

■ Verkehrsrecht & Tarife

Dauer-Spezial mit Fallstricken

aus SIGNAL 03/2008 (Juli 2008), Seite 26 (Artikel-Nr: 10000174)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Seit mehr als drei Jahren unterstützt die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) Kunden im öffentlichen Fernverkehr, wenn das Beschwerdeverfahren bei einem Verkehrsunternehmen unbefriedigend verläuft. Bei mehr als 8.000 Beschwerden konnte die Schlichtungsstelle Mobilität bisher kompetente Hilfestellung bieten. Finanziert wird die Arbeit der neutralen Institution vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz.

Umtausch ausgeschlossen

Heute stellen wir Ihnen einen Fall vor, indem es um Probleme mit dem Dauer-Spezial-Tarif geht. Ein Fahrgast kaufte sich am 1. April 2008 auf dem Bahnhof in Hamburg-Altona eine Dauer-Spezial-Fahrkarte für 118 Euro von Hamburg nach Passau und zurück. Die Fahrten sollten am 21. und 29. Juni erfolgen.

Beim Kauf wurde ihm nicht ausdrücklich mitgeteilt, dass diese Fahrkarte vom Umtausch und von der Erstattung ausgeschlossen ist. Ihm wurde auch nicht der Sparpreis50, der zu diesem Zeitpunkt noch buchbar war und 122 Euro gekostet hätte, angeboten. Das Sparpreis50-Ticket hätte der Kunde noch bis einen Tag vor seiner Abreise gegen eine Bearbeitungsgebühr von 15 Euro zurückgeben können. Nach Aussage des Kunden hat er trotz persönlicher Beratung am Schalter nicht die Wahlmöglichkeit der beiden Varianten gehabt. Gerne hätte er 4 Euro mehr bezahlt und so auf das Risiko des Rückgabe- und Umtauschschlusses verzichtet.

In Passau sollte seine Urlaubsreise nach Ungarn beginnen. Der Reiseveranstalter teilte ihm aber am 8. April mit, dass die Reise nicht stattfinden werde. Der Fahrgast wandte sich daraufhin an den Kundendialog der DB AG und bat um Erstattung der Fahrkarte Hamburg--Passau. Dabei sandte er auch das Originalticket an den Kundendialog.

Seine Bitte wurde mit dem Hinweis auf die speziellen Konditionen für Dauer-Spezial-Fahrkarten abgelehnt. Außerdem wurde ihm das Originalticket nicht zurückgesandt, so dass er nicht mehr die Möglichkeit hatte, dieses weiterzuverkaufen.

Mit diesem Sachverhalt wandte er sich an die Schlichtungsstelle Mobilität, die für seinen Fall ein Schlichtungsverfahren einleitete und vorschlug, dass dem Kunden ein Reisegutschein in Höhe von 60 Euro ausgestellt wird. Die DB AG stellte in diesem Fall sogar einen Reisegutschein in Höhe von 100 Euro für den Geschädigten aus.

Gerne 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

Tel: (030) 469970-0 (Mo-Fr 9 bis 14 Uhr)

Fax: (030) 469970-10

www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000174>.

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