

■ Tarife

Nutzung eines höherwertigen Zugangebotes aufgrund Verspätung

aus SIGNAL 04/2015 (September 2015), Seite 30 (Artikel-Nr: 10003883)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer war Inhaber einer Schülermonatskarte für die Strecke zwischen Friedrichshafen und Stuttgart. Am 7. November 2014 wollte er mit dem IRE von Friedrichshafen nach Stuttgart fahren. Aufgrund von Streikmaßnahmen fuhr der Zug jedoch lediglich bis Ulm und endete dort. Die für den Beschwerdeführer nächstmögliche Verbindung ergab sich erst mit einem ICE mit Abfahrt in Ulm um 12.51 Uhr. Um 13.47 Uhr erreichte der Beschwerdeführer schließlich Stuttgart. Planmäßig hätte er bereits um 11.56 Uhr dort eintreffen sollen. Für die Fahrt mit dem ICE musste der Beschwerdeführer eine ICE-Fahrkarte zu einem Preis von 33,50 Euro erwerben, da seine Schülermonatskarte im Zug nicht akzeptiert worden war.

Antwort der Beschwerdegegnerin

Nach der Fahrt machte der Beschwerdeführer beim Servicecenter Fahrgastreue eine Erstattung der Ticketkosten für den ICE geltend. Das Servicecenter lehnte die Erstattung der ICE-Fahrkarte ab, da weder eine Verspätung von 60 Minuten vorgelegen habe, noch sei das ICE-Ticket im Original eingereicht worden. Damit ist der Beschwerdeführer nicht einverstanden und begehrt weiterhin die Erstattung der Kosten für die ICE-Fahrkarte.

Schlichtungsarbeit

Die söp prüfte das Anliegen des Beschwerdeführers und kam zu dem Ergebnis, dass dem Beschwerdeführer ein Anspruch auf Erstattung der Kosten für das ICE-Ticket zusteht.

Die Beförderungsbedingungen des fahrkartenausgebenden Verkehrsunternehmens bestimmen folgendes: »Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass der Reisende mit einer Fahrkarte der Produktklassen ICE, IC/EC am Zielbahnhof gemäß Beförderungsvertrag mindestens 20 Minuten verspätet ankommen wird, hat er unverzüglich die Wahl zwischen (i) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit oder (ii) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt. Er kann dabei auch den Zug einer höherwertigen Produktklasse benutzen.«

Weiter heißt es: »Für den Reisenden mit einer Fahrkarte für die Produktklasse C gilt Nr. 9.1.1 mit Ausnahme von Satz 2. Der Reisende hat stattdessen bei Weiterreise im Zug einer höherwertigen Produktklasse zunächst den Fahrpreis für die benutzte Produktklasse zu zahlen. Die dafür erforderlichen Aufwendungen werden nach Nr. 9.3. erstattet. Dies gilt nicht für Inhaber von Fahrkarten zu einem erheblich ermäßigten Fahrpreis. Welche Fahrkarten das sind, ist in den Beförderungsbedingungen der jeweiligen Angebote geregelt.«

Maßgeblich war daher insoweit, ob es sich bei der Schülermonatskarte des Beschwerdeführers um einen Fahrausweis zu einem erheblich ermäßigten Fahrpreis handelt. Die Zeitkarten-Bestimmungen des fahrkartenausgebenden Verkehrsunternehmens trafen hierzu keine Aussage. Eine solche Aussage wäre aber erforderlich gewesen. Ausgehend von § 5 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO) ist nämlich in den Beförderungsbedingungen zu regeln, ob es sich bei einem Fahrschein um einen Fahrschein zu einem erheblich ermäßigten Fahrpreis handelt. Da eine diesbezügliche Regelung offenbar nicht bestand, dürfte der Beschwerdeführer einen Anspruch auf Erstattung der Kosten für das ICE-Ticket haben.

Darüber hinaus war für die söp nicht nachvollziehbar, warum das Servicecenter keine Verspätung festgestellt hat. Ursprünglich wollte und sollte der Beschwerdeführer mit dem IRE um 11.56 Uhr in Stuttgart eintreffen. Da der IRE jedoch unerwartet in Ulm endete, musste er seine Fahrt mit dem ICE fortsetzen und erreichte Stuttgart erst um 13.47 Uhr. Damit ist eine Verspätung von fast zwei Stunden gegeben gewesen.

Die söp schlug daher vor, dem Beschwerdeführer die Kosten für die ICE-Fahrkarte in voller Höhe zu erstatten. Das Verkehrsunternehmen stimmte dem Vorschlag uneingeschränkt zu und stellte eine Erstattung der Ticketkosten gegen Vorlage der Originalfahrkarte in Aussicht. 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/10003883>.