

☐

Name

Straße

Ort

Schlichtungsstelle Nahverkehr
Mintropstr. 27
40215 Düsseldorf

info@schlichtungsstelle-nahverkehr.de

Ort, Datum

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie aus zahlreichen Pressemitteilungen und WDR-Berichten bekannt geworden ist, kommt es auf der Linie S8/S68 seit längerem zu zahlreichen Zugausfällen, Verspätungen und den vermehrten Einsatz von Kurzzügen. Das hat zur Folge, dass zahlreiche Fahrgäste nicht mitgenommen werden können. Die Mobilitätsgarantie oder Fahrgastrechten gelten für derartige Vorgänge m.E. nicht bzw. haben keine Wirkung.

Mit beiliegendem Musterschreiben habe ich den VRR angeschrieben und gebeten, für die Dauer der unzumutbaren Zustände ab November 2018 eine Entschädigung meines Monatstickets von 20% zu gewähren. Dies hat der VRR mit beigefügter Standardantwort abgelehnt, obwohl der VRR anerkennt, dass es sich nicht um einen „vertragskonformen Zustand“ handelt und eine Entschädigung grundsätzlich möglich sei (DB Regio wurde aufgefordert den betroffenen Fahrgästen eine Entschädigung zu unterbreiten).

Gleichzeitig wurde mir empfohlen, mich an die Schlichtungsstelle zu wenden, dem ich hiermit nachkomme.

Ich möchte Sie bitten, zu prüfen, ob Inhabern von Monatstickets eine Entschädigung zusteht, wenn z.B. aufgrund von Wartungsproblemen, Bauarbeiten oder sonstiger Vorkommnisse Züge über Monate hinweg regelmäßig nicht bzw. nicht ausreichend verkehren.

Auch wenn kein Rechtsanspruch bestehen sollte, bitte ich Sie im Rahmen Ihrer Möglichkeiten auf eine freiwillige Entschädigungsleistung des Verkehrsunternehmens hinzuwirken. Denn um die Attraktivität von Bus und Bahn zu steigern, müssen auch umfassende Entschädigungsleistungen jedenfalls im Falle gravierender Leistungsstörungen wie hier an die betroffenen Fahrgäste gewährt werden.

Vielen Dank
Mit freundlichen Grüßen

Name

Straße

Ort

VRR
Augustastr. 1
45879 Gelsenkirchen

Ort, Datum

Antrag auf anteilige Erstattung von 20% der Kosten für mein Monatsticket ab November 2018 bis zum Abstellen der beschriebenen unhaltbaren Zustände

- ---

 Preisstufe

Art des Tickets/Kundennummer
- Ausfall von Zügen der S-Bahn S8 und S68 zwischen

Einstiegshaltestelle
und

 bzw. Einsatz von Kurzzügen
Ausstiegshaltestelle

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich nutze den ÖPNV täglich für meine Fahrt von und zur Arbeit bzw. Ausbildungsstätte. Auch bei Ausfall von Zügen, Verspätungen, Schienenersatzverkehr, Streiks oder sonstiger Widrigkeiten bezahle ich pünktlich. Der Service und die Zuverlässigkeit des ÖPNV nehmen jedoch stetig ab. Seit geraumer Zeit fallen zwischen Wuppertal und Düsseldorf regelmäßig die S-Bahnen der Linie S68 aus und die Züge der Linie S8 verkehren zunehmend einzügig, so dass zahlreiche Fahrgäste in den Morgenstunden wegen Überfüllung nicht mehr einsteigen können. Der WDR und die Rheinische Post haben bereits mehrfach darüber berichtet.

Die Nutzung der Mobilitätsgarantie hilft mir auch nicht weiter, da

1. an den S-Bahn Haltestellen nicht ausreichend Taxen zur Verfügung stehen, um alle Fahrgäste aufzunehmen,
2. Taxen i.d.R. deutlich länger für meine arbeitstägliche Hin- und Rückfahrt brauchen als die S-Bahn und
3. mir in der Zeit zwischen 5:00 – 20:00 Uhr maximal 25 € (bzw. 50€ bei Barenticket und Ticket2000) erstattet werden, eine Taxifahrt jedoch deutlich teurer ist.

Ich bitte Sie, mir ab November 2018 bis auf weiteres die monatlichen Kosten meines Monatstickets in Höhe von 20% zu erstatten.

In Erwartung einer Antwort und wohlwollenden Prüfung meines Anliegens verbleibe ich mit freundlichen Grüßen

Unterschrift



Antrag auf anteilige Erstattung des Monatstickets

Sehr geehrte(r) _____,

vielen Dank für Ihr Schreiben.

Ihren Unmut hinsichtlich der aktuellen Betriebssituation auf den Linien S 8 und S 68 können wir sehr gut nachvollziehen. Ursächlich für die aktuellen Ausfälle und Kapazitätsminderungen sind ist ein erhöhter Schadstand bei den Fahrzeugen des beauftragten Eisenbahnunternehmens DB Regio.

Dass wir mit der momentanen Leistung des Unternehmens alles andere als zufrieden sind, steht außer Frage. Wir stehen in ständigem und fast täglichem Kontakt mit DB Regio (bis zur Vorstandsebene). Damit die Fahrten z.B. auf der Linie S8 nicht gänzlich ausfallen, werden die Zugverbände getrennt und verkehren als Einzeltraktion. Diesen Zustand haben wir bei DB Regio scharf bemängelt und die umgehende Wiederherstellung des vertragskonformen Zustandes gefordert. DB Regio hat uns daraufhin zugesichert, dass zur Wiederherstellung des vertragskonformen Zustandes Schichtverlängerungen, Mehrarbeit und Verlagerung der Arbeiten in andere Werke umgesetzt werden. Wegen der anhaltend inakzeptablen Betriebsleistungen haben wir gegenüber DB Regio außerdem eine offizielle Abmahnung ausgesprochen.

Als Fahrgast stehen Ihnen im VRR-Raum im Fall von Ausfällen oder Verspätungen einige Erstattungsangebote zur Verfügung, die Ihre entstandenen Unannehmlichkeiten etwas ausgleichen können. Zusätzlich zur Mobilitätsgarantie, die Ihnen wie Sie schreiben lediglich bedingt weiterhilft, können Sie alternativ die bundesweiten Fahrgastrechte nutzen. Außerdem können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. wenden. Informationen hierzu finden Sie auf den folgenden Internet-Seiten:

- www.schlichtungsstelle-nahverkehr.de
- www.fahrgastrechte.info
- www.mobigarantie-nrw.de

Ansprechpartner
Kundenmanagement

Telefon
02 09/15 84 - 0

Fax
02 09/15 84 123 - 355

E-Mail
info@vrr.de

Unser Zeichen
I32

Gelsenkirchen,
4. Februar 2019

**Verkehrsverbund
Rhein-Ruhr AöR**

Augustastrasse 1
45879 Gelsenkirchen

<http://www.vrr.de>
Telefon 02 09/15 84-0

Vorstand:
Ronald R. F. Lünser
José Luis Castrillo

Sitz der Gesellschaft:
Ribbeckstraße 15 (Rathaus)
45127 Essen
Telefon 02 01/88 10 830

USt-ID:
DE 250 085 017

Handelsregister:
Amtsgericht Essen
HRA 8767

Bankkonto:
Sparkasse Gelsenkirchen
BIC: WELADED1GEK
IBAN:
DE30 4205 0001 0101 0935 00

Ⓜ Hbf Gelsenkirchen

Den Ticketpreis für Ihr Monatsticket können wir leider nicht anteilig erstatten. Da wir jedoch zusätzlich zur Abmahnung das Unternehmen aufgefordert haben, den betroffenen Fahrgästen eine Entschädigung zu unterbreiten, empfehlen wir Ihnen sich direkt an DB Regio zu wenden:

DB Regio NRW AG

Kundendialog

Bahnhofstraße 1-5

48143 Münster

E-Mail: kundendialog.nrw@deutschebahn.com

Web: www.bahn.de/nrw

Tel. 01806/464006 (20 Cent/Anruf aus dem deutschen Festnetz; aus dem Mobilfunknetz max. 60 Cent/Anruf)

Wir bedauern, dass wir Ihnen keine positivere Nachricht übermitteln können und versichern Ihnen, dass wir auch nach den neusten Zusicherungen der DB Regio weiterhin Druck auf das Unternehmen ausüben werden.

Freundliche Grüße

Ihr VRR-Team

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
- Fachgruppe Kundenmanagement -