

---

## Pressemitteilung 2017\_06

20. Dezember 2017

# Schlichtung im ÖPNV immer zuerst über das Verkehrsunternehmen vornehmen

Streitfälle im ÖPNV zwischen Fahrgast und Unternehmen sind immer zuerst dem Verkehrsunternehmen vorzutragen. Eine Schlichtungsstelle ist nachrangig anzurufen.

Zur aktuellen Diskussion um gestiegene Fälle der Streitschlichtung im öffentlichen Personenverkehr mit Bussen und Bahnen verweist Bus & Bahn Thüringen auf die Beförderungsbedingungen.

Demnach hat sich in jedem Streitfall der Fahrgast mit seiner Beschwerde immer zuerst an das jeweilige Verkehrsunternehmen zu wenden. Dieses regelt §4 Ziffer 9 der Thüringer Beförderungsbedingungen. Erst wenn eine Beschwerde im Verkehrsunternehmen aus Sicht des Fahrgastes keinen Erfolg zeigt und er sich weitere Hilfe von einer neutralen Instanz erhofft, kann eine Schlichtungsstelle angerufen werden.

Aktuell haben sich 25 Thüringer Verkehrsunternehmen den einheitlichen Thüringer Beförderungsbedingungen angeschlossen. Davon sind zahlreiche Verkehrsunternehmen freiwillig eine Vereinbarung mit der Schlichtungsstelle SÖP eingegangen, eine gesetzliche Vorschrift dazu existiert nicht.

Die Bus- und Straßenbahnunternehmen berichten übereinstimmend von einer sehr geringen Anzahl an Streitfällen in Thüringen, die zudem in der Regel einvernehmlich beigelegt werden können. Oft wird die SÖP von Fahrgästen aus Unkenntnis angerufen. Damit entstehenden dem jeweiligen Unternehmen jedoch Kosten, die vermieden werden könnten.

→ <http://www.bus-bahn-thueringen.de/service/schlichtung/>

Im *Bus & Bahn Thüringen e.V.* sind derzeit 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](http://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 sowie Projekten im touristischen Bereich.

Ansprechpartner: Tilman Wagenknecht, Geschäftsführer, Tel. 0361 22620-44