

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

der .....

(Beschwerdeführerin)

gegen

die .....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin einen Betrag i.H.v. 14,10 EUR.**

### **Begründung:**

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

- Die Beschwerdeführerin wollte am ..... mit einem Zug der Beschwerdegegnerin von Wilhelmshaven nach Heidelberg fahren. Für diese Fahrt kaufte sie eine Fahrkarte der Beschwerdegegnerin zu einem Preis von 56,25 EUR.
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass der IC 2152 verspätet gewesen sei und sich daher ihre Ankunft in Heidelberg verzögerte.
- Planmäßig hätte die Beschwerdeführerin um 0:02 Uhr in Heidelberg eintreffen sollen. Aufgrund der Verspätung des IC 2152 erreichte sie Heidelberg aber erst um 01:19 Uhr mit dem ICE 619.
- Nach der Fahrt sandte die Beschwerdeführerin ein Fahrgastrechte-Formular an das Servicecenter Fahrgastrechte und machte eine Verspätungsentschädigung geltend. Dem Antrag war die Fahrkarte im Original beigelegt.
- Das Formular hat die Beschwerdeführerin nach eigenen Angaben am ..... abgegeben, seitdem aber keine Antwort vom Servicecenter Fahrgastrechte erhalten. Sie bittet nun um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

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:

- Anhand der vorliegenden Unterlagen konnte die Schlichtungsstelle keine berücksichtigungsfähigen Umstände erkennen.

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

- Gemäß Art. 17 Abs. 1 a, b Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) besteht ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung bei Zugverspätungen ab 60 Minuten i.H.v. 25% des Fahrpreises und ab 120 Minuten i.H.v. 50% des Fahrpreises.
- Die Beschwerdeführerin sollte planmäßig in Heidelberg um 0:02 Uhr ankommen. Aufgrund der Verspätung des IC 2152 musste sie jedoch mit einer späteren Verbindung (ICE 619) reisen und kam in Heidelberg am ..... erst um 01:19 Uhr an. Damit betrug die Verspätung 77 Minuten.

- Ist der Beförderungsvertrag für eine einfache Fahrt abgeschlossen worden, wird die Entschädigung für eine aufgetretene Verspätung auf der Grundlage des vollen entrichteten Fahrpreises berechnet. Danach beträgt die Entschädigung 25% des vollen Fahrpreises (56,25 EUR). Es ergibt sich ein Betrag i.H.v. 14,06 EUR, gerundet 14,10 EUR.
- Warum das Servicecenter Fahrgastrechte den Antrag der Beschwerdeführerin nicht bearbeitet hat, ist nicht nachvollziehbar, da die Beschwerdeführerin im Formular sämtliche entscheidungsrelevanten Informationen angegeben und alle erforderlichen Unterlagen übersandt hat. Eine Bearbeitung wäre nach Auffassung der Schlichtungsstelle durchaus möglich gewesen.

### 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 Anspruch auf Verspätungsentschädigung) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, an die Beschwerdeführerin einen Betrag i.H.v. 14,10 EUR zu zahlen.

Berlin, den