

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