

Streitigkeiten im Bereich Transport und Verkehr

Ombudsstelle Nahverkehr Baden-Württemberg

c/o VDV-Landesgruppe
Baden-Württemberg
Postfach 80 10 06
70510 Stuttgart

Die vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), Landesgruppe Baden-Württemberg, und dem Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmer e.V. (WBO), gemeinsam getragene Ombudsstelle befasst sich mit Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen des öffentlichen Personennahverkehrs auf Straße und Schiene in Baden-Württemberg, die dem VDV oder der WBO angehören, und deren Fahrgästen. Ausgenommen sind Beschwerden über das Tarifangebot eines Verkehrsunternehmens oder Verkehrsverbundes, das Tarifsortiment insgesamt sowie grundsätzliche Fragen der Fahrplan- und Angebotsgestaltung oder verkehrspolitische Themen.

Als Ombudsmann wird grundsätzlich eine Person mit Befähigung zum Richteramt tätig. Fehlt dem Ombudsmann die Befähigung zum Richteramt, wird ihm ein juristischer Berater beigeordnet, der diese Befähigung besitzt.

Die Schlichtungsstelle wird erst tätig, wenn sich der Fahrgast zuvor schriftlich an das Verkehrsunternehmen gewandt hat und er mit der Regulierung seines Begehrens durch das Verkehrsunternehmen nicht einverstanden ist. In Fällen, in denen innerhalb von vier Wochen nach Einlegung der schriftlichen Beschwerde keine Rückantwort des Verkehrsunternehmens vorliegt, kann sich der Fahrgast unmittelbar an die Ombudsstelle wenden. Die Beschwerde ist bei der Ombudsstelle innerhalb von drei Monaten nach der Stellungnahme des Verkehrsunternehmens schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts einzureichen. Dabei sind die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens sowie zum Verständnis der Beschwerde erforderliche Unterlagen beizufügen. Die Schlichtung erfolgt grundsätzlich im schriftlichen Verfahren. In Ausnahmefällen kann der Ombudsmann im Einvernehmen mit den Beteiligten einen Erörterungstermin festsetzen. Der Ombudsmann entscheidet schriftlich durch eine Empfehlung, die kurz begründet wird. Die Empfehlung bindet die Beteiligten nicht.

Stand Mai 2006

Das Verfahren vor der Ombudsstelle ist für den Fahrgast kostenfrei. Seine eigenen Auslagen hat jeder Beteiligte selbst zu tragen.

Schlichtungsstelle Mobilität

Postfach 610249
10923 Berlin
Tel.: 030/ 469 970-0
Fax: 030 / 469 970-10
E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org
Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Die Schlichtungsstelle Mobilität befasst sich mit der außergerichtlichen Schlichtung von Beschwerden im öffentlichen Fernverkehr. Sie vermittelt in Streitfällen zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen, die durch Probleme rund um Bahn-, Flug-, Schiffs- oder Busreisen entstanden sind.

Die Stelle ist mit 6 Schlichterinnen und Schlichtern besetzt. Sie wird vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz finanziert. Träger der Stelle ist der Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD).

Die Stelle wird auf Antrag der Kunden tätig. Eine Beschwerde ist zulässig, wenn sich der Beschwerdeführer beim Verkehrsunternehmen bereits beschwert hat und entweder keine Antwort erhalten hat oder mit dieser Antwort nicht zufrieden ist.

Stand Juni 2006

Das Verfahren ist kostenlos. Jede Partei trägt die ihr entstandenen Kosten selbst.

Das Verzeichnis enthält diejenigen institutionellen Schlichtungsstellen, die im Rahmen einer vom Justizministerium Baden-Württemberg durchgeführten Erhebung festgestellt wurden. Die einzelnen Daten beruhen auf den Angaben der Schlichtungsstellen bzw. ihrer Träger oder Mitglieder. Eine Prüfung oder Anerkennung der Einrichtung ist nicht erfolgt. Weitere Schlichtungsstellen können dem Justizministerium Baden-Württemberg zur Aufnahme in dieses Verzeichnis benannt werden.