



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
la voce dei consumatori*

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## **Probleme mit nicht funktionierenden Entwertern**

Fri, 01/27/2017 - 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 Entwerfer, 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 Entwerfer ausgehängt sind, und warum diese Informationen auch auf den Internetseiten des öffentlichen Nahverkehrs - [www.provinz.bz.it/mobilitaet](http://www.provinz.bz.it/mobilitaet) und [www.sii.bz.it](http://www.sii.bz.it) – nicht auffindbar sind.

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

Mit freundlichen Grüßen

VZS-Geschäftsführung

Walther Andreus