

So funktioniert die Rückgabe von elektronischen SBB-Tickets

Der Umtausch kostet Geld, Zeit und Nerven

SBB-Kunden können neben Papiertickets auch elektronische Billette zurückgeben. Gratis ist dies allerdings nicht. Und alles andere als einfach.

Schnell ist am Billettautomaten die falsche Taste gedrückt – und schon steht auf dem Zugbillett ein falscher Zielort, oder der Halbtaxrabatt fehlt. Das Stück Papier kann man am Bahnhofsschalter umtauschen. Das ist ziemlich teuer: Der Selbstbehalt beträgt 10 bis 20 Franken. Die Höhe liegt laut SBB im Ermessen des Schalterangestellten.

Was aber, wenn man das Ticket zu Hause am Computer oder unterwegs mit dem Smartphone gekauft hat? Antwort: Auch elektronische Tickets kann man retournieren. Und zwar mit dem Smartphone in der Hand an einem Schalter. Oder über die SBB-Website beziehungsweise die SBB-App. Nur: Das Prozedere ist umständlich (siehe Kasten). Es kostet in der Regel ebenfalls 10 bis 20 Franken, obwohl der Kunde die Stornierung selber durchführen muss.

So ist es zumindest im Reglement von CH-Direct festgelegt, dem Zusammenschluss von 250 Betrieben des öffentlichen Verkehrs. Die SBB erklären dazu, man zeige sich am Schalter und im Internet kulant: «Die Höhe der Umtriebsentschädigung liegt im Ermessensspielraum der Mitarbeitenden im Contact Center.»

Bei der Rückgabe sollte man einige Punkte beachten.

Reguläre Tickets

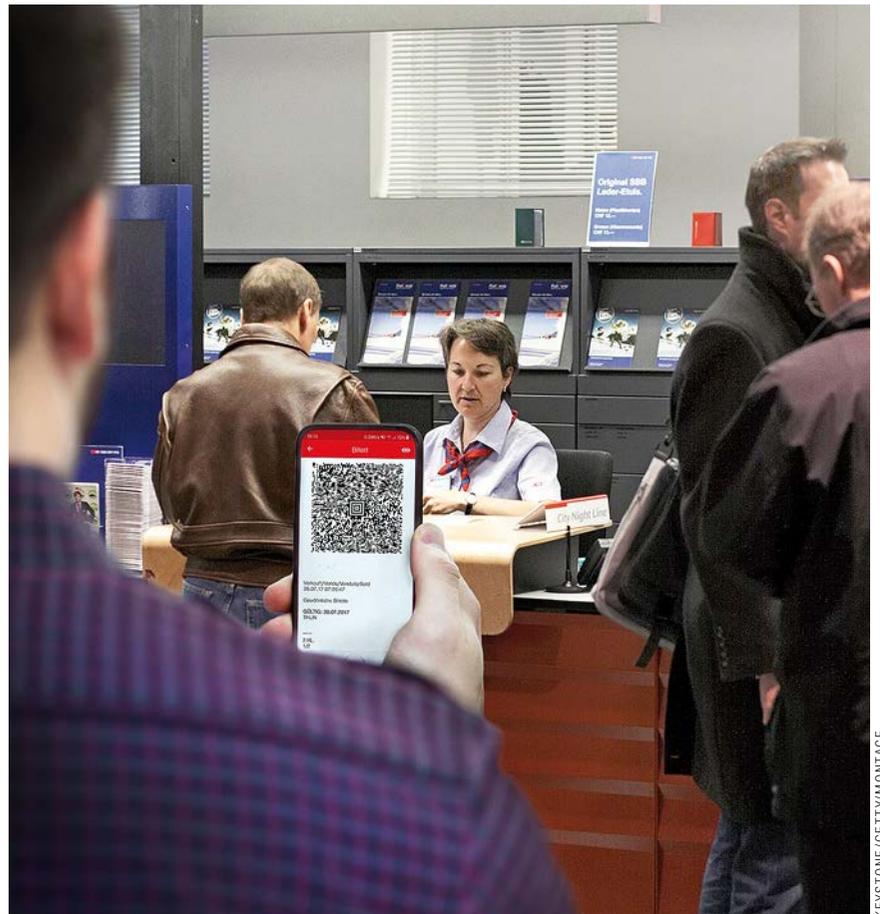
- Die Rückgabe ist nur vor dem Geltungstag möglich. Ausnahme: Der Kunde kann zweifelsfrei belegen – etwa mit einem Arztzeugnis –, dass er die Fahrt nicht antrat.
- Hat man ein Ticket mit falschem Datum gelöst, verlangen die SBB einen Beleg, dass ein neues Ticket (mit dem richtigen Datum) gekauft wurde.

Spartickets

- Die Rückerstattung am Schalter ist nicht möglich, da Spartickets nur im Internet bestellt werden können.
- Die Rückerstattung wegen Nichtgebrauchs ist nicht möglich. Ausnahme: Der Kunde verpasste den Zug oder änderte die Reisepläne und kann belegen, dass er für die exakt gleiche Strecke ein reguläres Ticket gekauft hat.

Bevor man erstmals ein elektronisches Ticket löst, sollte man sich auf der App registrieren und Zahlungsmittel sowie Abos hinterlegen. Beim Ticketkauf muss man bei der App eingeloggt sein. Nur dann erkennt das System die hinterlegten Abonnemente. Und: Elektronische Retourbillette sind nur zwölf Stunden gültig, nicht zehn Tage wie die am Schalter oder Automaten gelösten Tickets.

Ruth Bröderlin



SBB-Schalter: Gebühr von 10 bis 20 Franken für die Rückgabe eines elektronisch gekauften Billetts

Rückerstattung am Schalter, via App oder Internet

- **Am Schalter:** Mit dem Smartphone oder dem ausgedruckten Billett an den Schalter gehen. In den grossen Bahnhöfen ist jeweils das Bahnreisecenter zuständig.
- **Via SBB-App:** Notieren Sie sich die «Bestell-Nr.» des Tickets. Tippen Sie in der SBB-App auf die drei Quer-

striche oben links. Weiter mit → «Rechtliches» → «AGB» → scrollen bis «Online Rückerstattung» → «Erstattungsantrag» anklicken. Dort den Instruktionen folgen.

- **Über Sbb.ch:** Notieren Sie sich die «Bestell-Nr.» des Tickets. Auf Sbb.ch zu «Abos & Billette». Wählen Sie «Online»

oder «SBB Mobile». Beide Links führen zum Ziel. Scrollen, bis auf der rechten Seite «Mehr zum Thema» erscheint. «Erstattungsantrag» anklicken und den Instruktionen folgen.

Tipps: Via Google kommt man mit dem Suchbegriff «SBB Erstattung» direkt auf die richtige Website.