Pünktlich abgebucht

Bahn will für verspätet erstelltes Deutschland-Ticket kassieren

Größerem Kundenandrang sind die IT-Systeme der Deutschen Bahn nicht gewachsen. Das hat sie beim Run auf das beliebte 49-Euro-Ticket Anfang Mai einmal mehr unter Beweis gestellt. Und bei der Nacharbeit schlampt das Bundesunternehmen weiter, zulaste der Kunden.

Von Tim Gerber

Der 1. Mai bescherte uns in diesem Jahr ein sonniges und verlängertes Wochenende sowie die Einführung des lang erwarteten Deutschland-Tickets. Damit kann man für 49 Euro einen Monat lang im ganzen Land den Regionalverkehr nutzen. Zu den zigtausenden Ausflüglern, die davon gleich am 1. Mai profitieren wollten, gehörte auch Kim K. Am 30. April versuchte sie mehrfach, sich das Ticket per App DB Navigator der Bahn zu beschaffen. Doch wie ein Großteil derer, die das an diesem Tag versuchten, erhielt sie lediglich Fehlermeldungen und letztlich den offiziellen Hinweis der Bahn, dass die IT ihres Buchungssystems derzeit gestört sei.

Deshalb suchte Kim K. nach Alternativen und wurde unter deutschland-ticket.de fündig. Hinter der Webseite verbirgt sich der Bahnkonkurrent Transdev, bei dem die Kundin problemlos das Abo für ein Deutschland-Ticket ab 1. Mai abschließen konnte; elektronische Zusendung inklusive. Damit konnte sie ihre Fahrt am 1. Mai absolvieren und alle weiteren in der Folge. Die Sache hatte sich damit für Kim K. erledigt, dachte sie.

Die Bahn kommt

Doch da hatte die Kundin ihre Rechnung ohne die Deutsche Bahn gemacht. Die arbeitet zwar nicht mit der sprichwörtlichen deutschen Pünktlichkeit, dafür aber mit deutscher Gründlichkeit: Den Abowunsch der Kundin K. hatte das Unternehmen trotz IT-Panne sorgfältig vermerkt

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover

und in den kommenden Tagen auch bearbeitet. So erhielt die Kundin ein paar Tage später, am 3. Mai, die Bestätigung: „Wir freuen uns Ihnen mitteilen zu dürfen, dass Sie Ihr digitales Abo Ticket ab sofort im DB Navigator hinzufügen können." Für die Fahrt am 1. Mai kam das allerdings zu spät.

Postwendend schrieb die Kundin zurück, man möge das Abo stornieren. Aufgrund der technischen Probleme der Bahn habe sie es längst bei einem anderen Anbieter erworben. Als Nachweis hängte sie die Buchungsbestätigung von Transdev an die Mail und kündigte vorsorglich an, bei Abbuchungen von ihrem Bankkonto postwendend eine Rücklastschrift vorzunehmen. Sie bat um Bestätigung, dass das Abo aufgehoben wurde.

Am 6. Mai reagierte die Bahn: „Wir freuen uns, dass Sie ein Deutschland-Ticket gekauft haben und hoffen natürlich, dass Sie es auch weiterhin behalten möchten." Es folgten Anweisungen, wie man eine Kündigung im Abo-Portal der Bahn vornehmen könne. Doch reguläre Kündigungen sind beim Deutschland-Ticket bis zum jeweils zehnten Tag eines Monats nur für den Folgemonat möglich. Für Mai hätte Kim K. nach den Vorstellungen der Bahn also zahlen sollen.

Damit war die Kundin freilich nicht einverstanden und teilte dies der Bahn am selben Tag nochmals deutlich per E-Mail mit. Auch darauf ging die Bahn nicht ein, sondern schickte am 8. Mai lediglich eine Bestätigung der Kündigung zum 31. Mai. Und wie zu befürchten, zog die Bahn am 25. Mai 49 Euro für das Ticket vom Bankkonto der Kundin ein. Die veranlasste sofort eine Rücklastschrift und schrieb der Bahn umgehend erneut, dass sie nicht bereit sei, für das verspätet bereitgestellte Ticket zu bezahlen. Doch statt einer Antwort flatterte wenige Tage später per Post ein „Klärungsschreiben zur Rücklastschrift" in den Briefkasten. Neben den 49 Euro für das Abo sollte sie nun auch noch 2 Euro Rücklastschriftgebühren bezahlen.

Nicht allein

Am 5. Juni machte Kim K. die Redaktion von c't auf ihren Fall aufmerksam. Es war nicht der erste solche Fall, der uns bekannt wurde. Auch Mitglieder der Redaktion hatten ähnliche Erfahrungen mit verspätet ausgestellten Deutschland-Tickets und Abbuchungen der Bahn machen müssen.

Bereits am 22. April hatten wir erstmals wegen Ungereimtheiten bei der Bestellung des Abos bei der Pressestelle der Bahn angefragt. Betroffene hatten auf ihre Bestellung Anfang April lediglich Mitteilungen erhalten, dass es Probleme damit gebe und sie sich an das Abo-Center der Bahn wenden sollten. Von dort trafen aber keine oder nur Standardmails ein, in denen beschrieben wurde, wie man ein Deutschland-Ticket in die Bahn-App laden kann.

Am 27. April hatte ein Sprecher geantwortet, bei den geschilderten Vorgängen handle es sich nicht um technische Fehler. Am 29. April vermeldete die Bahn öffentlich, dass es IT-Probleme im Zusammenhang mit dem Deutschland-Ticket bei ihr gebe. Anfragen der c't dazu ließ das Unternehmen jedoch unbeantwortet.

Am 8. Juni erinnerten wir die Bahn an die noch immer ausstehenden Antworten und konfrontierten sie mit dem Fall von Kim K. Zudem wiesen wir darauf hin, dass auch andere Betroffene aufgrund der inzwischen eingeräumten IT-Probleme ebenfalls solche unberechtigten Abbuchungen verzeichneten, „Klärungsschreiben zur Rücklastschrift" inklusive.

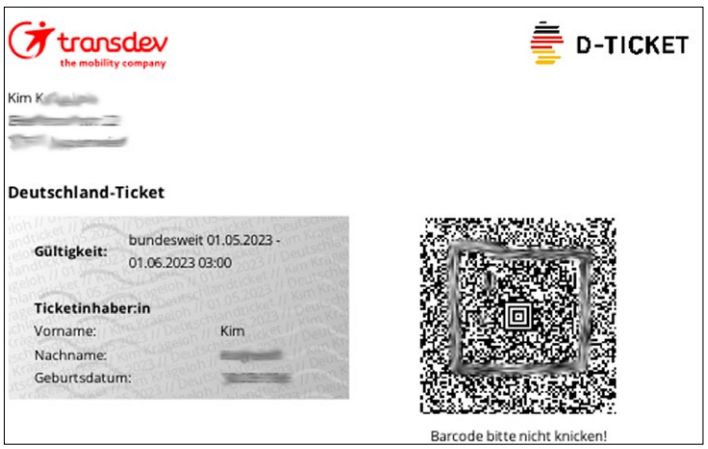
Wir wollten von der Bahn als bundeseigenem Unternehmen unter anderem wissen, wie viele solcher Fälle es schätzungsweise gibt und was der Konzern unternommen hat, um ungerechtfertigte Abbuchungen zu verhindern. Das Abo-Team arbeite mit Hochdruck daran, zu viel bestellte Tickets zu stornieren und fristgerechte Kündigungen auszuführen, antwortete ein Bahn-Sprecher am 12. Juni. Bei Kunden, die über die Verkaufskanäle der DB versehentlich mehrfach ein Deutschland-Ticket auf ihren Namen bestellt hätten, komme nur ein Abonnement zustande. Möglicherweise zu viel gezahlte Beträge erstatte man.

Zum konkreten Fall von Kim K. verlor die Bahn kein Wort. Erst auf unseren Hinweis, dass wir über genau diesen Fall berichten wollen, meldete sich die Bahn nochmal am 15. Juni. Man habe den Fall der Leserin inzwischen geprüft. Ergebnis: „Das verspätet bereitgestellte Deutschland-Ticket für Mai werden wir nachträglich stornieren." Am selben Tag erhielt Kim K. ein knappes Schreiben der Bahn, dass die Sache erledigt sei.

Viele Fragen offen

Wie viele Bahn-Kunden genauso betroffen sind wie unsere Leserin, wissen wir nicht. Dazu erteilt die Bahn keine Auskunft. Lediglich, dass es „wegen der sehr hohen Zahl an Anfragen" aktuell mehr Zeit in Anspruch nehme, alle Anliegen zu bearbeiten. Wahrscheinlich bucht die Bahn bei vielen weiteren Kunden unberechtigt Geld für mehrfache Deutschland-Tickets ab. Und wer es rechtzeitig bemerkt und sich sein Geld per Rücklastschrift zurückholt, den belästigt die Bahn mit „Klärungsschreiben" nebst zusätzlicher Geldforderungen. Und wer es zu spät oder gar nicht bemerkt, sieht sein Geld vermutlich nie mehr wieder.

Die Schuld sieht der Staatskonzern offenbar bei den Bürgern, die „versehentlich" mehrere Abos bestellt hätten. Dass die eigene IT der Auslöser war, ist dem Management offenbar egal. Sonst würde es wenigstens auf den Versand von „Klärungsschreiben" verzichten, bis die Folgen seines IT-Versagens restlos abgearbeitet sind. *(tig@ct.de)* **ct**



Trotz Beleg über das Deutschland-Ticket von der Konkurrenz wollte die Bahn für ihr verspätetes Ticket kassieren.

Persönliches PDF für alle Leser der c't Special aus 30625 Hannover