

■ Verkehrsrecht & Tarife

Stromausfall im DB-Rechenzentrum

aus SIGNAL 03/2009 (Juli 2009), Seite 23 (Artikel-Nr: 10000429)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Seit über 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 eines Stromausfalls. Die Beschwerdeführerin musste am 14. Januar 2009 aufgrund eines Trauerfalls kurzfristig von Karlsruhe nach Hagen und zurück fahren. Wegen des Stromausfalls in einem DB-Rechenzentrum war es ihr nicht möglich, vor der Fahrt eine BahnCard 50 und eine zugehörige PartnerBahnCard zu kaufen. Ihr wurde vom DB-Personal geraten, dass sie die Fahrkarte zum Normalpreis im Zug zahlen solle, und zugesagt, dass sie die Hälfte der Ticketkosten nach dem Kauf der BahnCard erstattet bekomme.

Am 17. Januar kaufte sie sich dann eine BahnCard im Reisezentrum des Karlsruher Hauptbahnhofs, bekam dort aber mitgeteilt, dass die BahnCard nicht rückdatiert werden könne. Die Beschwerdeführerin wurde bezüglich der Erstattung auf den BahnCard-Service verwiesen. Am 18. Januar wandte sie sich schriftlich an den BahnCard-Service und bat um Rückerstattung des halben Fahrpreises.

Am 23. Januar rief sie beim BahnCard Service an, weil sie auf ihre Mail keine Antwort bekam. Nach Rücksprache mit einem Vorgesetzten wurde sie dann aufgefordert, Kopien der BahnCards, den Originalfahrtschein und eine Schilderung des Sachverhaltes an den BahnCard-Service zu schicken. Von dort wurden sie dann an den Kundendialog weitergeleitet. Der lehnte eine Rückerstattung aber ab und entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten. Daraufhin wandte sich die Beschwerdeführerin an die Schlichtungsstelle Mobilität und sandte uns die erforderlichen Unterlagen zu.

Der Stromausfall des Rechenzentrums ist allein der DB AG zuzurechnen. Eine Verantwortung der Beschwerdeführerin besteht nicht. Zudem wurde ihr in Karlsruhe vom DB-Mitarbeiter zugesagt, dass sie den BahnCard-Rabatt erstattet bekommen würde. Darauf hatte sich die Beschwerdeführerin verlassen und am 17. Januar nachweislich eine BahnCard 50 gekauft. Deshalb hielten wir es für angemessen, dass die Hälfte des Fahrpreises erstattet wird. Nach Aussagen der Beschwerdeführerin hatte der Fahrtschein 178 Euro gekostet und lag der DB AG im Original vor. Im Sinne einer gütlichen Einigung haben wir vorgeschlagen, dass der Beschwerdeführerin ein Reisegutschein über 89 Euro ausgestellt wird.

Die DB AG nahm diesen Vorschlag an!

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)

Fax: (030) 46 99 70-10

E-Mail: schlichtungsstelle (ät) vcd.org

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000429>.

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