

Gundermanns Seilschaft e.V.  
c/o Kulturfabrik Hoyerswerda  
Alte Berliner Str. 26  
02977 Hoyerswerda

- per Einwurf-Einschreiben -

TRS - Grabow  
Herrn Dietmar Schultz  
Turnerstraße 1

19300 Grabow

Panketal, 12. Oktober 2008

Betreff: Busreise Berlin-Tübingen und zurück (Rechnr. 82/08)

Sehr geehrter Herr Schultz,

unser Verein Gundermanns Seilschaft e.V. buchte bei Ihnen eine Busreise für 40 Personen von Berlin nach Tübingen und zurück. Die Hinreise fand am 2. Oktober, die Rückreise am 5. Oktober 2008 statt. Anlaß war, Vereinsmitgliedern und -freunden die Teilnahme an einer vom Verein mit dem Landestheater Tübingen organisierten Veranstaltung am 3. Oktober zu ermöglichen.

Um es vorweg zu nehmen: Die erwähnte Veranstaltung war ein großer Erfolg, und wir hatten insgesamt sehr schöne Tage und Stunden in Tübingen. Wir wurden auch von Ihrem Fahrer verkehrstechnisch wohlbehalten hin- und wieder zurück gebracht, wofür wir selbstverständlich danken. Die Busfahrten waren jedoch von einer Fülle unliebsamer Überraschungen und Vorkommnisse geprägt, die uns die Erinnerung an den eigentlichen Inhalt der Reise leider verstellen. Diese Feststellung dürfte Sie jetzt auch nicht überraschen, schließlich gab es während der Fahrten mehrfach telefonische Rücksprachen mit Ihrer Zentrale bzw. Ihnen selbst.

Sie werben auf Ihrer Internetseite mit dem Ziel, Ihren Kunden eine glückliche Reisezeit zu bereiten. Diesem Anspruch wurden unsere Fahrten in keiner Weise gerecht. Wir mußten den Eindruck gewinnen, nicht als Gäste bei Ihnen zu reisen, sondern nur als Transportgut. Dem Fahrer, der sich mir als Herr Schultz vorstellte, war es offenbar nicht möglich, ein paar verbindliche Worte an seine Fahrgäste zu richten. Regeln und Verhaltensmaßnahmen, ohne die es anerkanntermaßen nicht geht, wurden stets in einer befehlsartigen Weise verkündet, die nach und nach auch von der Fahrgastseite her jedes Gefühl von Miteinander ersterben ließ.

Wir können uns schon gut vorstellen, daß es zum Beispiel mehr als schwierig ist, eine Schulklasse oder auch einen Fußballverein zu bändigen. Aber eine vergleichbare Situation lag in keiner Weise vor. Unsere Gruppe bestand letzten Endes nur aus Erwachsenen von Anfang 20 bis ins Rentenalter, wobei die unter 30jährigen in deutlicher Minderzahl waren. Eigentlich sollten auch zwei Kinder dabei sein, dazu aber später mehr. Insgesamt bin ich überzeugt, daß wir keine konfliktrichtige Gruppierung bildeten.

Im Laufe der Fahrt kam es jedoch zu einigen Problemsituationen, die das schon etwas angespannte Verhältnis zusätzlich belasteten.

Die erste bahnte sich über mehrere Stationen an. Durch Fahrzeugdefekt war es einem Vater mit seinen zwei Kindern kurzfristig nicht möglich, zu einem der vereinbarten Zwischenhalte zu kommen. Als Notvariante fuhr er mit dem Zug nach Jena-Göschwitz (Entfernung max. 1 km zur Autobahnabfahrt), wo wir hofften, ihn durch eine kurze Schleife in der Fahrroute aufnehmen zu können. Dieses Anliegen wurde von Ihrem Fahrer nach Rücksprache mit der Zentrale abgelehnt. Es gelang uns dann, in einer Art Feuerwehreinsatz die Familie noch rechtzeitig zum Haltepunkt Raststätte Eichelborn bringen zu lassen. Alle waren froh über diesen Erfolg, da stellte sich heraus, daß das jüngere der beiden Kinder mit 3 Jahren in diesem Bus nicht befördert werden durfte. Sie können sich vielleicht vorstellen, welche Emotionen dies nach der vorangegangenen Anspannung auslöste. Wir anerkennen, daß Ihr Fahrer alles versucht hat, den gesetzlichen Rahmen möglichst zu Gunsten des Kindes auszuloten - im Endeffekt konnten sie nicht mit uns fahren. Etlicher Aufwand unter Nutzung privater PKW mußte betrieben werden, damit sie dann doch noch in Tübingen dabei sein konnten. Und auch für uns ist ein wirtschaftlicher Nachteil entstanden, da wir ihnen die vorausgezählten Buskosten zurückerstatten müssen. Mit dieser Komplikation hatte sicher keiner gerechnet, von außen betrachtet dürften aber Sie als Busunternehmen die in dieser Hinsicht Erfahreneren sein, zumal es offenbar mit der konkreten Ausstattung des Busses zu tun hat.

Die nächste Auseinandersetzung fand statt, als sich zu Beginn der Rückreise am Sonntag die Zusammensetzung der Fahrgäste etwas verändert hatte. Einige der Hinreisenden mußten schon am Sonnabend Tübingen verlassen, andere waren auf anderen Wegen als dem Bus angereist und wollten ihn für die Rückfahrt nutzen. Der anschließende Eklat rankte sich aber vorrangig um einen jungen Mann, dem wir zusätzlich die Fahrt nach Berlin ermöglichen wollten.

Hintergrund war die Nichtauslastung des mit Ihnen für 40 Personen zum Preis von 1600 Euro vereinbarten Busses. Wir hatten diesen Preis gleichmäßig aufgeteilt und unseren Interessenten für 40 Euro die Hin- und Rückfahrt angeboten; die Fahrten fanden dann jeweils mit knapp 30 Fahrgästen statt. So hielten wir es also für legitim, im Internet eine Mitfahrgelegenheit für 20 Euro anzubieten, einem Aushang am schwarzen Brett ähnlich und ohne Nutzung einer Mitfahrzentrale. Wie Sie aus den Telefonaten vor Ort wissen und ich oben schrieb, wurde dieses Angebot von einer Person angenommen. Nach intensiven Diskussionen und besagten Telefonaten konnte dann die Rückreise in Tübingen in angespannter Atmosphäre beginnen.

Den jetzt zu beschreibenden Vorgang kann ich nur aus der Schilderung anderer zusammentragen, da ich selbst erst nach der Reise von den Details erfuhr: Beim zweiten Zwischenhalt der Rückfahrt verlangte der Fahrer von einem mitreisenden Vereinsmitglied, das sich in seiner Nähe befand und nicht bereits bei der Hinfahrt dabei war, die sofortige Zahlung von 30 Euro, ansonsten würde er das Gepäck ausladen und die Fahrt abbrechen. Als Begründung soll angeführt worden sein, daß Sie(?) im Internet recherchiert und dort bei einer Mitfahrzentrale eine angebotene Fahrt von Tübingen nach Berlin für 30 Euro entdeckt hätten. Um den weiteren Ablauf, insbesondere die zu erreichenden Fahranschlüsse einzelner Mitreisender nicht zu gefährden, übergab der Angesprochene das Geld gegen Quittung an den Fahrer, ohne dies an die große Glocke zu hängen.

Im letzten Abschnitt der Reise in der Nähe von Berlin drohte die Situation noch einmal zu eskalieren. Da wir erwarteten, bald anzukommen, ergab sich der Bedarf zur Abstimmung bzgl. der nächsten Vereinsaktivitäten. Dazu wurde es erforderlich, daß zwei Personen die Sitzordnung wechseln. Es mußten auch noch ein Telefon und Adreßunterlagen nachgeholt werden, was eine Aufforderung des Fahrers zum Unterlassen des Herumgehens nach sich zog. Als wir dann nach meiner Erinnerung auf dem südlichen Berliner Ring waren, muß wiederum jemand den Platz gewechselt haben. Jedenfalls

erklärte der Fahrer barsch, er würde bei der nächsten Gelegenheit die Autobahn verlassen, die Polizei rufen, uns aus dem Bus setzen und damit die Fahrt beenden. Da wir dies für ungerechtfertigt und auf jeden Fall für unverhältnismäßig hielten, forderten wir den Fahrer auf, die Situation nicht zuzuspitzen und die Fahrt bis zum Ziel planmäßig fortzusetzen. Er ging offenbar auch darauf ein, kündigte aber an, daß uns am Ziel auch sein Chef erwarten würde, um eine genau Übergabe des Busses zu machen. Bevor dies nicht erfolgte, würde sämtliches Gepäck zurückgehalten.

Am Ziel angekommen, konnten wir die Herausgabe des Gepäcks erreichen, indem sich zwei Vertreter des Vereinsvorstands für die Busübergabe zur Verfügung stellten. Die gemeinsame Begehung des Busses mit dem Fahrer ergab, nachdem ein erst vermuteter Schokoladenfleck sich offenbar als optische Täuschung erwies, keine Beanstandungen. Der Fahrer wies uns jedoch darauf hin, daß Ihre Recherchen bei einer Mitfahrzentrale ergeben hätten, daß es sich nach Ihrer Ansicht bei der oben erwähnten Mitfahrgelegenheit um eine Fahrt an dieser Zentrale vorbei handelte, Sie dies deshalb gemeldet und wir eine Anzeige von dort zu erwarten hätten. Auch Ihr Unternehmen würde sich noch weitere Schritte vorbehalten. Es wurde von einem Nutzernamen des Accounts ("bashir" oder ähnlich) gesprochen, der uns bisher nicht geläufig war. Aus den oben angeführten Tatsachen heraus konnten wir nur entgegnen, daß es sich um einen Irrtum handeln muß.

Vielleicht möchten Sie jetzt sagen: Schauen Sie in den Allgemeinen Reise- und Zahlungsbedingungen nach, dann wissen Sie, was geht und was nicht bzw. was erlaubt und was untersagt ist. Aber dann müßten wir wiederum sagen: Hätten wir gern, doch wo stehen diese? Im Mail- und Briefwechsel waren sie nicht enthalten, auf Ihrer Internetseite suchten wir ebenfalls vergebens.

Ich möchte noch einmal an den Anfang unserer Fahrt zurückkehren. Dort wurden wir u.a. belehrt, daß Anschlapppflicht bestünde und Stehen und Herumlaufen im Bus untersagt. Neben der tatsächlichen Gefahr bei Vollbremsung wurden die Verkehrskontrollen und die sich daraus ergebenden Konsequenzen für Fahrgast und Fahrer angeführt. Die Art und Weise, in der Ihr Fahrer uns gegenüber seine Regeln durchsetzte, war jedoch bei vielen nicht geeignet, mehr Verständnis auch für seine Situation zu entwickeln. Ich persönlich denke, er stand unter deutlichem psychischen Druck - sei es wegen eines zu straffen Zeitplans für seine Touren, sei es wegen befürchteter Sanktionen durch die Polizei oder vielleicht auch wegen traumatischer Erinnerungen an eine Unfallsituation.

Ich hoffe, ich habe Ihnen verständlich machen können, daß uns nicht an einer Konfrontation mit Ihrem Fahrer und Ihrem Unternehmen lag, und warum die beschriebene Fahrt trotzdem bei uns leider teilweise mit unguuten Erinnerungen verbunden ist. Ich wollte auch verdeutlichen, daß es sich bei der Einforderung der zusätzlichen 30 Euro um eine aus unserer Sicht willkürliche und unbegründete Maßnahme handelte. Ich bitte Sie deshalb, den Vorgang in Ihrem Hause noch einmal zu prüfen und den abgeforderten Betrag

von 30,00 Euro bis zum 20. Oktober 2008

auf das Konto:  
Gundermanns Seilschaft e.V.  
Konto 415 381 6979  
BLZ 100 500 00  
Sparkasse Berlin

zurückzuerstatten.

Bitte bedenken Sie auch, daß auf unserer Seite ohnehin unerwartet höhere Kosten entstanden, indem die Familie mit den Kindern nicht an der Busfahrt teilnehmen konnte, und nicht unerheblicher privater

Aufwand betrieben werden mußte, um sie dennoch nach Tübingen und zurück zu bringen. Vieles davon wäre sicher vermeidbar gewesen, hätten Sie uns rechtzeitig Ihre Allgemeinen Reise- und Zahlungsbedingungen zur Verfügung gestellt bzw. uns entsprechend informiert und beraten. Im Gegenzug lag Ihr Vorteil darin, einen nur zu etwa 75 Prozent der vereinbarten Transportlast ausgenutzten Bus betrieben zu haben.

Sollten Sie unserer Bitte um Rückzahlung nicht folgen können, teilen Sie uns bitte Ihre Entscheidungsgrundlage mit. Um für eventuelle ähnliche Fahrten besser vorbereitet zu sein, bitte ich Sie weiterhin, uns Ihre Allgemeinen Reise- und Zahlungsbedingungen wenigstens im nachhinein zukommen zu lassen.

Ich hoffe, mit diesem Schreiben die Grundlage für das Ausräumen der entstandenen Differenzen gelegt zu haben. Über eine positive Antwort würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Wolfgang Meyer  
im Auftrag des Vorstands  
Gundermanns Seilschaft e.V.