

■ söp

Ausstellung eines erhöhten Beförderungsentgelts aufgrund Falschberatung

aus SIGNAL 03/2015 (Juli 2015), Seite 30 (Artikel-Nr: 10003833)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer wollte von seinem Wohnort in den Nachbarort fahren. Da er sich nach seinen eigenen Angaben mit den verschiedenen Tickets und Preisstufen nicht auskenne, habe er sich am nahegelegenen Hauptbahnhof ausführlich beraten lassen. Eine Bahn-Mitarbeiterin habe dem Beschwerdeführer dann für seine Fahrt eine Kurzstreckenstreifenkarte empfohlen mit der Begründung, »dass man mit dieser Karte unabhängig von den Tarifzonen in eine Richtung ab der Einstiegshaltestelle fahren könne«. Daraufhin kaufte der Beschwerdeführer die empfohlene Kurzstreckenstreifenkarte.

Bei der Kontrolle wurde dann jedoch die vorgezeigte Fahrkarte beanstandet, da der Beschwerdeführer mit dieser Fahrkarte »nicht so weit fahren könne«. Ihm wurde eine Fahrpreisnacherhebung über 40 Euro ausgestellt.

Antwort der Beschwerdegegnerin

Gegen diese Forderung legte der Beschwerdeführer Widerspruch ein und wies darauf hin, dass ihm diese Fahrkarte am Schalter nach einem Beratungsgespräch empfohlen worden sei. Zwar wurde die Forderung aufgrund des Widerspruchs auf 20 Euro reduziert. Damit zeigte sich der Beschwerdeführer aber weiterhin nicht einverstanden und bat die Schlichtungsstelle um Prüfung und die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Durch die falsche Beratung habe er keine richtige Fahrkarte erwerben können.

Schlichtungsarbeit

Die söp prüfte das Anliegen des Beschwerdeführers und kam zu dem Ergebnis, dass das erhöhte Beförderungsentgelt unberechtigt sein könnte.

Zwar stellte die söp zugunsten des Verkehrsunternehmens fest, dass rein objektiv die Voraussetzungen für den erhöhten Fahrpreis nach § 12 Abs. 1 lit. a) Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) gegeben waren, da der Beschwerdeführer bei Antritt der Reise nicht mit einem gültigen Fahrausweis versehen war. Für die zurückgelegte Strecke hätte er eine Fahrkarte der Preisstufe 3 benötigt. Darüber hinaus stellte die Schlichtungsstelle positiv fest, dass die Forderung bereits auf 20 Euro ermäßigt worden war.

Dennoch ließ sich nach den glaubhaften Schilderungen des Beschwerdeführers nicht gänzlich ausschließen, dass der Grund für den Kauf der falschen Fahrkarte die fehlerhafte Auskunft des Verkaufspersonals war. Gemäß § 9 Abs. 1 VGN-Gemeinschaftstarif ist der Fahrgast zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nicht verpflichtet, wenn das Beschaffen eines gültigen Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat.

Dies könnte hier der Fall sein, da sich der Beschwerdeführer auf die Aussage des Verkaufspersonals verlassen hat und infolgedessen die Kurzstreckenfahrkarte kaufte. Eine Beförderungsleistung wollte er sich offensichtlich nicht erschleichen.

Zwar ist der Fahrgast grundsätzlich verpflichtet, die gekaufte Fahrkarte auf deren Gültigkeit zu überprüfen. Wenn der Reisende jedoch nicht weiß, welche Fahrkarte er benötigt, er sich aus diesem Grund beraten lässt und ihm eine Fahrkarte empfohlen wird, die dann nicht korrekt ist, hat er gar nicht die Möglichkeit, die Fahrkarte auf ihre Gültigkeit zu prüfen. Zugunsten des Beschwerdeführers kam die Schlichtungsstelle daher zu dem Ergebnis, dass eine Falschberatung von Seiten des Verkehrsunternehmens nicht ausgeschlossen werden kann, so dass die söp den Verzicht auf die offene Forderung anregte.

Das Verkehrsunternehmen teilte hierzu mit, dass das geführte Verkaufsgespräch nicht mehr rekonstruiert werden könne. Allerdings sei auch nicht auszuschließen, dass dem Beschwerdeführer vor Ort eine falsche Information gegeben wurde. Daher bot das Verkehrsunternehmen einen Vergleich dahingehend an, die Forderung auf den Fahrpreis von 3,30 Euro zu reduzieren. Mit diesem Vorgehen zeigte sich auch der Beschwerdeführer einverstanden, so dass die Angelegenheit gütlich geklärt werden konnte.

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, Mecklenburg- Vorpommern 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/10003833>.

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