

■ Schlichtungsstelle söp

Kostenerstattung bei Diebstahl der Fahrkarte?

aus SIGNAL 03/2011 (August 2011), Seite 19 (Artikel-Nr: 10000725)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Reisen per Bahn, Bus, Flugzeug oder Schiff können von Verkehrsunternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die Anlass zur Beschwerde geben. Wer auf seine Beschwerde keine zufriedenstellende Antwort bekommt, kann sich an die söp, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, wenden. Sie erarbeitet dann einen Schlichtungsvorschlag zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Das erspart allen Beteiligten Geld, Zeit und Ärger. SIGNAL-Leserinnen und -Leser können in jeder Ausgabe anhand eines konkreten Falls einen Einblick in die praktische Arbeit der söp bekommen.

Aber auch Fahrgäste im Nahverkehr der Länder Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt können sich an die söp wenden, wenn sie auf ihre Beschwerde hin von der BVG, der S-Bahn Berlin GmbH oder einem anderen teilnehmenden Verkehrsunternehmen der Region keine sie zufriedenstellende Antwort erhalten haben.

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer kaufte am Fahrkartenschalter in einem Bahnhof eine Fahrkarte zu einem Preis von 55,10 Euro mit Bahn- Card-Rabatt. Die Fahrkarte bezahlte er mit einer ec-Karte. Kurz darauf wurde dem Beschwerdeführer die Fahrkarte jedoch von einer Frau gestohlen und umgehend von ihr gegen eine Barauszahlung am Schalter wieder zurückgetauscht. Als der Beschwerdeführer den Verlust bemerkte und am Schalter nachfragte, erinnerte sich die Dame am Schalter an die Frau. Der Vorfall wurde dort notiert und bestätigt. Dennoch musste der Beschwerdeführer eine neue Fahrkarte kaufen.

Ablehnung

Der Beschwerdeführer wandte sich an das Verkehrsunternehmen und bat um eine Erstattung der Kosten für das entwendete Ticket. Zugleich wies der Beschwerdeführer darauf hin, dass eine Ticket-Erstattung grundsätzlich nur so vorgenommen werden sollte, wie auch die Zahlung erfolgt war, in diesem Fall also nicht per Barauszahlung. Auf diese Eingabe erhielt der Beschwerdeführer jedoch lediglich ein standardisiertes Antwortschreiben, das überhaupt nicht auf den Inhalt und das Anliegen des Beschwerdeführers einging.

Schlichtungsarbeit

Der Beschwerdeführer wandte sich an die söp, nachdem er von dem Verkehrsunternehmen keine Antwort erhalten hatte.

Die söp setzte sich mit dem Verkehrsunternehmen in Verbindung. Dieses kam dem Beschwerdeführer zunächst mit einem Reisegutschein im Wert von 25 Euro entgegen. Die söp wies jedoch auf die Beförderungsbedingungen des Verkehrsunternehmens hin, wonach Umtausch und Erstattung zwar gegenüber dem Inhaber der Fahrkarte zu

erfolgen haben, hier also gegenüber der Diebin. Darüber hinaus findet bei Fahrkarten, deren Bezahlung im Wege des bargeldlosen Zahlungsverkehrs erfolgt ist, eine Rückzahlung von Beträgen über 5 Euro jedoch nur als Gutschrift auf das ursprünglich zur Zahlung angegebene Konto statt, bei Kreditkarteneinsatz auch bei Beträgen bis 5 Euro. Im Übrigen werden Beträge bis 5 Euro bar ausgezahlt. Danach hätte der Diebin die Fahrkarte nicht bar erstattet werden dürfen, weil der Beschwerdeführer zuvor die Fahrkarte mit ec-Karte erworben hat.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen. Das Verkehrsunternehmen erstattete dem Beschwerdeführer die Kosten für das gestohlene Ticket in voller Höhe (55,10 Euro). (Dr. Katja Schmidt)

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin
E-Mail: kontakt@soep-online.de
Internet: www.soep-online.de

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000725>.

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