

## I. Schlichtungsstelle Nahverkehr

1. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine unabhängige und neutrale Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr, die aus Mitteln des Landes NRW sowie aus Beiträgen der Vereinsmitglieder finanziert wird.

Ihre Aufgabe ist die Schlichtung bei Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen (Antragsgegner) und deren Kunden (Fahrgäste / Antragsteller) und die Information der Fahrgäste über rechtliche Vorgaben sowie über das Verfahren der Schlichtung; eine Rechtsberatung im Einzelfall gegenüber Verbrauchern vor der Schlichtung findet nicht statt.

2. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr kann unabhängig vom jeweiligen Streitwert bei Streitigkeiten, die den öffentlichen Personenverkehr in Nordrhein-Westfalen betreffen, angerufen werden. Streitigkeiten außerhalb des örtlichen Zuständigkeitsbereiches werden nur mit Zustimmung der Parteien bearbeitet.
3. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr veröffentlicht regelmäßig Berichte und Fahrgastinformationen zu schlichtungsrelevanten Themen. Hierzu dokumentiert sie alle Fahrgasteingaben in einer Datenbank.  
Die Schlichtungsstelle Nahverkehr erstellt jährlich einen Tätigkeitsbericht, alle zwei Jahre einen Evaluationsbericht.
4. Die Verkehrsunternehmen informieren allgemein und weisen in der Beantwortung von Beschwerden gemäß § 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ausdrücklich unter Angabe der Anschrift und der Webseite auf die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle Nahverkehr anzurufen, hin.

## II. Streitmittler

1. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist mit mindestens einem Streitmittler und einem Vertreter des Streitmittlers besetzt. Der Streitmittler ist mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut.
2. Der Streitmittler führt die Schlichtung eigenverantwortlich durch. Er ist nur den Gesetzen, der Objektivität und der Neutralität verpflichtet. Er handelt bei seinen Entscheidungen und Vorschlägen unabhängig, unparteiisch und ist nicht an Weisungen gebunden.
3. Der Streitmittler darf nicht bei einer Streitigkeit tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Für ihn wird sein Vertreter in diesem Verfahren tätig.
4. Wird der Streitmittler vom Antragsteller wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet sein Vertreter über diese Ablehnung.
5. Hat der Streitmittler selbst die Besorgnis seiner Befangenheit, hat er dies dem Antragsteller sowie dem Antragsgegner des betreffenden Streitschlichtungsverfahrens zu offenbaren.

## III. Voraussetzungen des Verfahrens

1. Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren ist, dass der Antragsteller sich direkt an den Antragsgegner gewandt hat.
2. Hat der Antragsteller sich nicht zuvor an das Unternehmen gewandt, erläutert die Schlichtungsstelle ihm das Verfahren und gibt die Beschwerde an das zuständige Verkehrsunternehmen zur Bearbeitung weiter.

## IV. Ablehnungsgründe

1. Eine Schlichtung findet nicht statt, wenn
  - die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Nahverkehr fällt,
  - der streitige Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist oder
  - der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist 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 ist bei einem Gericht anhängig, 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.
2. Die Ablehnung des Schlichtungsantrages wird dem Antragsteller erläutert und innerhalb von drei Wochen nach Antragseingang in Textform übermittelt.
3. Der Streitmittler setzt das Streitbeilegungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt. Die Ablehnung übermittelt die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Textform und unter Angabe der Gründe.

Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

---

## V. Ablauf des Verfahrens

### 1. Antrag

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr beginnt mit der Stellung eines Schlichtungsantrages. Dies kann mündlich, schriftlich oder in jeder anderen geeigneten Form geschehen.

Der Antragsteller soll alle zur Beurteilung seines Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen mitteilen und nach Möglichkeit die erforderlichen Unterlagen in Kopie beifügen. Insbesondere die Beschwerdekorespondenz ist zur Beurteilung des Vorganges unerlässlich. Erforderlichenfalls bittet die Schlichtungsstelle den Antragsteller, den Sachverhalt klar darzustellen und einen eindeutigen sachdienlichen Antrag zu stellen.

### 2. Unterrichtung und Eingangsbestätigung

Die Schlichtungsstelle stellt zunächst fest, ob das Verfahren zulässig ist, bestätigt den Eingang des Schlichtungsantrages und unterrichtet die Parteien unverzüglich,

- dass das Verfahren nach der Verfahrensordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Webseite der Schlichtungsstelle Nahverkehr verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
- dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Streitbeilegungsverfahren der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Nahverkehr zustimmen,
- dass das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
- dass sich die Parteien im Streitbeilegungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person, soweit diese zur Erbringung von Rechtsdienstleistungen befugt ist, beraten oder vertreten lassen können,
- dass die Parteien im Streitbeilegungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
- über die Möglichkeit einer Beendigung des Streitbeilegungsverfahrens nach § 15 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz,
- über die Kosten des Verfahrens und
- über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens eingebundenen Personen.

Von der wiederholten Unterrichtung eines Unternehmers, der regelmäßig an Streitbeilegungsverfahren der Schlichtungsstelle Nahverkehr teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, sieht die Schlichtungsstelle Nahverkehr ab.

### 3. Sachverhaltsklärung im Stellungnahmeverfahren

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr fordert den Antragsgegner zu einer Stellungnahme auf. Im Schlichtungsverfahren sollen die Parteien alle Argumente vorbringen. Soweit eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes zur Beurteilung des Falles erforderlich ist, holt die Schlichtungsstelle Nahverkehr eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Parteien oder sonstiger mit der Angelegenheit befasster Stellen ein.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr leitet den Parteien den Standpunkt der Gegenseite zur Stellungnahme innerhalb eines Monats zu, wenn Tatsachen oder Argumente vorgebracht wurden,

---

die sie für die Bewertung des Falles für relevant hält. Bleibt daraufhin eine Stellungnahme aus, ist allein der behauptete Sachverhalt Grundlage des Schlichtungsvorschlages.

## 4. Verfahrensbeendigung und Schlichtungsvorschlag

Hält die Schlichtungsstelle Nahverkehr nach Eingang der Stellungnahmen einen Schlichtungsantrag für unbegründet, wird die Ablehnung dem Antragsteller erläutert in Textform übermittelt.

Hilft der Antragsgegner der Beschwerde nicht ab, entscheidet die Schlichtungsstelle, ob sie einen Schlichtungsvorschlag macht.

Soweit die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag ganz oder teilweise für begründet hält, erarbeitet sie einen individuellen Vorschlag für den Interessenausgleich zwischen den Parteien auf Grundlage der objektiven Sach- und Rechtslage sowie auf Kulanzbasis.

Der Vorschlag zur Streitbeilegung wird den Parteien in Textform übermittelt. Er beinhaltet eine Begründung, aus der sich der Sachverhalt und die rechtliche Bewertung ergeben.

Die Parteien können den Vorschlag gegenüber der Schlichtungsstelle Nahverkehr innerhalb von 4 Wochen annehmen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr unterrichtet die Parteien mit Übermittlung des Schlichtungsvorschlages über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlages und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.

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

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr übermittelt den Parteien das Ergebnis des Streitbeilegungsverfahrens mit den erforderlichen Erläuterungen in Textform. Damit ist das Verfahren beendet.

## 5. Verfahrensdauer

Die Schlichtungsverfahren sollen innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte abgeschlossen werden. Ist dies nicht möglich, informiert die Schlichtungsstelle darüber.

## VI. **Kosten des Verfahrens**

Das Verfahren ist für die Parteien kostenfrei. Ihre Aufwendungen tragen die Parteien selbst.

## VII. **Verschwiegenheit / Vertraulichkeit**

1. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Nahverkehr sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie in Ausübung ihrer Tätigkeit Kenntnis erlangen.

2. 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 nur in anonymisierter Form.

Stand: August 2017