

## **Information zur Verbraucherstreitbeilegung**

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. ist eine unabhängige Einrichtung. Ihre Kernaufgabe ist die außergerichtliche und einvernehmliche Klärung in individuellen Streitfällen zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen. Verbraucher wie auch Verkehrsunternehmen können sich an die Schlichtungsstelle wenden, wenn sie sich in einer Auseinandersetzung im Bereich des öffentlichen Personenverkehrs befinden.

Dann schlichtet die Schlichtungsstelle zwischen dem Verbraucher und dem Verkehrsunternehmen. Dabei werden die Beteiligten über rechtliche Vorgaben informiert sowie über das Verfahren der Schlichtung. Das Verfahren ist für die Beteiligten kostenfrei. Die Schlichtungsstelle wird nur tätig, wenn zuvor keine Klärung einer Streitigkeit zwischen dem Verbraucher und dem Verkehrsunternehmen erzielt worden ist.

Die Tarifgemeinschaft TON nimmt nicht an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

Entsprechende Verbraucherverträge schließen die Fahrgäste nur mit den im TON einbezogenen Verkehrsunternehmen. Ob ein Unternehmen im TON an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilnimmt oder nicht, entscheidet jedes Unternehmen eigenständig und entsprechend den Vorgaben des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung (VSBG).

Darüber hinaus kann die Tarifgemeinschaft TON nicht abschließend über die Bereitschaft oder Verpflichtung der Verkehrsunternehmen zur Teilnahme an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle informieren und muss insoweit an diese verweisen.

Weitergehende Informationen zur Schlichtungsstelle erhalten Sie unter: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)