubs- und Geschäftsreisen im Linienfernverkehr. Ausgenommen sind lediglich Pauschalreisen.

Einzige Voraussetzung, um die Schlichtungsstelle Mobilität in Anspruch nehmen zu können: Reisende müssen sich zuerst beim jeweiligen Verkehrsunternehmen beschwert haben. Wenn sie keine Antwort erhalten oder mit dem Ergebnis unzufrieden sind, prüfen die SchlichterInnen beim VCD den Fall und erarbeiten einen Lösungsvorschlag.

Nach Durchsicht aller Unterlagen beurteilt die Schlichtungsstelle Mobilität, ob die Rechte der KundInnen vom Unternehmen missachtet wurden oder der Vorfall zumindest einen kulanteren Umgang verdient hätte. Daraufhin entwickeln die SchlichterInnen einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag, dem beide Parteien innerhalb einer bestimmten Frist zustimmen können. In den Vorschlägen geht es meist um geldwerte Entschädigungsleistungen seitens der Unternehmen an ihre KundInnen.

Kontakt: Betroffene können sich telefonisch unter 030/469 970-0 oder per E-Mail unter schlichtungsstelle@vcd.org an die Schlichtungsstelle Mobilität wenden. Weitere Informationen gibt es im Internet unter www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org.

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

Bei Rückfragen:

Daniel Kluge, VCD-Pressesprecher, Tel. 030/280351-12, Fax 030/280351-10,
Mobil 01 71 / 605 24 09, E-Mail presse@vcd.org, Internet www.vcd.org.