

■ Schlichtungsstelle Mobilität

Keine Nachtruhe wegen Zugverspätung

aus SIGNAL 04/2008 (September 2008), Seite 22-23 (Artikel-Nr: 10000247)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

In diesem Heft möchten wir Ihnen einen Fall vorstellen, in dem ein Ehepaar aufgrund einer Zugverspätung den Liegewagen nicht nutzen konnte...

Das Paar wollte mit dem EuroNight von Berlin nach Dortmund und von dort mit dem ICE bis Frankfurt Flughafen fahren. Planmäßige Ankunft am Flughafenbahnhof sollte um 7.30 Uhr sein, der Abflug nach Asien um 11.00 Uhr. Es war also ausreichend Puffer für die Umsteigezeit eingeplant.

Schon nach kurzer Fahrzeit kam der Euro-Night zum Stehen. Das Ehepaar erfuhr vom Zugbegleiter, dass der Zug so schnell nicht weiterfahren würde. Aus diesem Grund riet er ihnen, in Hannover umzusteigen und von dort einen ICE nach Frankfurt am Main zu nehmen. Da nicht sicher war, wann der EuroNight in Hannover eintreffen würde, konnten sie nicht in Ruhe schlafen und daher die gebuchten Liegen nicht nutzen. Leider wurden ihnen aber im Zug keine Sitzplätze zur Verfügung gestellt, so dass die Fahrt für sie sehr unangenehm war. Glücklicherweise erreichte der EuroNight Hannover rechtzeitig, so dass der Umstieg, wenn auch mitten in der Nacht, klappte und die beiden Fahrgäste ihren Flug in Frankfurt am Main erreichten. Das Ehepaar wandte sich daraufhin an die DB AutoZug GmbH mit der Bitte um Erstattung der Liegewagenkosten und um Entschädigung aufgrund der Verspätung. Weiterhin klagten sie über den schlechten Komfort und die schlechten hygienischen Bedingungen im Abteil und auf der Toilette. In mehreren Schreiben hat DB AutoZug mit Hinweis auf die Beförderungsbedingungen eine Erstattung abgelehnt, ist dabei aber nicht auf den kritisierten Sachverhalt eingegangen.

Daraufhin wandte sich das Paar an die Schlichtungsstelle Mobilität. Die Schlichtungsstelle prüfte den Sachverhalt und leitete ein Schlichtungsverfahren ein.

Da das Ehepaar aufgrund der Verspätung und der dadurch ausgelösten Aufregung die Liegen nicht nutzen konnte und weil ihnen ohnehin vom Zugbegleiter empfohlen wurde, bereits in Hannover umzusteigen, wurde von der Schlichtungsstelle die Erstattung der Liegewagenkosten als Reisegutschein vorgeschlagen.

Die Deutsche Bahn AG folgte dem Vorschlag und stellte einen Reisegutschein von 28 Euro aus.

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/10000247>.

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