

■ Verkehrsrecht & Tarife

Erstattung aus Fahrgastrechten: Kleine Änderung - große Benachteiligung

aus SIGNAL 04/2011 (Oktober 2011), Seite 19 (Artikel-Nr: 10003394)

Berliner Fahrgastverband IGEB

Hatte ein Fahrgast Unannehmlichkeiten mit Zugausfällen und Verspätungen, so konnte er sich mit seinem bestätigten Fahrgastrechteformular an jede Fahrkartenverkaufsstelle wenden und direkt die Auszahlung des Entschädigungsbetrages verlangen.

Seit 1. September 2011 sind private Verkaufsstellen wie DB-Agenturen oder Reisebüros nicht mehr zur Abwicklung der Erstattungs- und Entschädigungsansprüche aus den Fahrgastrechten verpflichtet, gab DB Vertrieb gegenüber den Agenturen bekannt. Das Annehmen und Ausgeben von Fahrgastrechteformularen sowie die Weiterleitung an das Service Center für Fahrgastrechte sei zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen ausreichend.

Das befreit die DB Agenturen jedoch nicht von der Verpflichtung, die Fahrgäste umfassend zu diesem Thema zu beraten und zu informieren. Das soll unter anderem durch stichprobenartige Kontrollen durch die Aufsichtsbehörde sichergestellt werden. Die Agenturen, die guten Service bieten möchten, können die Abwicklung aber auch weiterhin selbst vornehmen.

Der Berliner Fahrgastverband IGEB kritisiert diese Vorgehensweise, da nunmehr betroffene Kunden, insbesondere in ländlichen Gebieten, wo keine bahneigenen Reisezentren existieren, ggf. länger auf die ihnen gesetzlich zustehende Entschädigung warten müssen. (BfVst)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10003394>.

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