

**Erhielt keine Rechnung, nur eine zweite Mahnung:**  
SBB-Kundin  
Christa Herrmann  
aus Lausanne



MARTINE DUTRUIT

# Vorsicht bei Bahnbilletten auf Rechnung

SBB-Kundin Christa Herrmann erhielt ungerechtfertigt Mahnungen – kein Einzelfall

**Die Inkassofirma Byjuno treibt für die SBB Rechnungen ein – und verärgert viele Bahnfahrer.**

Der Slogan lautete: «Schluss mit Ausreden: Einfach das Billett auf Rechnung kaufen.» So warben die SBB vergangenen November für ein neues Angebot. Kunden sollten Einzelbillette, die sie über die SBB-App oder auf Sbb.ch kaufen, statt mit der Kreditkarte nun auch per Rechnung zahlen können.

Knapp ein Jahr später steht fest: Für viele Passagiere ist der Kauf auf Rechnung alles andere als einfach. Sie ärgern sich über verschwundene Rechnungen, unberechtigte Mahnungen und Betrugsfälle. Das zeigen Meldungen an den K-Tipp und auf der Bewertungsplattform Trustpilot.

Grund für den Ärger ist die Zuger Firma Byjuno, eine Tochtergesellschaft der bekannten Inkassofirma Intrum AG (ehemals Intrum Justitia). Sie verschickt die Rechnungen im Auftrag der

SBB und treibt anschliessend das Geld ein. Byjunos Zahlungsmodalitäten sind alles andere als kundenfreundlich (K-Tipp 20/17). Die erste Mahnung ist noch kostenlos. Doch die zweite Mahnung kostet Fr. 17.50, die dritte Fr. 22.50.

Für eine Papierrechnung müssen Kunden Fr. 2.50 zahlen. Kostenlos sind nur Rechnungen, die per E-Mail verschickt werden. In diesem Fall folgt auch eine allfällige erste Mahnung per E-Mail.

Das Problem: Ein E-Mail kann im Spamordner

landen, wie der Fall von Christa Herrmann aus Lausanne zeigt. Sie kaufte Ende vergangenen Jahres über die SBB-App zwei Billette nach Magglingen BE für 43 Franken. Ende Februar hatte sie von Byjuno plötzlich eine «2. Mahnung» im Briefkasten.

«Ich lege grossen Wert darauf, meine Rechnungen pünktlich zu zahlen», sagt Christa Herrmann. «Doch ich hatte vorher weder eine Rechnung noch eine erste Mahnung erhalten.» Sie wandte sich per E-Mail an

Byjuno, erhielt aber wochenlang keine Antwort. Als sie schliesslich den Kundendienst telefonisch kontaktierte, wurden ihr die Mahngebühren in der Höhe von 40 Franken erlassen.

## Mahnung für nicht bestellte Tickets

Byjuno sagt, man appelliere an die Eigenverantwortung der Kunden. Sie sollten prüfen, ob sie eine Rechnung erhalten haben. Falls dies

*Weiter auf Seite 12*

nicht der Fall sei, solle man bei Byjuno nachfragen.

Auch Susanne Ries (Name geändert) aus Zürich hatte Probleme mit Byjuno. Sie erhielt aus heiterem Himmel eine Mahnung für SBB-Tickets im Wert von über 300 Franken – obwohl sie nie Tickets bestellt hatte. Ihre Reklamation liess Byjuno tagelang unbeantwortet. Auf Anraten der Rechtsberatung des K-Tipp schrieb Ries einen eingeschriebenen Brief. Erst dann reagierte die Firma und sagte, es müsse sich um einen Betrugsfall handeln.

Tatsächlich hatten Betrüger ein Konto auf Ries' Namen eröffnet – und ein offensichtlich falsches Geburtsdatum angegeben (1868). Byjuno schreibt



SBB CFF FFS

«Sie haben keine Kreditkarte? Eine Adresse reicht auch.»

Schluss mit Ausreden:  
Einfach das Billett auf Rechnung kaufen.  
Jetzt umsteigen auf SBB Mobile und SBB.ch.

WERBEWOCHE

**SBB-Werbung für Billettkauf auf Rechnung:**  
Kunden klagen über mühsame Zahlungsmodalitäten

dazu dem K-Tipp nur, bei einer Anmeldung würden die Daten mit dem Swisspass-Konto der SBB-Kunden abgeglichen. Ein Swisspass-Konto kann man auch ohne Halbtax oder GA erstellen. Die SBB sagen auf Anfrage, dass es solche Fälle «in einer sehr geringen Anzahl» gab. Ein Täter sei bereits ermittelt.

### SBB schieben Betroffene ab

Auch Fehler beim Bezahlen können mühsam werden: Thomas Fügli (Name geändert) aus Horgen ZH geglich aus Versehen eine Rechnung über Fr. 36.90 zweimal. Als er Byjuno bat, das Geld zurückzuzahlen, schrieb ihm der Kunden-

dienst: «Wenn wir die Zahlung zurückerstatten, wird Ihr Byjuno-Konto gesperrt.» Byjuno schreibt dazu, die Antwort sei «leider etwas unglücklich» formuliert gewesen. Im Normalfall werde der zu viel bezahlte Betrag der Rechnung für künftige Billettkäufe angerechnet. Es mache wenig Sinn, kleine Beträge zurückzuzahlen. Falls Fügli das Geld zurückwolle, werde man dies veranlassen.

In allen drei Fällen wandten sich die Betroffenen auch an die SBB. Doch die Mitarbeiter verwiesen sie an Byjuno. «Wir können Kunden bei Fragen rund um die Rechnung nicht direkt helfen», sagt ein SBB-Sprecher auf Anfrage des K-Tipp.

Markus Fehlmann

## ANZEIGE



**SCHAU MAL REIN**

Sehen Sie Denner mit neuen Augen. Der Look unserer umgebauten Filialen ist genauso frisch wie das Angebot darin: täglich frisches Obst und Gemüse, ofenfrisches Brot, bestes Fleisch und ausgesuchte Käse. Nur die Preise bleiben günstig wie eh und je.

**Frischer. Schöner. Besser. DENNER**