

■ Schlichtungsstelle söp

Erstattung von Taxikosten bei Anschlussverlust in der Nacht

aus SIGNAL 03/2012 (Juli 2012), Seite 24 (Artikel-Nr: 10000926)
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

Die Beschwerdeführerin fuhr zusammen mit ihrer Familie (darunter zwei jüngere Kinder) am 5. Juni 2011 von Dresden nach Mülheim (Ruhr). Für diese Fahrt nutzte sie eine Fahrkarte zu einem Preis von 163 Euro zuzüglich Reservierungen in Höhe von 10 Euro.

Auf der Fahrt war jedoch der Zug von Hannover nach Essen verspätet, so dass die Beschwerdeführerin erst um 1.40 Uhr Essen erreichte und nicht bereits um 1.14 Uhr. Aufgrund dieser Verspätung verpasste sie in Essen die S-Bahn nach Mülheim (Abfahrt um 1.35 Uhr). Die nächste S-Bahn wäre erst um 3.09 Uhr gefahren. Die Beschwerdeführerin empfand - nicht zuletzt wegen der beiden Kinder - eine mehrstündige Wartezeit um diese Uhrzeit als unzumutbar, so dass sie mit dem Taxi nach Mülheim fuhr. Kosten: 20,10 Euro.

Ablehnung

Die Beschwerdeführerin stellte einen Antrag auf Erstattung der Taxikosten und wies darauf hin, dass sie mit einer Verspätung von mehr als zwei Stunden in Mülheim angekommen wäre, wenn sie auf die nächste S-Bahn gewartet hätte. Der Antrag wurde vom Servicecenter Fahrgastrechte jedoch abschlägig beschieden, da die Verspätungszeit lediglich 27 Minuten betragen habe.

Schlichtungsarbeit

Die Beschwerdeführerin wandte sich an die söp mit der Bitte um Erstattung der Taxikosten.

Die söp setzte sich nach Prüfung der Beförderungsbedingungen mit dem

Verkehrsunternehmen in Verbindung und kam zu dem Ergebnis, dass der Beschwerdeführerin die Taxikosten vollumfänglich zu erstatten sind. Die einschlägigen Beförderungsbedingungen sehen vor, dass eine Erstattung der Kosten für eine Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel in den Fällen vorgenommen wird, in denen die fahrplanmäßige Ankunftszeit des Reisenden in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende wegen einer Zugverspätung oder eines Zugausfalls ohne Nutzung dieses Verkehrsmittels mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird.

Diese Voraussetzungen lagen hier vor. Die Beschwerdeführerin wäre fahrplanmäßig um 1.45 Uhr in Mülheim (Ruhr) angekommen. Die nächste S-Bahn von Essen nach Mülheim wäre jedoch erst um 3.09 Uhr gefahren. Die Beschwerdeführerin wäre daher mit einer Verspätung von mehr als einer Stunde in Mülheim eingetroffen.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen. Das Verkehrsunternehmen erstattete die Taxikosten in Höhe von 20,10 Euro und übersandte als kleine Wiedergutmachung auf Anraten der Schlichtungsstelle zwei Verzehrgutscheine im Gesamtwert von 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/10000926>.

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