



WIE KONTAKTIERE ICH DIE SCHLICHTUNGSSTELLE?

Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf

Tel 0211 3809-380
(Mo-Do von 10:00-12:00 Uhr
oder nach Vereinbarung)

Fax 0211 3809-666

Mail info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Web www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de

IMPRESSUM

Herausgeber

Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
Tel.: (0211) 3809-380
Fax: (0211) 3809-666

Für den Inhalt verantwortlich:

Schlichtungsstelle Nahverkehr

Fotos/Bildnachweise: © fotolia (S.1, S.5)

- © benice/photocase.com (S.2 oben)
- © prokop/photocase.com (S.2 unten)
- © mtkang/photocase.com (S.4)

Gestaltung: www.mehrfabig.de

Druck: www.druckerei-brandt.de

Stand: September 2014

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

SNV
schlichtungsstelle
nahverkehr

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

Verband Deutscher
Verkehrsunternehmen **VDV**

Ein Gemeinschaftsprojekt von
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen und
Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV),
Landesgruppe Nordrhein-Westfalen
Schlichtungsstelle Nahverkehr e. V.
AG Köln 43 VR 15471



SNV
schlichtungsstelle
nahverkehr

STREITSCHLICHTUNG IM ÖFFENTLICHEN NAHVERKEHR IN NRW



WER IST DIE SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR?

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V.. Vereinsmitglieder sind die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und viele Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr wird finanziert durch das Land Nordrhein-Westfalen und die beteiligten Verkehrsunternehmen. Sie wird für die Fahrgäste kostenlos tätig.



WANN WENDE ICH MICH AN DIE SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR?

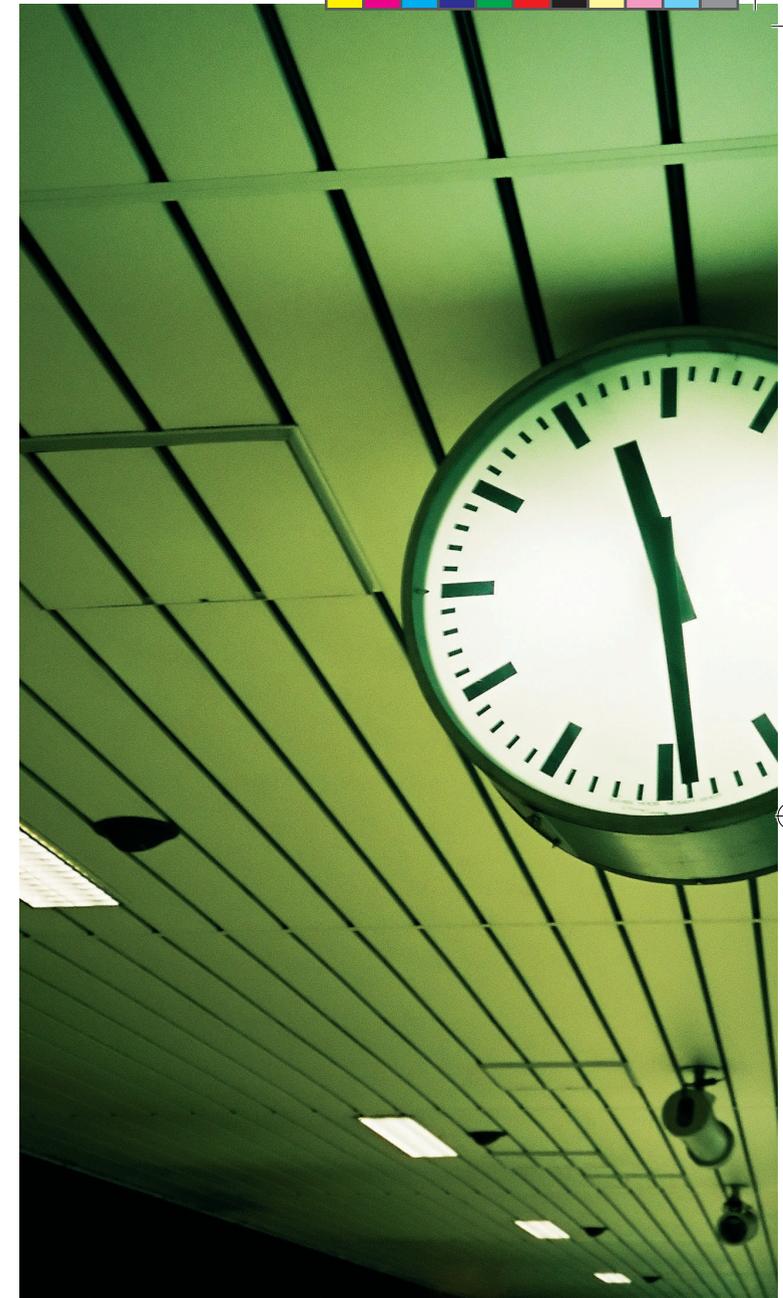
Ob Sie mit Bus und Bahn täglich zur Arbeit, Schule oder Uni fahren, einen Kinderwagen oder ein Fahrrad mitnehmen oder einmal im Jahr für die Fahrt zum Weihnachtsmarkt den Bus nehmen: nicht alle Fahrten im öffentlichen Nahverkehr verlaufen problemlos.

- **Ich bin doch kein Schwarzfahrer!**
Wir vermitteln, wenn Sie das Gefühl haben, dass zu Unrecht ein „erhöhtes Beförderungsentgelt“ (EBE) oder eine „Fahrpreisnacherhebung“ (FN), von Ihnen gefordert wird.
- **Wer zahlt eigentlich, wenn ich bei Verspätungen oder Ausfällen nur mit dem Taxi weiterkomme?**
Wir informieren Sie über Ihre Ansprüche und helfen Ihnen, den richtigen Weg zur Erstattung zu finden.
- **Wie sieht's denn hier aus? Ist das dreckig!**
- **Ist der Bus wieder voll!**
- **Warum kommt die Bahn nicht?**
- **Warum gibt es keine Informationen?**
Wir verleihen Ihrem Ärger Nachdruck.

Wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr, wenn Sie Ihr Problem mit dem Verkehrsunternehmen nicht lösen können!

WAS TUT DIE SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR FÜR MICH?

Wir helfen Ihnen, Ihr Problem mit dem Verkehrsunternehmen zu klären. Wir leiten Ihre Beschwerde an die richtige Stelle weiter oder sagen Ihnen, wie Sie selber mit dem Verkehrsunternehmen verhandeln können. Und wir versuchen mit allen Beteiligten herauszufinden, was genau passiert ist. In geeigneten Fällen machen wir einen Schlichtungsvorschlag.



**WARUM KOMMT DIE BAHN NICHT?
WARUM GIBT ES KEINE INFORMATIONEN?
AN WEN KANN ICH MICH WENDEN?**

