

Schlichtungsstelle für Fernbusreisende

Bundesregierung erkennt söp als Schlichtungsstelle für den Busverkehr an

Mit Schreiben vom 15.10.2013 hat die Bundesregierung die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) als "geeignete Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Beförderung im Kraftomnibusverkehr" anerkannt.

Damit können sich nun auch Fernbus-Reisende bei Streitfällen mit ihrem Verkehrsunternehmen an die söp wenden und die außergerichtliche Streitschlichtung beantragen. Das spart allen Beteiligten Zeit, Geld und Ärger.

Der von der söp seit Gründung am 1. Dezember 2009 verfolgte Ansatz, allen Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisenden eine zentrale Anlaufstelle für Beschwerden zu bieten, ist nun erfreuliche Wirklichkeit geworden. Die söp-Schlichtung ist für die Reisenden kostenfrei.

Hintergrund

- Seit Juli 2013 gelten auch für Reisende, die mit Fernbussen unterwegs sind, spezielle Fahrgastrechte; denn Reisen können von Verkehrsunternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein, es kann immer wieder zu einzelnen Problemen kommen, die Anlass zu einer Beschwerde geben.
- Zur Beilegung von Streitigkeiten kann der Fahrgast eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen, wenn sich der Vertragspartner bereit erklärt hat, an der Schlichtung teilzunehmen (§ 6 Abs. 1 EU-FahrgRBusG) und sofern der Fahrgast seinen Anspruch zuvor unmittelbar gegenüber dem Beförderer, Reiseveranstalter oder Reisevermittler geltend gemacht hat oder seit der Geltendmachung des Anspruchs gegenüber dem Vertragspartner mehr als 30 Tage vergangen sind (§ 6 Abs. 4 EU-FahrgRBusG).
- Die Schlichtungsstelle für den Kraftomnibusverkehr bedarf der Anerkennung des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und des Bundesministeriums der Justiz (§ 6 Abs. 7 EU-FahrgRBusG).
- Wer als Reisender auf seine Beschwerde keine ihn zufriedenstellende Antwort vom Verkehrsunternehmen erhält, kann sich an die söp wenden. Die söp prüft die Beschwerde und erarbeitet – für die Reisenden kostenfrei – einen Schlichtungsvorschlag zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung.
- Über 200 Verkehrsunternehmen machen derzeit bei der söp-Schlichtung mit. Darunter bereits auch schon die Fernbusunternehmen: BEX/ Berlin Linienbus, Deutsche Touring/ Eurolines und Mein Fernbus.
- Über 13.000 Reisende haben sich seit Start der söp im Dezember 2009 mit einem Schlichtungsantrag an die söp gewandt.

Reisende finden ausführliche Informationen unter <https://www.soep-online.de>.