

■ Schlichtungsstelle Mobilität

Statt 53 wurden 5300 Euro abgebucht

aus SIGNAL 04/2007 (August/September 2007), Seite 24 (Artikel-Nr: 10000340)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Seit über 2 ½ Jahren unterstützt die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) Kunden im öffentlichen Fernverkehr, wenn das Beschwerdeverfahren eines Verkehrsunternehmens unbefriedigend verläuft. Dass es im Beschwerdemanagement der Unternehmen gerade bei Sonderfällen oder bei mehreren gleichzeitig auftretenden Fragen zu Schwierigkeiten kommen kann, ist verständlich. Darum landen gerade solche Fälle häufig bei der Schlichtungsstelle. Ein weiteres Beispiel aus unserer Arbeit:

Die Eheleute H. sind treue BahnCard-Kunden der DB AG. Da die Gültigkeit der alten BahnCards abgelaufen war, sollten die entsprechenden Rechnungen für die neuen am Überweisungsautomaten beglichen werden.

Da die beiden Überweisungsvordrucke identisch aussahen, überprüfte das Paar lediglich die Ausführung der ersten Überweisung sehr sorgfältig. Die Ausführung des zweiten Formulars wurde lediglich überflogen und so ein Lesefehler des Geräts übersehen. Dieser machte sich erst am nächsten Tag auf dem Kontoauszug bemerkbar. Anstatt 53 Euro hatte der Automat 5300 Euro gelesen und überwiesen.

Das Ehepaar setzte sich zeitnah mit der DB AG in Verbindung, erhielt jedoch keine Antwort. Nach einem Monat vergeblichen Wartens nahmen sie Kontakt zur Schlichtungsstelle Mobilität auf.

Durch die sofortige Einleitung eines Vermittlungsverfahrens konnte innerhalb der DB AG schnell recherchiert werden, wo das Geld angekommen war und dass es sogar schon zurücküberwiesen wurde. Aufgrund eines Feiertages dauerte dieser Vorgang jedoch länger als üblich. Für die Kunden war es eine große Erleichterung zu erfahren, dass der Vorgang bearbeitet wird. Sie konnten ihren Feiertag daraufhin genießen und in aller Ruhe abwarten.

Der Fall zeigt: Es kommt nicht nur auf die ordnungsgemäße Abwicklung von Vorgängen an. Ebenso wichtig ist die Kommunikation. Oft reicht eine kurze Information über den Sachstand und eine verlässliche Aussage, wo und wann der Vorgang bearbeitet wird.

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/10000340>.

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

