

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

des .....

(Beschwerdeführer)

gegen

die .....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin übersendet dem Beschwerdeführer aus Kulanz zwei Reisegutscheine à 20,00 EUR.**

### Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

- Der Beschwerdeführer buchte bei einem Reiseveranstalter ..... eine sog. RIT-Reise für zwei Personen. Diese Reise beinhaltete neben einem 5-tägigen Hotelaufenthalt in Paris auch die An- und Abreise mit der Beschwerdegegnerin von Stuttgart nach Paris und wieder zurück in der 2. Wagenklasse. Die Reise hatte einen Gesamtpreis von 1302,00 EUR.
- Der Beschwerdeführer und seine Freundin wollten zunächst mit der S-Bahn von Goldberg-Sindelfingen zum Stuttgarter Hbf. zu fahren. Für die Fahrt mit der S-Bahn erwarb die Freundin des Beschwerdeführers eine Fahrkarte zu einem Preis von 5,00 EUR. Mit welcher Fahrkarte der Beschwerdeführer zum Hauptbahnhof fuhr, ist nicht bekannt. Die S-Bahn sollte am Hauptbahnhof um 8:40 Uhr ankommen. Die Weiterfahrt mit dem TGV 9576 war für 8:55 Uhr geplant mit Ankunft in Paris um 12:35 Uhr.
- Aufgrund einer Signalstörung in Stuttgart-Vaihingen hatte die S-Bahn eine Verspätung von 15 Minuten, so dass der TGV nicht mehr erreicht werden konnte. Der Beschwerdeführer konnte jedoch auf den nächsten TGV mit Abfahrt um 12:55 Uhr umbuchen (TGV 9574), ohne dass hierfür weitere Kosten entstanden sind. Der Beschwerdeführer musste daher zusammen mit seiner Freundin vier Stunden in Stuttgart auf den nächsten Zug warten.
- Aufgrund einer Weichenstörung war der TGV 9574 jedoch ebenfalls verspätet und erreichte erst um 17:30 Uhr Paris und nicht, wie geplant, um 16:35 Uhr.
- Nach der Fahrt stellte der Beschwerdeführer einen Antrag auf Verspätungsentschädigung beim Servicecenter Fahrgastreue. Das Servicecenter stellte auf der Fahrt von Stuttgart nach Paris eine Verspätung von 54 Minuten fest und lehnte die Zahlung einer Verspätungsentschädigung ab. Auch auf der Strecke zum Stuttgarter Hbf. sei keine entschädigungsrelevante Verspätung aufgetreten.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er sei letztendlich mit einer Verspätung von fast fünf Stunden in Paris eingetroffen, so dass ihm ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung zustehe.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

**Zugunsten der Beschwerdegegnerin** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Zunächst ist maßgeblich, mit wem der Beschwerdeführer einen (Beförderungs-) Vertrag geschlossen hat. Aufgrund des Kaufs einer Einzelfahrkarte für seine S-Bahnfahrt lag zunächst nur ein

Beförderungsvertrag von Stuttgart Goldberg nach Stuttgart Hbf. vor. Die auf dieser Strecke aufgetretene Verspätung liegt unter 60 Minuten, so dass ein Anspruch ausscheidet.

- Gegen einen Entschädigungsanspruch des Beschwerdeführers für die verspätete Ankunft in Paris nach den Fahrgastrechten der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) könnte sprechen, dass er eine sog. RIT-Reise (Rail Inclusive Tours) gebucht hat. Dabei handelt es sich um ein touristisches Pauschalarrangement von Reiseveranstaltern nach § 7 Eisenbahn-Verkehrsordnung (EVO), auf das die Vorschriften des Reisevertragsrechts Anwendung finden und nicht diejenigen der Fahrgastrechte aus der VO. Auch kommt der Vertrag nur mit dem Reiseveranstalter und nicht mit der Beschwerdegegnerin zustande. Diese ist lediglich Kooperationspartner des jeweiligen Reiseveranstalters.
- Etwaige Gewährleistungsansprüche wegen eines "Reisemangels" könnten daher allenfalls gegenüber dem Reiseveranstalter geltend gemacht werden, nicht aber gegenüber der Beschwerdegegnerin als einem für die Bahnfahrt eingeschalteten Leistungsträger.
- Im Rahmen der zwischen der Beschwerdegegnerin und dem Reiseveranstalter geschlossenen Kooperationsvereinbarung sind pauschale Entschädigungssummen für die RIT-Reisen festgelegt worden. Die pauschalen Entschädigungssummen betragen bei Bahnreisen in der 2. Klasse zum Reisezeitpunkt 10,00 EUR pro Person und bei Bahnreisen in der 1. Klasse 15,00 EUR pro Person. Da jedoch die Verspätung nach den Feststellungen des Servicecenters unter 60 Minuten gelegen hat, scheidet ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung aus. Da der Beschwerdeführer keine durchgehende Fahrkarte von Goldberg-Sindelfingen nach Paris erworben hat, kann auch nicht die vorangegangene Verspätung auf diese Strecke übertragen werden, da zwei rechtlich voneinander unabhängige Verträge vorliegen.
- Im Übrigen hätte für die Anfahrt zum Stuttgarter Hbf. ggf. ein größerer zeitlicher Puffer eingeplant werden können, um den Zug sicher zu erreichen. Der Beschwerdeführer hat insoweit lediglich 15 Minuten eingeplant.

**Zugunsten des Beschwerdeführers** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

2

- Da der Beschwerdeführer aufgrund einer Signalstörung den gebuchten TGV nicht erreichen konnte und die verspätete Ankunft in Stuttgart Hbf. nicht selbst verursacht hat, ist es nachvollziehbar, dass er sich eine Entschädigung wünscht. Die Verspätung von knapp fünf Stunden am Zielort Paris war letztlich auch erheblich.

#### **Vorschlag:**

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts vermieden werden. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem ist eine solche Erledigung des Konflikts geeignet, zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit beizutragen.

**Nach Abwägung aller Umstände** (insbesondere kein Anspruch auf Verspätungsentschädigung, erhebliche Unannehmlichkeiten, große Verspätung) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer aus Kulanz zwei Reise-gutscheine à 20,00 EUR zu übersenden.

Berlin, den