

■ Schlichtungsstelle Mobilität:

Gruppenreise mit Hindernissen

aus SIGNAL 02/2008 (Mai 2008), Seite 20 (Artikel-Nr: 10000078)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Ein gebuchter Zug der erst nach halber Strecke einsetzte, war der Ursprung für die Aufteilung einer Gruppe und die dadurch resultierenden Schwierigkeiten...

Seit mehr als drei Jahren unterstützt die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) Kunden im öffentlichen Fernverkehr, wenn das Beschwerdeverfahren eines Verkehrsunternehmens unbefriedigend verläuft. In diesem SIGNAL berichten wir über eine Gruppenreise per Bahn mit unerwarteten Hindernissen.

Ein Organisator für eine Reise kaufte für eine Gruppe (7 Personen) einen Gruppenfahrtschein und die zugehörigen Teilnehmerkarten von Bonn über Berlin nach Danzig. Allerdings fuhr der gebuchte EC/ IC 2351, Abfahrt in Bonn um 14 Uhr 25, nicht wie geplant und gebucht ab Bonn, sondern für die Kunden überraschend erst ab Köln. Da von den sieben Personen bereits sechs um 14 Uhr anwesend waren, konnte ein Zug ab Bonn um 14 Uhr 01 zum Vorfahren nach Köln genutzt werden.

Eine Person der Gruppe blieb in Bonn und wartete auf das noch fehlende Gruppenmitglied. Beide sollten dann mit ihren Teilnehmerkarten mit dem nächstmöglichen Zug nach Berlin fahren. Auf Empfehlung des DB-Reisebüros im Bonner Hauptbahnhof kauften die zwei Personen dort eine Fahrkarte von Bonn nach Berlin für zusammen 200 Euro, da ihre Teilnehmerkarte ja nur in Verbindung mit dem Gruppenfahrtschein gültig sei. Nach Aussage des Organisors bekam er im DB-Reisebüro die Auskunft, dass diese Fahrkarte erstattet werde.

Nach der Reise schilderte der Organisator den Sachverhalt und sandte die Fahrscheine im Original an die DB AG. Diese schrieb ihm, dass die Antwort sich voraussichtlich um acht Wochen verzögern wird. Daraufhin schrieb er wieder und bat um zügige Bearbeitung seines Vorfalles. Daraufhin bekam er nach einem weiteren Zwischenbescheid ein Antwortschreiben, das auf seinen Sachverhalt nicht exakt zutraf, und einen Kulanzgutschein in Höhe von nur 100 Euro. Daraufhin wandte er sich an die Schlichtungsstelle- Mobilität und bat um Unterstützung.

In diesem Fall hat die Schlichtungsstelle Mobilität vorgeschlagen, dass dem Beschwerdeführer die noch ausstehenden 100 Euro erstattet werden, indem er im Rahmen der gütlichen Einigung einen Reisegutschein über diese Summe erhält. Die DB AG nahm diesen Vorschlag an.

Gern unterstützt die Schlichtungsstelle auch Sie, wenn Sie mal mit der Bahn, dem Bus, dem Schiff oder dem Flugzeug hängen bleiben. Sie können Ihr Anliegen schriftlich, per Fax oder per E-Mail einsenden. Auf der Internetseite www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org finden Sie auch viele Tipps für Ihre Reise.

*Schlichtungsstelle Mobilität
c/o Verkehrsclub Deutschland (VCD) e. V.
Postfach 61 02 49, 10923 Berlin*

*Telefon (030) 46 99 70-0 (Mo-Fr 9 bis 14 Uhr),
Telefax (030) 46 99 70-10
E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org*

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000078>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten