

■ Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD:

## BahnCard ohne Ende

aus SIGNAL 06/2007 (Dezember 2007/Januar 2008), Seite 24 (Artikel-Nr: 10000108)  
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

### **Wenn Sie Ihre BahnCard kündigen, dann endet das Abo. Richtig? Falsch! Denn die Bahn sieht das anders...**

Es kommt vor, dass in der Kommunikation zwischen Menschen Missverständnisse auftreten. Beispielsweise, wenn Informationen falsch verstanden werden oder Briefe auf dem Postweg verloren gehen. Jeder kennt das. Im privaten Bereich ist das oft schnell bereinigt, da direkte Nachfragen unkompliziert möglich sind. Sehr unangenehme Folgen können Fehler jedoch nach sich ziehen, wenn sie im Wirtschaftsleben auftreten. Da kann es vorkommen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher einem System gegenüber stehen, das mit vielen Standardbriefen und festgelegten Eskalationsstufen ausgestattet ist und diese schematisch durchläuft, ohne die konkreten Einzelheiten eines Falles zu berücksichtigen. So war es auch im vorliegenden Fall.

Das Ehepaar T. ist ein Jahr lang BahnCard- Kunde bei der Deutschen Bahn AG (DB AG). Dann kündigen sie nachweislich fristgerecht ihre beiden BahnCard-Abonnements. Sie wundern sich, als sie trotzdem neue BahnCards zugesendet bekommen und ihr Konto entsprechend belastet wird. Die Lastschriften lässt das Ehepaar umgehend zurückgehen, auch setzen sie sich zeitnah mit dem BahnCard-Service der DB AG in Verbindung, um abzuklären, wie mit den Karten verfahren werden soll. Wunschgemäß sendet das Ehepaar die Karten zurück an den BahnCard- Service.

Zwei Monate später erhält Herr T. eine Zahlungsaufforderung für eine BahnCard, die er nie wollte und auch schon zurückgesendet hatte. Offenbar hat das System der DB AG noch immer nicht erfasst, dass beide BahnCards wirksam gekündigt sind. Es folgt ein reger Schriftverkehr in dem klar wird, dass der vom Kunden vorgetragene Sachverhalt vom Kundenservice der DB AG nicht richtig erfasst wurde. Die DB AG droht nach einigen Wochen, ein Inkassobüro mit dem Einzug des offenen Betrags zu beauftragen. Das Ehepaar wendet sich daraufhin an die Schlichtungsstelle Mobilität.

Die Schlichtungsstelle Mobilität sichtet den vollständigen Schriftverkehr und stellt in ihrem Schlichtungsvorschlag den Vorgang in Gänze dar. Sie schlägt vor, die Zahlungsaufforderung gegen Herrn T. zurückzunehmen. Die DB AG nimmt den Schlichtungsvorschlag an und stellt alle Forderungen ein.

### **Die Schlichtungsstelle Mobilität**

*Gerne unterstützt die Schlichtungsstelle auch Sie, wenn es Probleme bei ihrer Reise mit Bahn, Bus, Schiff oder Flugzeug gab. Sie können Ihr Anliegen schriftlich, per Fax oder per E-mail einsenden. Aktuelle Tipps für ihre Reise finden sie auf unserer Internetseite.*

### **Kontaktdaten:**

Schlichtungsstelle Mobilität,  
c/o Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD)

*Postfach 61 02 49, 10923 Berlin  
Telefon (030) 46 99 70-0 (Mo bis Fr 9 bis 14 Uhr)  
Telefax (030) 46 99 70-10  
E-Mail: [schlichtungsstelle \(ät\) vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org),  
Internet: [www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)*

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000108>.

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