

■ Verkehrsrecht & Tarife

Ostseeticket online

aus SIGNAL 02/2006 (April/Mai 2006), Seite 27 (Artikel-Nr: 10002883)
Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Die Schlichtungsstelle Mobilität unterstützt Verbraucher, wenn ihre Fernverkehrsreise problematisch verlaufen ist und ihre Beschwerde vom Transportunternehmen nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde - kurz sie schlichtet Konflikte zwischen Verkehrsunternehmen und Fahrgästen im öffentlichen Fernverkehr. Auch die Information von Verbrauchern über ihre Handlungsspielräume ist ein wichtiger Teil unserer Tätigkeit. Aus diesem Grund berichten wir regelmäßig von unserer Arbeit und stellen interessante Fälle vor.

Diesmal geht es um eine Kundin, die ihr Ostseeticket online gebucht hatte. Die Kundin ist von Berlin nach Greifswald gefahren. Nach den Angebotsbedingungen ist das Ostseeticket ab Gültigkeitsbeginn 9 Tage gültig. Eine Zugbindung gibt es nicht. Um jedoch online ein Ostseeticket zu erwerben, muss ein Datum für die Rückfahrt angegeben werden, sonst wird die Option für das Ostseeticket nicht angezeigt. Dieses Problem ergibt sich auch beim Kauf am Automaten.

Als Frau M. einen Tag früher als auf dem Ticket aufgedruckt die Rückfahrt antritt, wird ihr Ticket als ungültig gewertet und sie erhält im Zug eine Fahrpreisnacherhebung. Ihre bei der Deutschen Bahn AG eingereichte Beschwerde bleibt unbeantwortet.

Der von der Schlichtungsstelle Mobilität ausgearbeitete Schlichtungsvorschlag stellt klar, dass die softwarebedingte Eingabe, die gegen die Tarifbestimmungen des Fahrscheins verstößt, nicht zum Nachteil des Kunden ausgelegt werden kann. Dieser Argumentation schließen sich beide Parteien an. Die Kundin erhält, wie vorgeschlagen, die Fahrpreisnacherhebung zurück und darüber hinaus einen Reisegutschein in Höhe von 15 Euro. Die DB AG sagte darüber hinaus zu, den Fehler der Programmierung zu beseitigen.

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10002883>.

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