Ressort: Reisen

VZBV verlangt von Bahn Vereinfachung des Entschädigungsantrags

Berlin, 18.02.2019, 10:48 Uhr

GDN - Bahn-Kunden sollten nach Ansicht von Verbraucherschützern bei Verspätungen einfacher und auf digitalem Weg Anträge auf Entschädigungen stellen können. "Dass Geschädigte das Fahrgastrechte-Formular ausdrucken und per Briefpost zusenden müssen, ist nicht mehr zeitgemäß, sondern geradezu antiquiert. Digitalisierung ist für die Bahn eine Einbahnstraße: Digital verkaufen ja, aber nicht digital entschädigen", sagte die Leiterin des Teams Mobilität und Reisen beim Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV), Marion Jungbluth, dem "Handelsblatt" (Dienstagsausgabe).

"Für ein Unternehmen, das stolz ist auf seine vielen digitalen Produkte, ist es beschämend, dass ein Online-Formular zur Entschädigung nicht zur Verfügung steht." Jungbluth sieht den Bund als Eigentümer des Bahnkonzerns in der Pflicht, für Verbesserungen zu sorgen. "Der Eigentümer muss beim Bahnvorstand Druck machen und bis spätestens Sommer einen online-basierten Erstattungsantrag einfordern", sagte die VZBV-Experten. Jungbluth geht davon aus, dass dann auch die Entschädigungsforderungen an die Bahn deutlich höher ausfallen werden als bisher. Obwohl die Entschädigungsansprüche von der Höhe her nur ein "marginaler Ausgleich" für Stress, Zeitverlust, verpasste Termine und dadurch resultierende Kosten seien, summierten sich die Kleinbeträge aktuell zu einer stattlichen Summe. "Die Summe wäre wohl noch höher, wenn die Deutsche Bahn den Fahrgästen eine online-basierte Möglichkeit für einen Erstattungsantrag bieten würde", sagte Jungbluth. Eine solche Entschädigungspraxis fordert auch die FDP. Viele Fahrgäste schreckten vor dem derzeitigen Aufwand, Ansprüche in Papierform geltend zu machen, zurück, sagte der FDP-Obmann im Rechtsausschuss des Bundestags, Roman Müller-Böhm, der Zeitung. "Es wird dringend Zeit, diesen Prozess zu digitalisieren und dort wo es möglich ist, zu automatisieren."

Bericht online:
https://www.germandailynews.com/bericht-120255/vzbv-verlangt-von-bahn-vereinfachung-des-entschaedigungsantrags.html

Redaktion und Veranwortlichkeit:
V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

Haftungsausschluss:
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Editorial program service of General News Agency:
UPA United Press Agency LTD
483 Green Lanes
UK, London N13NV 4BS
contact (at) unitedpressagency.com
Official Federal Reg. No. 7442619