

■ Schlichtungsstelle Mobilität

Nachts den letzten Anschluss verpasst

aus SIGNAL 03/2007 (Juni/Juli 2007), Seite 27 (Artikel-Nr: 10000146)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Ein weiterer Fall der Schlichtungsstelle...

Rund 5400 Menschen haben sich seit 2004 mit ihren Beschwerden im öffentlichen Fernverkehr an die Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD e. V. gewendet. Um eine breite Öffentlichkeit an den daraus resultierenden Erfahrungen teilhaben zu lassen, berichtet die Schlichtungsstelle regelmäßig in SIGNAL über ihre Arbeit.

Aufgrund einer Änderung der Beförderungsbedingungen der DB AG im letzten Jahr geht es im vorliegenden Fall um einen Fahrgast, der sein Ziel aufgrund einer Verspätung mit der DB AG bzw. einem anderen fahrplanmäßigen Verkehrsmittel am selben Tag nicht mehr erreicht hatte.

Herr O. wollte im November 2006 mit der DB AG von Duisburg nach Aschendorf fahren. Aufgrund einer Verspätung des Regionalexpresses erreichte er seinen Anschlusszug in Dortmund nicht. So verpasste er auch seinen letzten Anschlusszug in Münster. Dadurch konnte er an diesem Tag sein Reiseziel Aschendorf nicht mit der DB AG erreichen.

Im Zug von Münster nach Rheine stellte ihm der Zugbegleiter einen Taxi-Gutschein in Höhe von 80 Euro aus. Er versicherte ihm, dass zwar die 80 Euro für die Fahrt nach Aschendorf nicht reichen würden, dass er aber sicher den Restbetrag von der DB AG zurückerstattet bekäme. Aufgrund dieser Aussage fuhr Herr O. mit dem Taxi ca. 100 km an seinen Wohnort. Die Taxikosten betragen 148,50 Euro. Er schrieb daraufhin zweimal den Kundendialog der DB AG an und bat um Erstattung seiner restlichen Kosten in Höhe von 68,50 Euro. Dies wurde ihm im Antwortschreiben mit Hinweis auf die Beförderungsbedingungen verweigert.

In den aktuellen Beförderungsbedingungen der DB AG heißt es unter Punkt 9.1.2: »Das Verkehrsunternehmen haftet dem Reisenden für den Schaden (...), der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall oder Verspätung des Zuges oder Versäumnis des Anschlusszuges nicht bis um 24.00 Uhr (...) fortgesetzt werden kann«. Die Beförderungsbedingungen sehen die Übernahme der entstandenen Kosten für eine Übernachtung bzw. einen alternativen Transport vor, soweit sie der Situation angemessen sind. In den alten Beförderungsbedingungen war die Übernahme der Kosten auf 80 Euro begrenzt.

Aufgrund der geltenden Beförderungsbedingungen und der Auskunft des Zugbegleiters wurde im Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Mobilität vorgeschlagen, dass die DB AG die restlichen Kosten in Höhe von 70 Euro als Reisegutschein erstattet. Die DB AG nahm den Schlichtungsvorschlag an und sandte Herrn O. einen Reisegutschein im Wert von 70 Euro.

Durch den Wegfall der Höchstgrenze in den Beförderungsbedingungen wurde die Situation der Fahrgäste im Falle von Ausfall oder Verspätung von Zügen verbessert. Berücksichtigt werden muss jedoch, dass die Kosten für andere Verkehrsträger nur

dann übernommen werden, wenn die Übernachtung in einem Hotel nicht günstiger wäre.

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 Email senden. Aktuelle Tipps für ihre Reise finden sie auf der Internetseite www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org.

Schlichtungsstelle Mobilität

c/o Verkehrsclub Deutschland (VCD) e. V.

Postfach 61 02 49, 10923 Berlin

Tel: (030) 46 99 70-0 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr), Fax: -10,

schlichtungsstelle@vcd.org

www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000146>.

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