

Stellungnahme zum NDR Beitrag (02.06.2025)

Stellungnahmen:

Frau Bunse, HRG Hannover:

“Die NDR-Berichterstattung über unser Parkhaus am Hannover Hauptbahnhof und insbesondere dem schwerwiegenden Vorwurf der systematischen Abzocke, hat uns sehr verwundert. Wir arbeiten seit über drei Jahren mit der Mobility Hub Parkservice zusammen und können die in der Berichterstattung getroffenen Aussagen nicht teilen. Nach unserem Dafürhalten ist der Parkservice nutzerfreundlich organisiert und bietet den Kunden die unterschiedlichsten Optionen zur Bezahlung; u.a. auch nach Verlassen der Parkfläche. Voraussetzung für einen reibungslosen Ablauf ist, dass beim Bezahlvorgang das richtige KFZ-Kennzeichen eingegeben wird. Wir erleben regelmäßig, dass bei Systemstörungen und nicht zu 100% nachvollziehbaren Vorgängen die Mobility Hub Parkservice kulant und mit Augenmaß agiert.”

Mobility Hub Parkservice GmbH:

"Der NDR-Bericht stellt drei Einzelfälle dar, die in keinem Verhältnis zu unserem täglichen Betrieb mit tausenden Buchungen stehen. Die Berichterstattung war leider einseitig und lässt wichtige technische Hintergründe – wie die Notwendigkeit der korrekten Kennzeicheneingabe – außen vor. Unsere Flächen sind korrekt und transparent beschildert, und in begründeten Fällen handeln wir kulant. Uns ist bewusst, dass Plattformen wie Trustpilot häufig ein verzerrtes Bild zeigen, da vor allem unzufriedene Nutzende dort Bewertungen abgeben."

FAQ:

Was sagt Mobility Hub Parkservice zum NDR-Bericht?

Wir bedauern die negativen Erfahrungen der im Beitrag gezeigten Personen, weisen aber darauf hin, dass es sich um nicht belegte Einzelfälle handelt. Der Bericht war aus unserer Sicht einseitig und ließ wichtige Hintergründe außen vor. Insbesondere wurde die von unserem Haus zur Verfügung gestellte Stellungnahme nicht weiter in die Berichterstattung einbezogen. Hierbei ist zu betonen, dass es naheliegt, dass die eingangs interviewte Person ein gänzlich falsches Kennzeichen am Kassenautomaten angegeben hat, sodass in diesem Fall der Parkvorgang als "nicht bezahlt" eingestuft wurde.

Dies ist im Grunde damit vergleichbar, dass eine Person ein Zugticket von Berlin nach Potsdam bucht, jedoch anschließend in den Zug von Berlin nach Frankfurt steigt. Im Falle einer Fahrscheinkontrolle würde diese Person ebenso ein erhöhtes Nutzungsentgelt bezahlen müssen.

Wie wird sichergestellt, dass Parkvorgänge korrekt ablaufen?

Unsere Flächen sind deutlich und transparent beschildert. Wie auch von der Verbraucherzentrale betont, ist die korrekte Eingabe des Kfz-Kennzeichens für die Buchung entscheidend.

Warum gibt es auf Trustpilot kritische Stimmen?

Viele Menschen nutzen Bewertungsplattformen vorrangig bei negativen Erlebnissen. Wir nehmen jede Kritik ernst, wissen aber auch, dass die negativen Kundenstimmen in Anbetracht der monatlich Millionen von abgewickelten Parkvorgängen eine absolute Minderheit darstellen und in Kontext gesetzt werden müssen.

Gibt es Kulanzregelungen?

Ja, wir prüfen jeden Fall individuell und handeln kulant. Unser Kundenservice ist telefonisch, per Online-Portal, per E-Mail und postalisch selbstverständlich erreichbar.

Kontakt:

Mobility Hub Parkservice GmbH:

presse@mh-parkservice.de

Frau Bunse, HRG Hannover:

ina.bunse@hrg-hannover.de