

Das Team



Die Schlichtungsstelle Nahverkehr (SNV)

2007 gründeten die Verbraucherzentrale NRW und der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) die erste Verkehrsschlichtungsstelle. Sie wird von einem Trägerverein betrieben, der für eine neutrale und objektive Streitschlichtung im Nahverkehr verantwortlich zeichnet. Die SNV ist von der EU notifiziert worden. Sie entspricht deren Grundsätzen zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten (Empfehlung 98/257/EG) und ist eine anerkannte Schlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Angebot und Organisation

Für die Fahrgäste ist das Verfahren kostenlos. Finanziert wird die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu 70 % aus Landesmitteln und zu 30 % durch die im Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. organisierten Bahn- und Busunternehmen. Dadurch können alle Anträge bearbeitet werden, es gibt keine Absage, weil ein Verkehrsunternehmen nicht Mitglied in dem Verein ist.

Warum gibt es die Schlichtung im öffentlichen Personennahverkehr?

Die Streitwerte liegen im öffentlichen Personen(nah)verkehr in der Regel unter 100,-. Das ist ein wesentlicher Faktor für die rege Inanspruchnahme des Schlichtungsangebotes. Eine gerichtliche Geltendmachung etwaiger Ansprüche ist in der Regel nicht sinnvoll. Unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten ist eine Schlichtung das optimale Mittel zur Streitbeilegung.

Es geht hier um ein anonymes Massengeschäft in einem Marktsegment mit einer hohen Störanfälligkeit (dichter Takt, hohe Fahrgastzahlen, oft alte Fahrzeuge und alte Strecken-/Schienennetze) und vielen Betreibern. Fehlen beim Umstieg von einem Zug in einen Anschlusszug eines anderen Verkehrsunternehmens die relevanten Informationen, ist es für den Fahrgast schwer, seine Beschwerde zu adressieren.

Vergleichsweise geringe Störungen lösen Dominoeffekte aus. Ein Falschparker auf den Straßenbahnschienen kann den Fahrplan mehrerer Linien und unterschiedlicher Unternehmen beeinträchtigen.

Die Verkehrsunternehmen haben nur einen begrenzten Einfluss auf die Qualität ihrer Leistung, weil die Ursachen oft nicht in ihrem Einflussbereich liegen.

Es kann einer Beschwerde nicht so abgeholfen werden, wie dies bei Kaufverträgen durch Ersatzlieferung, Nachbesserung, Rückabwicklung oder Sachmängelgewährleistung möglich ist. Diese Instrumente kommen bei einer negativen Erfahrung mit dem Kontrollpersonal, einer falschen Automatenbedienung oder Verspätungen nicht in Betracht. Häufig geht es um persönliche Begegnungen, Face-to-Face-Situationen beispielsweise bei der Fahrkartenkontrolle oder mangelndes Informationsmanagement bei Verspätungen, die emotional aufgeladen sind und im Konsens bei der Parteien beigelegt werden sollten.

Schlichtungsstelle Nahverkehr

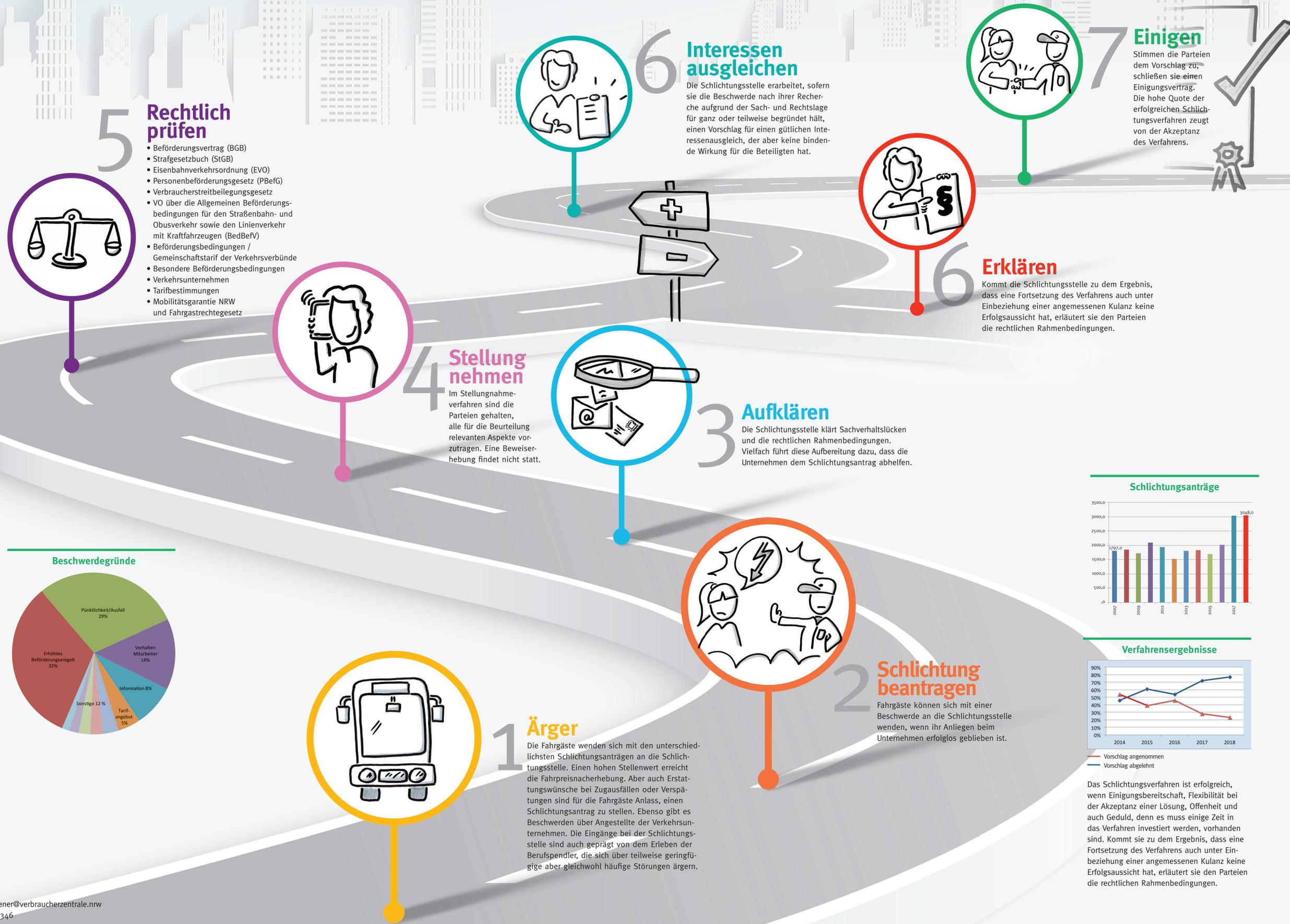
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf
Tel.: 0211 3809380
Fax: 0211 3809666
info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de
www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Die Leiterin

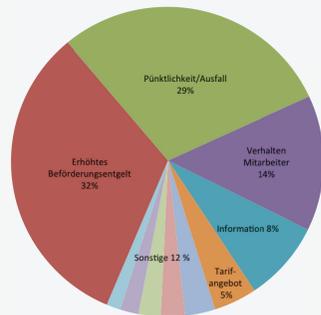


Melanie.schliebener@verbraucherzentrale.nrw
Tel.: 0211 3809346

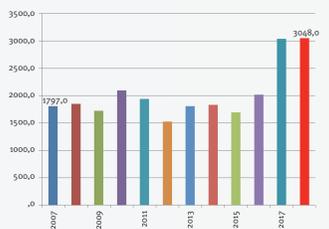
Streitschlichtung im öffentlichen Personennahverkehr



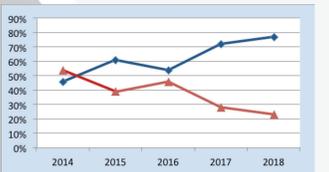
Beschwerdegründe



Schlichtungsanträge



Verfahrensergebnisse



Das Schlichtungsverfahren ist erfolgreich, wenn Einigungsbereitschaft, Flexibilität bei der Akzeptanz einer Lösung, Offenheit und auch Geduld, denn es muss einige Zeit in das Verfahren investiert werden, vorhanden sind. Kommt sie zu dem Ergebnis, dass eine Fortsetzung des Verfahrens auch unter Einbeziehung einer angemessenen Kulanz keine Erfolgsaussicht hat, erläutert sie den Parteien die rechtlichen Rahmenbedingungen.