

■ Service

## Die Bahn kommt - manchmal auch nicht oder zumindest zu spät

aus SIGNAL 06/2001 (September-Oktober 2001), Seite 18 (Artikel-Nr: 10002065)  
IGEB, Abteilung Fahrgastbelange

In derartigen Situationen steht der Kunde meist im Regen - die derzeitige Gesetzeslage sieht Wiedergutmachung für derartige Schlecht-Leistung nicht vor, es sei denn, die Bahn hätte vorsätzlich gehandelt - was zu beweisen dem Bahnkunden schwerfallen dürfte. Um diese beklagenswerte Situation zu ändern (sie stammt noch aus Staatsbahnzeiten mit entsprechend bahnfreundlich maßgeschneiderten Gesetzen), plant die Bundesregierung jetzt endlich die Umsetzung einer Vorgabe der EU-Kommission, wonach sich Eisenbahnunternehmen in derartigen Fällen nicht von jeglichem Schadensersatz freistellen können.

Allerdings bietet die DB AG auch jetzt schon häufig im Wege der Kulanz Wiedergutmachung an. Wichtig ist dabei die Beachtung folgender Punkte: Eine schriftliche Beschwerde ist an die DB zu richten (email: Kundendialog@Bahn.de oder auf [www.bahn.de/pv/home/kontakt/die\\_bahn\\_mep\\_kontakt\\_rkp.shtml](http://www.bahn.de/pv/home/kontakt/die_bahn_mep_kontakt_rkp.shtml)). Desweiteren müssen unbedingt die ORIGINAL-Fahrscheine aufgehoben werden, da sie nach Anforderung durch die Bahn einzusenden sind. In der Regel ist die Bearbeitungszeit kurz und die Reaktion kulant - sie erfolgt durch Zusendung eines angemessenen Reise Gutscheines.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002065>.

© GVE-Verlag / [signalarchiv.de](http://signalarchiv.de) - alle Rechte vorbehalten