

Presse-Information 1/2009

1. Dezember 2009

Kundenrechte gestärkt:

Neue Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

Zum 1. Dezember 2009 hat die neue Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ihre Arbeit in Berlin aufgenommen. Sie soll bei Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und ihren Kunden zu Bahn-, Bus-, Flug- oder Schiffsreisen eine Empfehlung zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Lösung aussprechen. Die Kosten werden von den Verkehrsunternehmen getragen, für die Kunden ist das Schlichtungsverfahren kostenfrei.

Damit wird nach der vorgezogenen Einführung der neuen Fahrgastrechte zum 29. Juli 2009 in Deutschland auch der nächste Schritt der ab 3. Dezember 2009 geltenden EG-Verordnung zur Stärkung der Kundenrechte umgesetzt. Die Schlichtungsstelle arbeitet neutral und unabhängig. Mit der söp übernimmt nun erstmals eine dauerhaft angelegte Stelle mit bundesweiter Zuständigkeit die Arbeit der Vorgänger-Organisation „Schlichtungsstelle Mobilität“, die von der Bundesregierung bis November 2009 als befristetes Projekt geschaffen worden war. Sie sollte den Schlichtungsgedanken bei Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und Kunden fördern und nach Projektende in eine unternehmensfinanzierte Schlichtungsstelle übergeleitet werden.

Die Leitung der neuen Schlichtungsstelle hat der frühere Präsident des Oberlandesgerichts Braunschweig, Edgar Isermann, übernommen. Er verfügt über langjährige Erfahrungen als Richter und Richtermediator.

„Wir wollen die Beschwerdeverfahren objektiv, kompetent und zügig bearbeiten und so das nötige Vertrauen der Kunden wie der Verkehrsunternehmen in unsere Arbeit aufbauen“, sagte Isermann. „Um dies auch wirklich für alle Streitfälle des öffentlichen Personenverkehrs tun zu können, werben wir ausdrücklich dafür, dass sich alle Verkehrsunternehmen im Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsbereich an unserem Trägerverein beteiligen. Nur so können wir unserem gesetzgeberischen Auftrag auch wirklich gerecht werden.“

Kunden, die mit ihren Beschwerden bei den jeweiligen Verkehrsunternehmen keine zufriedenstellende Lösung erzielt haben, können sich ab heute an die neue Schlichtungsstelle wenden (söp, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin). Weitere Informationen sind unter www.soep-online.de abrufbar.