

■ Schlichtungsstelle Mobilität

Türschlusspanik

aus SIGNAL 05/2008 (November 2008), Seite 22 (Artikel-Nr: 10000260)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Was ist, wenn Sie eine zuggebundene Fahrkarte haben, rechtzeitig am Zug sind, dieser aber mit verschlossenen Türen an der Bahnsteigkante minutenlang auf seine Abfahrtszeit wartet? Die Bahn hat da eine etwas seltsame Vorstellung von der Schuldfrage...

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. Die regelmäßig im SIGNAL vorgestellten Fallbeschreibungen zeigen, wie vielfältig die auftretenden Probleme sein können. In diesem Heft möchten wir Ihnen einen Fall vorstellen, in dem eine Reisende einen gebuchten Zug aufgrund zu früh verschlossener Türen nicht nutzen konnte.

Die Beschwerdeführerin hatte ein Dauer- Spezial-Ticket im Wert von 118 Euro gebucht. Auf der Rückfahrt am 21. Juli 2008 ließen sich die Türen des gebuchten ICE 945, fahrplanmäßige Abfahrt um 18.10 Uhr, zwei Minuten zuvor schon nicht mehr öffnen. Die Reisende versuchte es an drei Türen, aber der ICE fuhr ohne sie ab. Daraufhin musste sie sich aufgrund der Zugbindung ein neues Ticket kaufen, fuhr mit dem nächsten ICE eine Stunde später und bezahlte dafür 92 Euro.

Sie wandte sich deshalb mit einem Schreiben an den Kundendialog der DB AG und bat um Erstattung ihrer Kosten. Das wurde im Antwortschreiben der DB AG abgelehnt.

Daraufhin wandte sie sich an die Schlichtungsstelle Mobilität. Die Beschwerdeführerin schilderte glaubwürdig, dass sie zwei Minuten vor Abfahrt die Türen öffnen wollte, aber nicht konnte, und nannte sogar Zeugen. Am DB-Schalter kaufte sie sich dann um 18.22 Uhr, also kurz nach Abfahrt des gebuchten Zuges, eine Fahrkarte zum Normalpreis. Die Fahrscheine legte sie der Schlichtungsstelle im Original vor. Deshalb war auch erkennbar, dass das DauerSpezial- Ticket für die Rückfahrt nicht genutzt wurde. In diesem Fall sollte die Härtefallregelung gemäß Beförderungsbedingungen DB AG zugrunde gelegt werden.

Die Schlichtungsstelle schlug daher vor, dass die Bahnkundin im Rahmen der Kulanz einen Reisegutschein für die nicht genutzte Rückfahrt des DauerSpezial-Tickets erhält.

Die Bahn folgte dem Vorschlag und die Beschwerdeführerin erhielt gemäß dem Vorschlag der Schlichtungsstelle einen Reisegutschein im Wert von 59 Euro.

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.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000260>.

