

■ Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Verlorene BahnCard

aus SIGNAL 01/2009 (März 2009), Seite 18 (Artikel-Nr: 10000383)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Seit fast vier Jahren unterstützt die Schlichtungsstelle Mobilität beim Verkehrsclub Deutschland e. V. (VCD) Kunden im öffentlichen Fernverkehr, wenn das Beschwerdeverfahren eines Verkehrsunternehmens unbefriedigend verläuft. Finanziert wird die Arbeit vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz. SIGNAL- Leserinnen und -Leser sehen an den regelmäßig vorgestellten Fallbeschreibungen, wie vielfältig die auftretenden Probleme sein können.

Im neuen Fall geht es um die Folgen einer verlorenen BahnCard. Die Beschwerdeführerin fuhr am 23. Mai 2008 mit einem Ticket mit BahnCard-50-Rabatt von Zwickau nach Dortmund. In Schmölnn konnte sie bei der Fahrkartenkontrolle ihre BahnCard nicht finden, woraufhin die Zugbegleiterin eine Fahrpreisnacherhebung über insgesamt 50,10 Euro ausstellte.

Am Serviceschalter der DB AG in Dortmund teilte man der Beschwerdeführerin nach der Fahrt mit, dass die Zugbegleiterin die Daten der Fahrpreisnacherhebung bereits weitergegeben habe und dass sie keine Forderungen gegen sich mehr zu erwarten hätte, weil sie als BahnCard-Besitzerin identifiziert worden wäre.

Einen Monat später erhielt sie von der DB-Abteilung Fahrpreisnacherhebung in Baden-Baden eine Zahlungsaufforderung über die Summe der Fahrpreisnacherhebung plus 7,00 Euro Mahngebühren. Daraufhin schilderte die Beschwerdeführerin der DB-Fahrpreisnacherhebungsstelle den Sachverhalt noch einmal schriftlich und schickte dem Verkehrsunternehmen sowohl eine Kopie der Fahrkarte wie auch der Ersatz-BahnCard, da sie ihre alte BahnCard nicht wiederfinden konnte.

Ohne eine Antwort auf dieses Schreiben erhielt die Beschwerdeführerin zwei Monate später eine Forderung eines Inkassounternehmens über die Summe von 112,74 Euro inklusive Inkassogebühren. Die Beschwerdeführerin wandte sich schriftlich an das Inkassounternehmen und stellte den Sachverhalt noch einmal dar

Am 10. September forderte das Inkassounternehmen in einem weiteren Schreiben einen Nachweis über die Vorlage der BahnCard. Am 23. September versuchte die Beschwerdeführerin zu recherchieren, wer ihr diesen Nachweis ausstellen kann, bekam aber weder vom Inkassounternehmen, noch in der DB-Fahrpreisnacherhebungsabteilung sowie im DB-Reisezentrum in Dortmund eine zufriedenstellende Antwort.

Sie wandte sich daraufhin an die Schlichtungsstelle Mobilität. In Anlehnung an Punkt 2.3 der Nutzungsbedingungen über Erwerb und Nutzung von BahnCards der DB AG hat die Schlichtungsstelle wegen des glaubwürdigen Sachvortrags der Beschwerdeführerin vorgeschlagen, dass die Forderung gegen die Beschwerdeführerin wegen der erfolgten nachträglichen Vorlage der gültigen (Ersatz-)BahnCard auf 15 Euro Verwaltungsgebühr reduziert wird. Da der Vorgang sicherlich im System gespeichert sei, könnte nachträglich bestimmt nachgewiesen werden, dass die

Beschwerdeführerin sich umgehend im DB-Reisezentrum gemeldet habe und als BahnCard-Besitzerin identifiziert werden konnte. Auch die nochmalige schriftliche Vorlage der Kopien hätte ausreichend sein müssen. Eine Missbrauchswahrscheinlichkeit habe es nicht gegeben, da die Beschwerdeführerin zum Zeitpunkt der Kontrolle nachweislich BahnCard-50- Besitzerin gewesen sei. Kritisiert wurde, dass die DB AG der Beschwerdeführerin auf ihre Eingaben nie geantwortet hat.

Die DB AG nahm den Vorschlag in vollem Umfang an und erließ auch die Verwaltungsgebühr.

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/10000383>.

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