

■ söp

Widersprüchliche Angaben auf der Fahrkarte

aus SIGNAL 05/2016 (November 2016), Seite 31 (Artikel-Nr: 10004007)

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Die Beschwerdeführerin fuhr zusammen mit ihrem 14-jährigen Sohn von Tübingen nach Zürich. Für diese Fahrt hatte sie ein Online-Ticket zu einem Preis von 53 Euro erworben. Die Beschwerdeführerin schildert, dass ihr Sohn BahnCard-Inhaber sei, sie jedoch über keine Bahn-Card verfüge. Bei der Buchung der Fahrkarte auf der Webseite des Verkehrsunternehmens sei nach der BahnCard gefragt worden, so dass sie diese bei ihrem Sohn angegeben habe. Für sich habe sie keine BahnCard eingetragen. Nach dem Ausdrucken der Fahrkarte erschien auf der Fahrkarte der Hinweis: 1 Erwachsener, 1 Kind 14 Jahre und BC 25. Wem diese BahnCard gehört, wird aus der Fahrkarte nicht deutlich.

Bei der Kontrolle auf der Rückfahrt beanstandete ein Zugbegleiter die vorgelegte Fahrkarte. Er forderte eine Nachzahlung zum Normalpreis, da auf der Fahrkarte eine BahnCard angegeben sei, obwohl die Beschwerdeführerin selbst nicht Bahn-Card-Inhaberin sei. Die Beschwerdeführerin teilte mit, dass sie bei der Buchung lediglich eine BahnCard für ihren Sohn eingetragen habe, nicht aber für sich. Daraufhin habe der Zugbegleiter entgegnet, dass die BahnCard, wenn sie nicht zu einer Ermäßigung führe, auch nicht auf der Fahrkarte ersichtlich sei. Da die Beschwerdeführerin Sorge hatte, bei Nichtzahlung des Zuges verwiesen zu werden, zahlte sie einen Betrag i.H.v. 15,50 Euro.

Am Schalter in Tübingen reklamierte die Beschwerdeführerin die Nachzahlung, allerdings habe der dortige Servicemitarbeiter diese nicht erstatten dürfen. Er habe ihr aber zugestimmt, dass die BahnCard ihres Sohnes auf der Fahrkarte erscheint, ohne dass dies relevant wäre.

Sie wandte sich daher schriftlich an den Kundendialog des Verkehrsunternehmens und machte eine Erstattung der Nachzahlung geltend, da sie keine Ermäßigung erhalten habe.

Antwort der Beschwerdegegnerin

Der Kundendialog des Verkehrsunternehmens lehnte eine Erstattung ab, da ein Anspruch auf einen BahnCard-Rabatt nicht bestanden habe, so dass die Nachzahlung berechtigt sei. Die Beschwerdeführerin war damit nicht zufrieden und wandte sich an die söp.

Schlichtungsarbeit

Die söp prüfte das Anliegen der Beschwerdeführerin und kam zu dem Ergebnis, dass sie einen Anspruch auf Erstattung des nachgezählten Betrages hat.

Zwar besteht ausgehend von den Bedingungen für den Erwerb und die Nutzung von BahnCards der Anspruch auf den BahnCard-Rabatt nur bei Vorlage einer gültigen

BahnCard bei der Fahrkartenkontrolle. Einen solchen Rabatt hat die Beschwerdeführerin aber gar nicht in Anspruch genommen.

Die Beschwerdeführerin buchte eine Fahrkarte und gab bei der Online-Buchung an, dass nur ihr 14-jähriger Sohn BahnCard-Inhaber ist. Kinder bis 14 Jahre werden u. a. in Begleitung eines Elternteils unentgeltlich befördert, wenn sie auf der Fahrkarte eingetragen sind. Da der Sohn auf der Fahrkarte eingetragen war, wurde er unentgeltlich befördert, so dass seine BahnCard keinen Einfluss auf den Gesamtpreis gehabt haben dürfte.

Eine von der söp auf der Webseite des Verkehrsunternehmens vorgenommene Vergleichsbuchung hat bestätigt, dass BahnCards von Kindern bei der Preisbildung nicht berücksichtigt werden. Der auf der Fahrkarte ausgewiesene Preis beinhaltet daher keinen BahnCard-Rabatt, so dass die Nachforderung unberechtigt gewesen ist. Hätte sich die Beschwerdeführerin als BahnCard-Inhaberin ausgegeben, wäre der Fahrkartenpreis geringer ausgefallen. Da auf der Fahrkarte nicht ersichtlich ist, wer BahnCard-Inhaber ist, regte die söp an, dies entsprechend anzupassen, um künftig eine eindeutige Zuordnung der BahnCard-Inhaberschaft zu ermöglichen.

Das Verkehrsunternehmen teilte mit, dass trotz Eingabe einer BahnCard 25 für das mitreisende Kind tariflich korrekt eine Fahrkarte unter Berücksichtigung der Familienkinderregelung erstellt werde. Im Verlauf der Buchung werden die eingegebenen Konditionen zur Preisermittlung zusammengefasst dargestellt. Allerdings bestätigte das Verkehrsunternehmen, dass anhand der Fahrkarte nicht ersichtlich ist, wer von den Reisenden letztlich den BahnCard-Inhaber stellt. Auch hat die Beschwerdeführerin keinen Rabatt in Anspruch genommen. Vor diesem Hintergrund stimmte das Verkehrsunternehmen dem Schlichtungsvorschlag zu und erstattete den Nachzahlungsbetrag i.H.v. 15,50 Euro.

Zudem wurde der zuständigen Fachabteilung der geschilderte Sachverhalt für eine Auswertung zur Verfügung gestellt, damit geprüft werden kann, ob eine Anpassung der Buchungsstrecke auf dem Online Buchungportal möglich ist. Die Beschwerdeführerin nahm den Vorschlag an, so dass das Schlichtungsverfahren einvernehmlich beendet werden konnte.

Dr. Katja Schmidt

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/10004007>.

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