

Was ist die Schlichtungsstelle Mobilität?

Am 1. Dezember 2004 hat die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) ihre Arbeit aufgenommen. Sechs MitarbeiterInnen sollen KundInnen im öffentlichen Personenfernverkehr zu Ihren Rechten verhelfen.

Die Schlichtungsstelle vermittelt in allen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen, bevor es zum Rechtsstreit kommt. Dabei sind alle Probleme von

Interesse, die rund um eine Zug-, Bus-, Flug- oder Schiffsreise entstehen können: Verspätung, Überbuchung, verpasste Anschlüsse, falsche Informationen, zu teure Tickets, zu hohe Gebühren, mangelhafter Service etc.



Was sind unsere Ziele?

Die Schlichtungsstelle Mobilität hilft KundInnen des öffentlichen Personenfernverkehrs bei bestehenden Konflikten mit Verkehrsunternehmen und stärkt damit die Position der VerbraucherInnen. Neben den Fahrgästen profitieren vor allem auch die Unternehmen selbst von höherer Kundenzufriedenheit. Die Ergebnisse der Schlichtungsarbeit werden kontinuierlich ausgewertet und veröffentlicht. Die daraus

gewonnenen Erkenntnisse tragen dazu bei, strukturelle Defizite im öffentlichen Personenfernverkehr offen zu legen und Verbesserungsvorschläge zu entwickeln.

So profitieren langfristig alle Beteiligten von der Arbeit der Schlichtungsstelle Mobilität. Sie leistet damit einen wichtigen Beitrag, um den öffentlichen Personenfernverkehr kundenorientierter, zuverlässiger und attraktiver zu machen.

So helfen wir Ihnen!

Sie haben sich über ein Verkehrsunternehmen im öffentlichen Fernverkehr geärgert, haben sich dort bereits beschwert und sind weiterhin unzufrieden? In diesem Fall leiten Sie Ihre Beschwerde bitte an uns weiter: Wir kümmern uns unparteiisch um eine individuelle Lösung!

So erreichen Sie uns:

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

Kochstraße 28

10969 Berlin

Fon: 030/469970-0

(Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr)

Fax: 030/469970-10

E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Was ist Schlichtung?

Schlichtung ist ein modernes Konfliktlösungsverfahren, eine Form der außergerichtlichen Streitbeilegung.

Ein unparteiischer Dritter (SchlichterIn) erarbeitet einen individuellen Schlichtungsvorschlag und vermittelt so in einem vorhandenen Streitfall.

Was kann Schlichtung?

- Position der VerbraucherInnen stärken
- Kundenzufriedenheit erhöhen
- Strukturelle Defizite offen legen

Stärkung des öffentlichen Personenfernverkehrs: kundenorientiert, zuverlässig, attraktiv

Achtung:

Wir sind ausschließlich für Streitfälle im öffentlichen Personenfernverkehr zuständig! Bei Problemen mit Ihrer Pauschalreise wenden Sie sich bitte an eine Verbrauchzentrale in Ihrer Nähe.

schlichtungsstelle
mobilität 



Träger der Schlichtungsstelle Mobilität

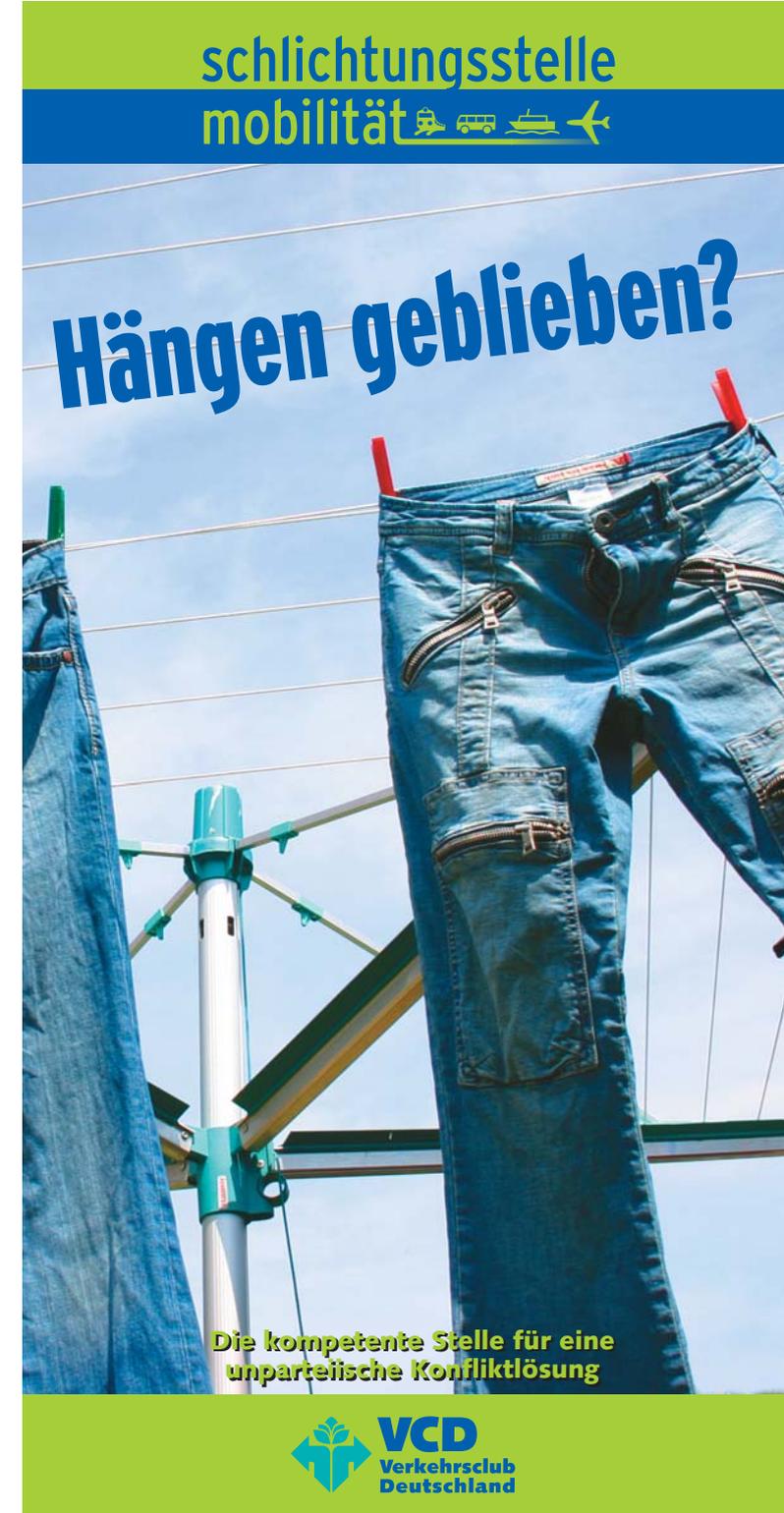
Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Die Schlichtungsstelle Mobilität wird vom Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD) getragen. Der VCD ist ein gemeinnütziger Umwelt- und Verbraucherverband, den bereits 63 000 Mitglieder und Förderer unterstützen. Seit 1986 setzt er sich für umwelt- und sozialverträgliche Mobilität ein und hat sich die Förderung des öffentlichen Verkehrs auf die Fahnen geschrieben. Mit seinem verkehrsträgerübergreifenden Ansatz und dem langjährigen Engagement für die Rechte von Fahrgästen bringt er die richtigen Voraussetzungen mit, um die Schlichtungsstelle Mobilität zu betreiben. Mehr Informationen über den VCD: www.vcd.org



Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

Die Bundesregierung ist bestrebt, die Interessen der VerbraucherInnen in allen Bereichen zu stärken. Nachholbedarf gibt es auch im Öffentlichen Personenfernverkehr. Deshalb finanziert das BMELV die Schlichtungsstelle Mobilität als Pilotprojekt in den ersten drei Jahren. Nach dieser Phase soll die Schlichtungsstelle Mobilität als eigenständige Einrichtung von den profitierenden Verkehrsunternehmen gemeinsam finanziert werden.



schlichtungsstelle
mobilität 

Hängen geblieben?

Die kompetente Stelle für eine
unparteiliche Konfliktlösung

