

Pressemitteilung 2016_06

20. Oktober 2016

Thüringer Verkehrsunternehmen mit neutraler Schlichtungsstelle für Fahrgäste

Ab 11.12.2016 können sich Fahrgäste bei Problemen an eine unabhängige Schlichtungsstelle wenden.

Die Verkehrsunternehmen von Bus & Bahn Thüringen e.V. treten zum 11.12.2016 der *söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* bei.

Die *söp* ist von der Bundesregierung als Schlichtungsstelle anerkannt und zudem bei der EU notifiziert. Sie arbeitet sachlich unabhängig und neutral mit bundesweiter Zuständigkeit für alle Fahrgäste, die sich zuvor erfolglos mit ihrer Beschwerde an ein Bahn-, Bus-, Flug- oder Schiffsunternehmen gewandt haben. Sie wird erst tätig, wenn zuvor ein schriftlich dokumentierter, erfolgloser Einigungsversuch zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen stattgefunden hat. Für Reisende ist die Bearbeitung der Beschwerde kostenfrei. Die Finanzierung des Schlichtungsverfahrens erfolgt durch die Verkehrsunternehmen. **Erstbeschwerden sind weiterhin zunächst an das betreffende Verkehrsunternehmen zu richten.**

Der Beitritt der Verkehrsunternehmen zur Schlichtungsstelle erfolgt freiwillig; es besteht keine gesetzliche Vorgabe dazu. Die Unternehmen erachten die Zusammenarbeit als wichtigen Baustein, um noch kundenfreundlicher zu werden.

Link: www.bus-bahn-thueringen.de/service/schlichtung/

Im *Bus & Bahn Thüringen e.V.* sind über 20 Unternehmen und Vereinigungen Mitglied. Es werden gemeinschaftlich verschiedene Aufgaben gebündelt, z.B. die Fahrplanerstellung, die Fahrplanauskunft, das gemeinsame Portal www.bus-bahn-thueringen.de, die Herausgabe der Kundenzeitschrift *omni*, das Bereitstellen von Werbematerialien, die fachliche Betreuung von kooperativen Fahrscheinen und Tickets sowie das Organisieren von gemeinsamen Aktionen und Projekten im touristischen Bereich.