

■ Schlichtungsstelle Mobilität

Probleme mit der Tickethinterlegung im Fahrkartenautomaten

aus SIGNAL 05/2007 (Oktober/November 2007), Seite 23 (Artikel-Nr: 10000314)

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD



Seit fast drei Jahren unterstützt die Schlichtungsstelle Mobilität Kunden im öffentlichen Fernverkehr, wenn das Beschwerdeverfahren eines Verkehrsunternehmens unbefriedigend verläuft. Heute geht es um Probleme mit den Vertragsbedingungen, wenn Fahrkarten am Automaten hinterlegt werden...

Frau H. kaufte sich telefonisch zwei Fahrscheine von Bonn nach Cham (Oberpfalz) und wieder zurück. Da die Rentnerin herzkrank ist, muss sie so lange Fahrten mit einer Begleitung durchführen. Bei dem Telefongespräch waren noch zwei weitere Bekannte von Frau H. dabei. Im Gespräch wurde ihr von der DB AG geraten, dass sie die Fahrkarten kurz vor Fahrtantritt am Automaten abholen solle. Sie bekam den Preis in Höhe von 190,00 Euro und den Code für die Automatenabholung genannt. Dass es sich bei den gekauften Tickets um einen Sonderpreis (Frühlingsspezial) ohne Umtausch- oder Stornierungsmöglichkeit handelt, wurde ihr nach ihren Aussagen nicht mitgeteilt. Diese hätte sie aufgrund ihrer instabilen gesundheitlichen Situation auch nicht gekauft.

Aufgrund einer plötzlichen Lungenentzündung mit hohem Fieber versuchte Frau H. ihren Fahrscheinkauf telefonisch zu stornieren. Dies wurde ihr mit Hinweis auf die speziellen Konditionen für Frühlingsspezial-Tickets verwehrt. Daraufhin schrieb sie mehrmals an die DB AG mit der Bitte um Stornierung und ließ den Betrag in Höhe von 190,00 Euro von ihrer Bank zurückbuchen.

Die Schlichtungsstelle Mobilität kann grundsätzlich telefonische Verkaufsgespräche nicht mehr nachvollziehen. Nach einem Gespräch mit Frau H. erschien aber glaubhaft, dass sie tatsächlich beim Kauf der Fahrkarten per Telefon nicht auf die Bedingungen des Frühlingsspezial-Tickets hingewiesen wurde. Da die Fahrscheine im Automaten hinterlegt werden sollten, hatte sie auch nicht die Möglichkeit diese zu prüfen.

Vor diesem Hintergrund wurde im Schlichtungsverfahren von der Schlichtungsstelle Mobilität vorgeschlagen, dass die DB AG im Rahmen der Kulanz auf die Forderung in Höhe von inzwischen 192,50 Euro verzichtet. Die DB AG nahm den Schlichtungsvorschlag an und stellte das Mahnverfahren ein.

Gerade bei telefonischen Ticketbestellungen, die dann im Fahrkartenautomaten hinterlegt werden, ist es für die Kunden besonders wichtig, dass sie klar und ausführlich über die Konditionen der jeweils gebuchten Fahrscheine informiert werden. Denn viele Sonderangebote bzw. Sparpreise werden gar nicht bzw. ab dem Reisetag nicht mehr erstattet.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000314>.

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