Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Probleme mit nicht funktionierenden Entwertern

Fr, 27.01.2017 - 11:43

Offener Brief

An die Landesabteilung Mobilität
An die SAD
An die Landesdirektion von Trenitalia

Eisenbahn-Nahverkehr
Probleme mit nicht funktionierenden Entwertern
Verbraucherzentrale verlangt klare Informationen bezüglich der Rückerstattung der Kosten und Infos zu den Vertragskonditionen

Seit einigen Wochen melden sich immer häufiger VerbraucherInnen bei der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), um sich über nicht funktionierende Contactless-Entwerter im Bahnhof von Franzensfeste beschweren. Das Problem betrifft vor allem die Südtirol-Pass NutzerInnen.

Da die Fahrgäste die Fahrt nicht mit ihrem Pass bezahlen können, muss für die gesamte Fahrstrecke ein normales Ticket gelöst werden. Dieses kostet z.B. für die Strecke Franzensfeste-Bozen 7,50 € pro Fahrt, und ist somit für die PendlerInnen um ein Vielfaches teurer als eine Fahrt mit Südtirol-Pass (egal in welcher Tarifstufe).

Viele PendlerInnen wissen auch nicht, dass sie in solchen Fällen Anrecht auf die Rückerstattung des Differenzbetrages haben. Dazu füllt man ein Webformular aus.

Für die VZS ist eine transparente und punktgenaue Information im Nahverkehr unverzichtbar. Daher fragen wir die Adressaten dieses Briefs:

1) nach den Ursache für die wiederholten Probleme der Entwerter, welche scheinbar bereits an mehreren Tagen aufgetreten sind (sicher am 16., 23. und 25. Januar). Diese haben bei den AnwenderInnen zu großen Unannehmlichkeiten geführt; es kam z.B. zu Diskussionen mit dem Trenitalia-Zugpersonal, welches (zu Recht) die Zahlung des vollen Ticketpreies forderte. Dabei ist zu berücksichtigen, dass der Bahnhof Franzensfeste eine der wichtigsten Drehscheiben des Schienenverkehrs in Südtirol ist, und täglich von mehreren hunderten Fahrgästen genutzt wird.

2) warum die Nutzungsbedingungen und die Informationen über die Rechte der NutzerInnen, auch bei Fehlfunktionen, nicht nahe der Entwerter ausgehängt sind, und warum diese Informationen auch auf den Internetseiten des öffentlichen Nahverkehrs - www.provinz.bz.it/mobilitaet und www.sii.bz.it – nicht auffindbar sind.

Die VZS fordert eine Stellungnahme bezüglich der aufgezeigten Missstände und um Mitteilung, welche Vorkehrungen ergriffen werden, damit sich diese zukünftig nicht wiederholen.

Mit freundlichen Grüßen

VZS-Geschäftsführung

Walther Andreaus