

■ Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Grenzüberschreitende Verspätung

aus SIGNAL 01/2007 (Februar/März 2007), Seite 25 (Artikel-Nr: 10000217)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Rund 4800 Menschen haben sich seit 2004 mit vielfältigen Beschwerden 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 im SIGNAL über ihre Arbeit. Aufgrund der aktuellen Diskussion über die neuen europäischen Fahrgastrechte geht es im folgenden Fall um eine Verspätung im grenzüberschreitenden Verkehr.

Das Ehepaar H. reiste im August 2006 mit dem Nachtzug von Berlin nach Paris und wollte von dort mit dem französischen Hochgeschwindigkeitszug TGV weiterreisen. Die Fahrkarte nach Paris kostete 292 Euro. Aufgrund einer knapp zweistündigen Verspätung des Nachtzugs verpassten sie den Anschlusszug in Paris, die Verspätung verlängerte sich dadurch auf 5 Stunden. Durch ihre Beschwerde bei der Deutschen Bahn AG erhielt das Paar 10% des Fahrpreises aus Kulanz erstattet. Damit war es nicht einverstanden und wendete sich deshalb an die Schlichtungsstelle Mobilität. Neben der Höhe der Entschädigung bemängelten beide, dass die Deutsche Bahn AG die Originaltickets einbehält, die sie selbst aus Abrechnungsgründen noch benötigen.

Gemäß der 2004 eingeführten Kundencharta der Deutschen Bahn AG haben die Beschwerdeführer erst ab 120 Minuten Verspätung Anspruch auf Entschädigung in Form eines Gutscheins in Höhe von 20% des Fahrpreises. Aufgrund des verpassten Anschlusses und der damit verbundenen Anschlussverspätung schloss sich die Bahn jedoch dem Schlichtungsvorschlag an und erstattete nochmals 10% der Bahnfahrkarte durch einen Gutschein. Eine Rücksendung der Originalbelege ist zwar aus technischen Gründen nicht möglich, aber die Beschwerdeführer erhielten beglaubte Kopien davon für ihre Buchhaltung.

Wenn die europäische Fahrgastverordnung wie geplant in Kraft tritt, haben Bahnreisende mit so großen Verspätungen künftig einen Anspruch auf 75% des Gesamtfahrpreises. Eine wichtige Veränderung läge auch darin, dass diese Erstattung ausbezahlt und nicht in Gutscheinen abgegolten würde. Nach den Erfahrungen der Schlichtungsstelle sind so große Verspätungen im Zugverkehr jedoch eher die Ausnahme.

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 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr), Telefax (030) 46 99 70-10

E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org,

Net: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000217>.

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