

## Presseinformation

25.02.2011

**Wenn zwei sich streiten kann ein Dritter helfen:**

### **Nahverkehr Schlichtungsstelle SNUB startet am 1. März**

Den Ärger runterschlucken – oder wegen ein paar Euro vor Gericht ziehen? Diese Frage brauchen sich enttäuschte Fahrgäste künftig dank der neuen Nahverkehr Schlichtungsstelle Niedersachsen und Bremen (SNUB) nicht mehr zu stellen.

An die SNUB können sich Fahrgäste wenden, die mit der Antwort des Verkehrsunternehmens auf ihre Kundenbeschwerde nicht einverstanden sind. Ein Schlichter hört beide Seiten an und macht einen Einigungsvorschlag - unbürokratisch, kostenlos, ohne Gerichte und Anwälte – und in schlichtender statt streitender Atmosphäre. Die SNUB startet am 1. März ihre Arbeit. Finanziert wird dieser neuer Service von den angeschlossenen Verkehrsunternehmen.

#### **Schlichten statt streiten**

„Wir sind keine neue Super-Beschwerdestelle“ stellt Claudia Errington, die Geschäftsführerin der SNUB, klar. „Es geht darum, bei Streitigkeiten zwischen ÖPNV-Kunden und Unternehmen fair zu schlichten, statt den Streit noch weiter anzufachen, wie es bei gerichtlichen Verfahren oft passiert. Bevor jemand sich ungerecht behandelt fühlt und dies dauerhaft in Erinnerung behält, soll er sich lieber schnell an uns wenden.“

Der Nutzen für den Fahrgast liegt auf der Hand: Anstatt sich für lange Zeit zu ärgern oder ein ebenfalls aufwändiges Gerichtsverfahren einzuleiten, kann er hier schnell, unbürokratisch und kostenlos Hilfe bekommen und seinen Streitfall neutral überprüfen lassen. Wer nach einem erfolglosen Schlichtungsversuch noch vor Gericht ziehen will, hat jedenfalls keine Nachteile zu befürchten – Verjährung kann für die Dauer des Schlichtungsverfahrens nicht eintreten.

## **Freiwilliger Service der Nahverkehrsbranche**

Während es für den Eisenbahnverkehr aufgrund rechtlicher Vorschriften bereits eine bundesweit zuständige Schlichtungsstelle (söp) gibt, ist die Situation im Nahverkehr von Bundesland zu Bundesland sehr unterschiedlich. In Niedersachsen und Bremen gab es bisher keine solche Einrichtung. „Unser Ziel sind zufriedene Fahrgäste“ ergänzt Martin Röhrleef, Geschäftsführer des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und Vorstandsmitglied des Trägervereins: „Nach unseren Erfahrungen geht es den Kunden bei der Schlichtung oft gar nicht so sehr ums Geld sondern vielmehr darum, dass sie sich ernst genommen fühlen und ihren Fall noch einmal neutral überprüfen lassen wollen. Deshalb haben wir die Einrichtung einer solchen regionalen Schlichtungsstelle nach Kräften unterstützt, auch wenn es rechtlich keine Verpflichtung dafür gibt.“

## **Unparteiisch und mit Biss**

„Obwohl die SNUB von den angeschlossenen Verkehrsunternehmen getragen und finanziert wird legen wir großen Wert darauf, dass sie unparteiisch arbeitet“, so Martin Röhrleef. „Deshalb soll uns ganz bewusst ein unabhängiger Beirat mit Vertretern der Fahrgastverbände ProBahn und VCD, der Verbraucherschutzzentralen und der Länder kritisch auf die Finger schauen.“

Eine weitere Besonderheit der SNUB gegenüber anderen Schlichtungsstellen ist, dass sie ein für das Verkehrsunternehmen verbindliches „Urteil“ festzusetzen kann. Wenn der Kunde den Schlichtungsspruch akzeptiert ist er automatisch bindend für das Verkehrsunternehmen. „Damit schaffen wir in Niedersachsen und Bremen eine ausgesprochen kundenfreundliche Lösung“, betont SNUB-Geschäftsführerin Claudia Errington.

## **Gute Basis mit Wachstumsperspektive**

Die SNUB verfügt über eine breite Basis. Gründungsmitglieder sind üstra, Bremer Straßenbahn (BSAG), Stadtwerke Osnabrück, Metronom, Eisenbahn und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser (EVB), RegioBus Hannover, Stadtverkehr Hildesheim, Weser-Ems-Bus, Verkehr und Wasser Oldenburg (VWG), Verkehrsbetriebe Wesermarsch (VBW) und die Emsländische Eisenbahn (EEB). Weitere

Verkehrsunternehmen können jederzeit dazustoßen. Ziel ist eine möglichst flächendeckende Lösung für Niedersachsen und Bremen.

Mit der bundesweiten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ist eine enge Zusammenarbeit verabredet, so dass Beschwerden über Unternehmen wie die Deutsche Bahn (DB), die nur dort Mitglied sind, entsprechend weitergeleitet werden. Geht es um Unternehmen, die noch nicht Mitglied in einer Schlichtungsstelle sind wird diesen die Mitgliedschaft in der SNUB angeboten um den Fall bearbeiten zu können. SNUB-Geschäftsführerin Errington: „Wir wollen, dass die Fahrgäste bei uns immer richtig sind und sich nicht um die dahinterliegenden Strukturen kümmern müssen“.

### **Ausschließlich schriftliches Verfahren**

Künftig werden die Mitgliedsunternehmen der SNUB in ihren Antwortschreiben zu Kundenbeschwerden auf die Möglichkeit zur Anrufung der Schlichtungsstelle hinweisen. Diese ist unter [www.nahverkehr-snub.de](http://www.nahverkehr-snub.de) zu erreichen. Dort werden die Schlichtungsstelle und der Ablauf des Schlichtungsverfahrens ausführlich erläutert. Dort kann der Kunden den Fall direkt online eingeben und notwendige Unterlagen hochladen. Alternativ ist dieses auf dem Postweg möglich (Nahverkehr-SNUB, Postfach 6025, 30060 Hannover).