

10.01.2018

Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW als Verbraucherstreitbelegungsstelle anerkannt

Seit dem 1. Dezember 2017 ist die Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt. Hiermit wird Fahrgästen in Nordrhein-Westfalen zur Klärung ihrer Streitfälle mit Unternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs eine kundenfreundliche Orientierung geboten. Das bedeutet konkret: Ab sofort werden die beim Verbund der Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein Westfalen teilnehmenden Verkehrsunternehmen auf ihren Internetseiten, in ihrer Beschwerdekorespondenz sowie in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens hinweisen. Insgesamt 35 Mitgliedsunternehmen aus dem Schienen- und kommunalen Verkehr in Nordrhein-Westfalen sind inzwischen an dem Konfliktlösungsmodell beteiligt, das der Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr vor zehn Jahren ins Leben gerufen hat.

„Die Anerkennung der Schlichtungsstelle durch das Bundesverkehrsministerium betont die Bedeutung der unabhängigen Schlichtung für Nahverkehrskunden in NRW“ erläutert Wolfgang Schuldzinski, Vorstand des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr und Vorstand der Verbraucherzentrale NRW.

Ganz gleich ob Pünktlichkeitsärger oder undurchsichtige Tarifstrukturen: Die Arbeit der Schlichtungsstelle hat sich als kompetente Ansprechpartnerin zur Klärung von Streitigkeiten rund um den öffentlichen Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen bewährt: Fahrgäste können sich mit einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle wenden, wenn ihr Anliegen zuvor beim zuständigen Verkehrsunternehmen erfolglos geblieben ist. Wenn sie die Beschwerde aufgrund der Sach- und Rechtslage für begründet hält, erarbeitet die Schlichtungsstelle einen Vorschlag für einen gütlichen Interessenausgleich zwischen Fahrgast und Beförderungsunternehmen.

Min tropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Der Bedarf an neutraler Schlichtung ist im Nahverkehr erheblich: Allein im Jahr 2017 wurden mehr als 3.000 Schlichtungsanträge von Bus- und Bahnfahrern von der Schlichtungsstelle Nahverkehr bearbeitet. Das entspricht einem Anstieg von fast 1.000 Fällen gegenüber 2016.

„Die hohe Quote der erfolgreich behandelten Beschwerden zeugt von der Akzeptanz des Verfahrens“, betont auch Ulrich Jaeger, Vorstand des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr und Geschäftsführer der Wuppertaler Stadtwerke.

Für Fahrgäste ist die Nutzung des Schlichtungsverfahrens kostenlos. Der Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr e. V. wird finanziell unterstützt vom Verkehrsministerium des Landes Nordrhein-Westfalen und ist ein unabhängiges und nach wie vor einzigartiges Gemeinschaftsprojekt der Verbraucherzentrale Nordrhein Westfalen und des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) Landesgruppe NRW, dem zahlreiche Verkehrsunternehmen aus Nordrhein Westfalen als Vereinsmitglieder angehören. Mit der Schlichtung ist die Verbraucherzentrale NRW betraut. 35 Eisenbahn-, Stadtbahn- und Busunternehmen aus Nordrhein-Westfalen sowie der Verband nordrhein-westfälischer Omnibusunternehmer nehmen an den Schlichtungsverfahren teil.

Bereits im Juli 2010 wurde Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein Westfalen von der Europäischen Kommission notifiziert. Sie entspricht somit auch den Maßstäben, welche die EU an die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten stellt (Empfehlung 98/257/EG).

Für weitere Informationen:

Beatrix Kaschel
Tel. (0211) 3809-747
beatrix.kaschel@verbraucherzentrale.nrw

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw