

**Antwort
der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Dr. Volker Wissing, Gudrun Kopp, Daniel Bahr (Münster), weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP
– Drucksache 15/4545 –**

Schlichtungsstelle Mobilität**Vorbemerkung der Fragesteller**

Am 1. Dezember 2004 hat die „Schlichtungsstelle Mobilität“ ihre Arbeit aufgenommen. Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) initiiert und soll für zunächst drei Jahre gefördert werden. Die „Schlichtungsstelle Mobilität“ wird vom Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) getragen. Sie soll Beschwerden von Fahrgästen insbesondere bei den Verkehrsträgern Bahn und Flugzeug bearbeiten und in entsprechenden Streitfällen vermitteln, die insbesondere Verspätungen oder Ausfälle von Verbindungen, Überbuchungen, mangelhafte Informationen oder Unstimmigkeiten bei Tarifen und Gebühren betreffen.

Grundsätzlich ist die Bearbeitung von Beschwerden, die sich auf mögliche Missstände in Unternehmen beziehen, eine unternehmensinterne Angelegenheit. Es ist wichtig, dass die Unternehmen über eine eventuelle Unzufriedenheit ihrer Kunden direkt informiert werden. So erhalten sie das erforderliche Feedback und können daraus gegebenenfalls weitere unternehmerische Entscheidungen ableiten.

Mit der Einrichtung einer „Schlichtungsstelle Mobilität“ besteht die Gefahr, dass der Staat sich in unternehmerische Entscheidungen einmischt und das Verhältnis zwischen Unternehmen und Kunden belastet.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Die Bundesregierung ist bestrebt, den Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher mit einer den Markterfordernissen entsprechenden und den ökologischen Folgewirkungen Rechnung tragenden Verkehrspolitik im Bereich des öffentlichen Personenfernverkehrs gerecht zu werden. Verbrauchergerechte Angebote erhöhen die Attraktivität des öffentlichen Personenfernverkehrs (Bahn, Flugzeug, Bus) und verbessern den wirtschaftlichen Erfolg der Verkehrsunternehmen. Zu einem verbrauchergerechten Angebot gehört auch ein verbraucherfreundliches Beschwerdemanagement der Verkehrsunternehmen.

Neben den unternehmensinternen Maßnahmen sind weitere Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden geeignet, sowohl um die individuelle Verbraucher-

freundlichkeit zu steigern als auch die Akzeptanz des Angebots insgesamt zu verbessern. Die Arbeit der vom Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) getragenen und durch das Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) für drei Jahre finanzierten verkehrsträgerübergreifenden Schlichtungsstelle Mobilität hat von daher sowohl für den einzelnen Fahrgäst als auch insgesamt für den Öffentlichen Personenfernverkehr positive Wirkungen.

1. Wie hoch schätzt die Bundesregierung den Schaden, den Fahrgäste jedes Jahr durch Verspätungen, Um- bzw. Überbuchungen und/oder fehlerhafte Auskünfte erleiden?

Der Bundesregierung liegen keine Kenntnisse darüber vor, wie hoch die jährlichen Schäden der Fahrgäste durch Verspätungen, Um- und Überbuchungen bzw. fehlerhafter Auskünfte sind.

2. Wie beurteilt die Bundesregierung das Beschwerdemanagement der Deutschen Bahn AG (DB AG) bzw. der übrigen Verkehrsunternehmen?

Die Bundesregierung geht davon aus, dass die Verkehrsunternehmen im Interesse der Kundenbindung bestrebt sind, Beschwerden kundenfreundlich zu bearbeiten und ihr Beschwerdemanagement stetig verbessert haben. Trotzdem wenden sich zahlreiche Kunden mit unterschiedlichen Beschwerdeinhalten an Verbraucherorganisationen und Behörden. Dies zeigt, dass es neben den unternehmensindividuellen Managementsystemen auch weiteren Bedarf gibt.

3. Aus welchen Gründen hat die Bundesregierung davon abgesehen, die DB AG rechtlich anderen Firmen gleichzustellen?

Mit der Einrichtung einer Schlichtungsstelle wird keine Veränderung am rechtlichen Status von Unternehmen vorgenommen.

4. Welche Argumente sprechen aus Sicht der Bundesregierung für die Einrichtung einer Schlichtungsstelle zu Fragen der Mobilität?

Die Bundesregierung sieht in der Einrichtung der Schlichtungsstelle Mobilität ein Mittel, die Attraktivität des öffentlichen Personenfernverkehrs zu verbessern. Außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen steigern die Kundenzufriedenheit und nutzen damit sowohl dem einzelnen Kunden als auch den anbietenden Verkehrsträgern.

5. Welche Alternativen hat die Bundesregierung erwogen, um Beschwerden von Fahrgästen zu begegnen?

Hat sie insbesondere auch die rechtliche Verankerung von Schadenersatzansprüchen für Bahnkunden im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geprüft, die die Einführung der jetzt geplanten Schlichtungsstelle infrage stellte?

Die Bundesregierung prüft zurzeit, welche Maßnahmen aufgrund des Bundestagsbeschlusses „Qualitätsoffensive im Öffentlichen Personenverkehr – Verbraucherschutz und Kundenrechte stärken“ (Bundestagsdrucksache 14/9671) zu ergreifen sind. Hierzu hat sie im Rahmen eines Forschungsvorhabens ein Gutachten vergeben, das Vorschläge für eine gesetzliche Verbesserung der Fahrgastrechte unter Berücksichtigung der dadurch entstehenden Kosten für die Verbraucher und die öffentliche Hand prüfen wird.

Die Einrichtung der Schlichtungsstelle Mobilität kann durch die Auswertung ihrer Arbeit zusätzliche Erkenntnisse beitragen. Unabhängig davon, welche gesetzlichen Regelungen bestehen, treten Grenzfälle auf, in denen eine neutrale Stelle Einigungsvorschläge machen kann, um insbesondere wegen häufig vergleichsweise kleinen Streitwerten einen Rechtsstreit zu vermeiden.

6. Wie unterscheidet sich die Arbeit der „Schlichtungsstelle Mobilität“ von anderen Gremien bzw. Institutionen wie zum Beispiel dem Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages oder den Verbraucherzentralen?

Die Schlichtungsstelle Mobilität soll den Dialog zwischen Fahrgästen und Verkehrsunternehmen fördern und dann einen Schlichtungsvorschlag machen, wenn sie sich in einem Beschwerdefall nicht einigen konnten. Die Ergebnisse der Arbeit der Schlichtungsstelle dienen der Verbraucherinformation. Insofern unterscheidet sich die Arbeit der Schlichtungsstelle von der Arbeit des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages, der in der Regel keine Schlichtungsvorschläge macht, und von der Arbeit der Verbraucherzentralen, die die Verbraucher durch individuelle Beratung über ihre Rechte informieren.

7. Hält die Bundesregierung insbesondere unter Abwägung der Arbeit der anderen Gremien und Institutionen die Schaffung einer Schlichtungsstelle unter anderem für die Abwehr überhöhter Schadenersatzforderungen von Bahnreisenden für notwendig, und falls ja, wie schätzt sie ihre Wirksamkeit ein?

Siehe Antwort auf Frage 4.

8. Welches zusätzliche Beratungsangebot soll die „Schlichtungsstelle Mobilität“ bereitstellen?

Die Schlichtungsstelle führt keine Beratungstätigkeit durch, sondern erarbeitet Schlichtungsvorschläge in konkreten Einzelfällen.

9. Mit welchen Befugnissen soll die „Schlichtungsstelle Mobilität“ ausgestattet werden, insbesondere welche Möglichkeiten soll die „Schlichtungsstelle Mobilität“ erhalten, um im Konfliktfall mit den Verkehrsunternehmern die Interessen der Fahrgäste durchzusetzen?

Der von der Schlichtungsstelle erarbeitete Schlichtungsvorschlag ist weder für das Verkehrsunternehmen noch für den Fahrgäst bindend. Nach ersten Erfahrungen mit der Schlichtungsarbeit sollen in einer späteren Phase des Projekts die beteiligten Verkehrsträger darüber entscheiden, ob, ähnlich wie bei Schlichtungsstellen in anderen Branchen (z. B. Versicherungsbüro) bestimmte Schlichtungssprüche den Verkehrsträger einseitig binden sollen.

10. Wie soll sich die Kooperation der „Schlichtungsstelle Mobilität“ mit den betroffenen Unternehmen gestalten, insbesondere wie soll sichergestellt werden, dass die Arbeitsergebnisse der Schlichtungsstelle die Unternehmen zeitnah und in regelmäßigen Abständen erreichen?

Die Schlichtungsstelle wird die betroffenen Unternehmen regelmäßig über Art und Anzahl der Kundenbeschwerden informieren. Gegenwärtig wird ein Beirat geschaffen, der die Arbeit der Schlichtungsstelle begleitet. In dem Beirat sollen Vertreter der Verkehrsträger, der Verbraucherorganisationen, der Bundesregierung und Neutrale vertreten sein.

11. Hat die Bundesregierung das Projekt „Schlichtungsstelle Mobilität“ öffentlich ausgeschrieben, und wenn nein, warum nicht?

Das Projekt „Schlichtungsstelle Mobilität“ wurde nicht ausgeschrieben. Die Förderung erfolgt aufgrund eines entsprechenden Antrags durch Zuwendung, die nicht den Regelungen des Vergaberechts unterliegt.

12. Inwieweit ist das Bundesministerium für Verkehr, Bau- und Wohnungswesen (BMVBW) bei der Initiative zur Einrichtung der „Schlichtungsstelle Mobilität“ einbezogen?

BMVBW und BMVEL haben gemeinsam mit der DB AG in der „Kundencharta Fernverkehr der Deutschen Bahn AG“ vom 3. Februar 2004 die Einrichtung einer neutralen Schlichtungsstelle Mobilität angekündigt. Im Rahmen der Ressortzusammenarbeit findet regelmäßig ein Austausch über den Fortgang des Projekts statt.

13. In welchem Titel und in welcher Höhe sind Mittel für die „Schlichtungsstelle Mobilität“ im Bundeshaushalt 2006 eingestellt?

Die Schlichtungsstelle Mobilität wird mit bis zu 1 422 335 Euro aus dem Einzelplan 10 gefördert. Davon entfallen 465 310 Euro auf das Jahr 2006.

14. Welchem Verwendungszweck dienen die Mittel im Einzelnen?

Die Mittel dienen der Einrichtung und dem Betrieb einer Schlichtungsstelle, die zwischen den Verbraucherinnen/Verbrauchern und den Verkehrsunternehmen des Fernverkehrs (Bahn, Flugzeug, Bus) vermittelt und die Ergebnisse ihrer Arbeit auch für eine breit angelegte Verbraucheraufklärung und -information verwendet.

15. Sind insbesondere auch Mittel für die Öffentlichkeitsarbeit vorgesehen, und falls ja, in welcher Höhe?

Für Öffentlichkeitsarbeit sind im Rahmen des Projekts keine Mittel vorgesehen. Für die Verbraucheraufklärung und -information für die gesamte Laufzeit des Projekts sind Mittel in Höhe von insgesamt 214 300 Euro vorgesehen.

16. Wie hoch sind die Mittel für Personalausgaben?

Die Personalkosten betragen insgesamt 999 425 Euro.

17. Wie viele Stellen (unter Angabe der jeweiligen Besoldungsstufen) sollen finanziert werden?

Aus den Projektmitteln werden 2 Vollzeitstellen VergGr. BAT IIa (wissenschaftliche Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen), 2 Vollzeitstellen VergGr. BAT IVb (Sachbearbeitung) und 1 Vollzeitstelle VergGr. BAT VIb (Sekretariat) finanziert.

18. Wie viele Mitglieder soll der einzurichtende Beirat umfassen?

Siehe Antwort auf Frage 10. Die Zahl ist noch nicht festgelegt.

19. Ist eine Vergütung für die Beiratsmitglieder vorgesehen?

Nein.

20. Warum wird die „Schlichtungsstelle Mobilität“ aus dem Etat des BMVEL finanziert und nicht aus dem für Mobilität federführenden Etat des BMVBW?

Bei der Arbeit der Schlichtungsstelle handelt es sich um aktiven Verbraucherschutz durch Verbraucheraufklärung und -information. Die Finanzierung erfolgt aus Mitteln des für den Verbraucherschutz zuständigen BMVEL.

21. Hat die Bundesregierung bei der DB AG bzw. anderen Verkehrsunternehmen versucht, Mittel für die Finanzierung der „Schlichtungsstelle Mobilität“ einzuwerben, und wenn nein, welche Gründe haben die Bundesregierung von einer entsprechenden Initiative abgehalten?

Die Bundesregierung fördert das Projekt in der dreijährigen Startphase. Da die Arbeit der Schlichtungsstelle auch im Interesse der Verkehrsunternehmen liegt, ist der Projektnehmer verpflichtet, Vorsorge zu treffen, dass die Schlichtungsstelle nach Abschluss der Projektphase ihre Arbeit ohne weitere Bundesmittel fortsetzen kann, indem sie durch Beiträge insbesondere der Verbände der Verkehrsunternehmen bzw. der Verkehrsunternehmen selbst finanziert wird. Um dieses Ziel zu erreichen, wird schon während der Projektphase eine anteilige Finanzierungsbeteiligung der Verkehrsverbände bzw. -unternehmen angestrebt.

22. Wie hoch ist der Eigenbeitrag des Verkehrsclubs Deutschland e. V. bei der Finanzierung der „Schlichtungsstelle Mobilität“?

Die Zuwendung für das Projekt Schlichtungsstelle Mobilität erfolgt als Vollfinanzierung.

23. Wie stellt die Bundesregierung sicher, dass die in der „Schlichtungsstelle Mobilität“ beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verkehrsclubs Deutschland e. V. ausschließlich die Aufgabenbetreuung der Schlichtungsstelle wahrnehmen?

Die Zuwendung ist zweckgebunden, sie darf nur für die im Bewilligungszeitraum erforderlichen Projektausgaben gemäß dem Finanzierungsplan verwendet werden. Die Überprüfung erfolgt in der haushaltsrechtlich üblichen Form.

24. Sieht die Bundesregierung die Gefahr einer Aufgabenmischung bzw. -kollision und wie beurteilt sie diese, insbesondere vor dem Hintergrund einer möglichen indirekten Förderung des Verkehrsclubs Deutschland e. V.?

Nein.

Siehe auch Antwort auf Frage 23.

25. Beabsichtigt die Bundesregierung, die „Schlichtungsstelle Mobilität“ nach Ablauf des Förderzeitraumes von drei Jahren weiter zu unterstützen?

Falls ja, sind dazu Mittel in der mittelfristigen Finanzplanung der Bundesregierung vorgesehen?

Siehe Antwort auf Frage 21.

