



Wer hilft mir weiter?

Was muß ich tun?

Was kostet das?

# Information zum Schlichtungsverfahren

**shv**  
schlichtungsstelle  
nahverkehr

## Wie geht es jetzt weiter?

- Wir prüfen die Zulässigkeit Ihres Schlichtungsantrages
- Sollten Fristen zu beachten sein, bitten wir um Aussetzung bis zur abschließenden Bearbeitung
- Falls wir Verständnisfragen haben, wenden wir uns an Sie
- Wir informieren das Unternehmen über Ihren Schlichtungsantrag und bitten um eine Stellungnahme.
- Wir setzen die Beteiligten über die jeweiligen Stellungnahmen in Kenntnis und versuchen den Sachverhalt im Einzelnen aufzuklären.
- Wenn alle Fakten bekannt sind, prüfen wir anhand der Sach- und Rechtslage, ob wir einen Schlichtungsvorschlag machen.
- Den Vorschlag können Sie und das Unternehmen innerhalb von vier Wochen annehmen.
- Über die Entscheidung des Unternehmens informieren wir Sie.
- Das Verfahren ist damit bei uns beendet.

## Wann ist ein Schlichtungsantrag zulässig?

Ein wesentliches Kriterium für einen zulässigen Schlichtungsantrag ist, dass Sie sich zuvor mit Ihrem Anliegen an das Verkehrsunternehmen gewandt haben und von dort eine Antwort erhalten haben, die Sie nicht zufrieden stellt. Eventuell hat Ihnen das Verkehrsunternehmen auch gar nicht geantwortet.

## Wann ist ein Schlichtungsantrag unzulässig?

- Unzulässig ist ein Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr, wenn die Streitigkeit nicht den öffentlichen Personennahverkehr in Nordrhein-Westfalen betrifft.
- Unzulässig ist ein Schlichtungsantrag, wenn Sie sich zuvor nicht an das Verkehrsunternehmen gewandt haben.
- Unzulässig ist ein Schlichtungsantrag, wenn er offensichtlich keine Aussicht auf Erfolg hat oder mutwillig erscheint, insbesondere weil
  - a) der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Unternehmer sich auf die Verjährung beruft,
  - b) die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
  - c) zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder
  - d) mutwillig erscheint oder ein Gericht zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen hat oder die Streitigkeit bei einem Gericht anhängig ist, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an.

## Was ist ein Schlichtungsvorschlag?

Unser Schlichtungsvorschlag ist eine Empfehlung an Sie und das Verkehrsunternehmen für eine einvernehmliche Beilegung der Streitigkeit. Bei unserem Schlichtungsvorschlag orientieren wir uns sowohl an der geschilderten Sachlage als auch an der Rechtslage. Dabei ist es auch möglich, dass wir eine Kulanzlösung vorschlagen.

Der Schlichtungsvorschlag hat keine bindende Wirkung gegenüber den Parteien, d.h. dass keine der Parteien verpflichtet ist, den Vorschlag anzunehmen. Wird der Vorschlag von beiden Parteien angenommen, so entsteht eine vertragliche Bindung.

## Was müssen Sie zu den rechtlichen Vorgaben zu Ihrem Schlichtungsverfahren wissen?

Nach § 16 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) sind wir gehalten, Sie über Folgendes zu Ihrem Schlichtungsverfahren zu informieren:

- Unser Schlichtungsverfahren wird nach unserer Verfahrensordnung durchgeführt. Diese finden Sie auf unserer Webseite unter <http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de/downloads-material>. Gerne übersenden wir Ihnen unsere Verfahrensordnung auch in Textform.
- Mit Ihrer Teilnahme am Schlichtungsverfahren stimmen Sie der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Nahverkehr zu.
- Das Ergebnis eines Streitbeilegungsverfahrens bei unserer Schlichtungsstelle kann von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen.
- Die Parteien können sich im Schlichtungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen
- Die Parteien müssen im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder eine andere Person vertreten sein.
- Das Streitbeilegungsverfahren kann nach § 15 VSBG beendet werden, wenn der Antragssteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht. Erklärt der Antragsgegner an dem Streitbeilegungsverfahren nicht teilnehmen zu wollen oder es fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes.
- Das Verfahren ist für den Verbraucher kostenlos. Eigene Aufwendungen hat er selbst zu tragen.
- Der Streitmittler und alle weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie in Ausübung ihrer Tätigkeit Kenntnis erlangen. Vom Antragsgegner benannte Geschäftsgeheimnisse werden den übrigen Verfahrensbeteiligten gegenüber nicht offenbart. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Antragsstellers im Rahmen ihrer Beweiswürdigung. Veröffentlichungen von Schlichtungsempfehlungen erfolgen anonymisiert.

## Wer wir sind:

Die Schlichtungsstelle ist anerkannt nach dem VSBG (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz). Sie ist unabhängig, neutral und unparteiisch, ausschließlich an Recht und Gesetz gebunden. Das Verfahren ist für Sie kostenlos, Ihre Aufwendungen tragen Sie selbst. Ihre Streitmittlerinnen Melanie Schliebener und Beatrix Kaschel sind Volljuristinnen, Mediatorinnen und seit vielen Jahren auf dem Gebiet des ÖPNV tätig.



Schlichtungsstelle Nahverkehr · Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf  
Tel. 0211 38 09-380 (Mo-Do, 10-12 Uhr) · Fax 0211 38 09-678  
[info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de](mailto:info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de)  
[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de)