SIGNALARCHIV.DE

Schlichtungsstelle söp

Ansprüche aus Werbeschreiben von Verkehrsunternehmen?

aus SIGNAL 02/2013 (Mai 2013), Seite 12 (Artikel-Nr: 10002130)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Schwerpunkt Fahrgastrechte & Tarife

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer war seit längerer Zeit Inhaber einer Kundenkarte mit Rabattfunktion (kurz: Kundenkarte) eines Verkehrsunternehmens. Im Juni 2010 erhielt er ein Schreiben dieses Verkehrsunternehmens, in dem die Vorteile einer Kundenkarte mit einer zusätzlichen Kreditkartenfunktion beworben wurden. Für die Bestellung einer solchen Kreditkarte wurden 2000 Prämienpunkte angeboten. Der Beschwerdeführer bestellte daraufhin eine Kreditkarte beim Verkehrsunternehmen. Die Gutschrift der in Aussicht gestellten Prämienpunkte blieb jedoch aus.

Ablehnung

Im September 2010 war immer noch keine Gutschrift der Prämienpunkte erfolgt, so dass sich der Beschwerdeführer erkundigte, wann mit einer Gutschrift zu rechnen sei. Das Verkehrsunternehmen teilte dem Beschwerdeführer mit, dass lediglich bei der Erstbestellung einer Kreditkarte eine Punktegutschrift vorgenommen werde. Der Beschwerdeführer sei bereits seit langem Inhaber einer Kundenkarte und daher kein Neukunde. Eine Gutschrift von Prämienpunkten sei daher nicht möglich.

Schlichtungsarbeit

Der Beschwerdeführer war mit der Ablehnung nicht einverstanden und wies erneut auf das an ihn versandte Informationsschreiben hin, aus dem eine solche Einschränkung auf »Erstbestellung« nicht hervorgegangen war. Dennoch lehnte das Verkehrsunternehmen die Gutschrift ein zweites Mal ab. Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin mit der Prüfung seines Anliegens an die söp.

Die söp setzte sich mit dem Verkehrsunternehmen in Verbindung und wies darauf hin, dass in dem Informationsschreiben nicht zwischen Neu- und Bestandskunden unterschieden werde. Insbesondere enthielt das Schreiben keinen Hinweis, dass die in Aussicht gestellten Prämienpunkte lediglich bei der Erstbestellung einer Kundenkarte gutgeschrieben werden sollen. Der Beschwerdeführer durfte daher davon ausgehen, dass auch für ihn das Angebot uneingeschränkt gültig ist.

Des Weiteren machte die söp darauf aufmerksam, dass auch die aktuelle Broschüre aus dem Jahr 2011 zu dieser Kundenkarte mit Kreditkartenfunktion, die im Internet abrufbar ist, keine Einschränkung dahingehend enthält, dass Prämienpunkte nur bei einer Erstbestellung gutgeschrieben werden.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen und dem Beschwerdeführer wurden 2000 Prämienpunkte gutgeschrieben. Das Verkehrsunternehmen stellte zwar klar, dass eine Gutschrift von Prämienpunkten nur Neukunden erhalten sollen, die

zuvor noch nicht Inhaber einer Kundenkarte waren. Dennoch räumte es ein, dass die Informationen im Anschreiben sowie auf der Internetseite insoweit unvollständig waren. Zugleich wurde veranlasst, dass auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens ein entsprechender Hinweis veröffentlicht wird, um weitere Missverständnisse zu vermeiden.

(Dr. Katja Schmidt)

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.

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/10002130.

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