

Motion Fraktion GFL/EVP (Manuel C. Widmer, GFL): Taxikunden und Taxi-Qualität den Rücken stärken: Reklamationsmöglichkeiten im Taxiwesen bekannter machen!

Der Gemeinderat wird aufgefordert, die nötigen Schritte zu veranlassen, dass in jedem Taxi, die Möglichkeiten zur Reklamation gut ersichtlich sind und die entsprechenden Kontaktdaten aus jedem Taxi mitgenommen werden können.

Gleichzeitig soll eine Bemängelungsmöglichkeit für Taxikunden auf dem Internet aufgeschaltet werden, auf dem man seine Beanstandung online übermitteln kann.

Begründung

Die offensichtlichen Missstände im liberalisierten Taximarkt in der Stadt Bern waren bereits Gegenstand mehrerer Debatten, ausgelöst durch Vorstösse aus allen politischen Lagern. Die meisten Debatten verliefen deshalb eher ernüchternd, weil die Regelungsmöglichkeiten der Stadt stark beschränkt sind und die meisten Kompetenzen diesbezüglich beim Kanton liegen.

Schon heute könnten Kunden, die mit dem Service eines Taxis nicht einverstanden sind, die sich von einem Fahrer schlecht oder ungerecht behandelt fühlen, die nicht transportiert wurden, weil dem Fahrer die Strecke zu kurz war oder die sich unflätige Beschimpfungen anhören mussten, weil sie von der Taxi-Wahlfreiheit gebraucht machten, bei der SUE, Abtl. Taxiwesen beschweren. Allerdings sind diese Möglichkeiten – trotz Plakat am Bahnhof – leider zu wenig bekannt, genauso wie die Regeln bezüglich freier Taxiswahl u.ä.

Will man nach einer nicht zufriedenstellenden Taxifahrt reklamieren, weiss man aber meist die Kontaktdaten des Reklamations-Telefons nicht (mehr). Könnte aber der Kunde jederzeit im Taxi nach einer Visitenkarte greifen, auf der diese Kontaktdaten vermerkt sind (und z.B. welche Daten [Taxi-Nummer, Firma, ...] man sich merken muss, evtl. QR-Code), könnte das automatisch zu einer Qualitätsverbesserung führen, weil die Taxiführer mit einer strengeren Kontrolle durch die Kunden rechnen müssen.

Gleichzeitig könnte die Stadt eine Internetseite aufschalten, auf der man sich einfach online per Formular beschweren kann. Diese niederschwellige Möglichkeit der Beanstandung macht es den Kunden einfacher, sich zu einer Mängelrüge durchzuringen.

Bern, 28. November 2013

Erstunterzeichnende: Manuel C. Widmer

Mitunterzeichnende: Matthias Stürmer, Bettina Jans-Troxler, Simon Glauser, Nathalie D'Addezio, Tania Espinoza Haller, Michael Steiner, Daniela Lutz-Beck, Pascal Rub, Claude Grosjean, Susanne Elsener

Antwort des Gemeinderats

Die in der vorliegenden Motion enthaltenen Forderungen betreffen inhaltlich einen Bereich, der in der Zuständigkeit des Gemeinderats liegt. Der Motion kommt deshalb der Charakter einer Richtlinie zu. Sollte die Motion erheblich erklärt werden, ist sie für den Gemeinderat nicht bindend. Er hat bei Richtlinienmotionen einen relativ grossen Spielraum hinsichtlich des Grads der Zielerreichung, der einzusetzenden Mittel und der weiteren Modalitäten bei der Erfüllung des Auftrags. Zudem bleibt die Entscheidungsverantwortung bei ihm.

Da auch dem Gemeinderat schon seit einiger Zeit bewusst ist, dass die Situation im Taxigewerbe nicht zufriedenstellend ist, wurde der Gemeinderat, zusammen mit anderen grossen Städten beim

Kanton vorstellig. Der Kanton wurde aufgefordert, die kantonale Taxiverordnung anzupassen und damit dem Qualitätsverlust im Taxigewerbe entgegenzuwirken. Mit der neuen verschärften kantonalen Taxiverordnung, welche seit dem 1. Juni 2012 in Kraft ist, wurden denn auch die Anforderungen an die Taxifahrenden im ganzen Kanton Bern vereinheitlicht. Erste Qualitätsverbesserungen konnten bereits festgestellt werden. Bis die strengeren Regeln vollends greifen, dauert es aber noch eine Weile, da die Bewilligungen jeweils während 3 Jahren gültig sind. Im Weiteren steht die Totalrevision des bernischen Reglements vom 18. Oktober 2001 über das Halten und Führen von Taxis in der Stadt Bern (Bernisches Taxireglement; BTR; SSSB 935.1) an. Auch hier werden die Taxibestimmungen verschärft, so dass sich in absehbarer Zeit eine Verbesserung einstellen wird. Der Gemeinderat hat das Problem also erkannt und ist tätig geworden.

Der Gemeinderat begrüsst den Vorschlag, dass in jedem Taxi die Möglichkeiten zur Reklamation gut ersichtlich sein sollen und die entsprechenden Kontaktdaten aus jedem Taxi mitgenommen werden können. Ab Sommer 2014 werden die Gesuchstellenden, welche eine neue Taxiführerbewilligung oder Erneuerung der Taxiführerbewilligung beantragen, gemäss Bedingungen und Auflagen verpflichtet, im Taxi gut sichtbar Visitenkartenhalter aufzustellen. Auf den Kärtchen, welche die Kundschaft mitnehmen kann, sollen Daten zur Identifizierung der Taxiführerin oder des Taxiführers ersichtlich sein. Zudem wird das Kärtchen Telefonnummer, Internetadresse und Mailadresse des Taxibüros enthalten, so dass man sich bei Unzufriedenheit beim Taxibüro melden kann.

Im Weiteren wird auf der Internetseite der Stadt Bern (www.bern.ch) eine Seite im Zusammenhang mit dem Taxiwesen aufgeschaltet. Dabei wird auch die Möglichkeit bestehen, online Anregungen und Bemerkungen zu hinterlassen, also auch Reklamationen. Die Seite ist in Vorbereitung und soll spätestens Ende 2014 online sein.

Folgen für das Personal und die Finanzen
Keine.

Antrag

1. Der Gemeinderat beantragt dem Stadtrat, die Motion abzulehnen; er ist jedoch bereit, den Vorstoss als Postulat entgegen zu nehmen.
2. Die Antwort gilt in diesem Fall gleichzeitig als Prüfungsbericht.

Bern, 28. Mai 2014

Der Gemeinderat