

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

der ..... (Beschwerdeführerin)

gegen

die ..... (Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin verzichtet aus Kulanz auf die offene Forderung.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin wollte am ..... vom ..... zum ..... fahren. Für diese Fahrt stempelte sie am ..... Platz einen Abschnitt der zuvor erworbenen 4-Fahrten-Karte ab (Uhrzeit: 13:30 Uhr).
- Vom ..... fuhr sie zum Hauptbahnhof, um dort Erledigungen zu machen. Von dort wollte sie mit dem ..... zum ..... fahren. Sie plante, den Bus mit planmäßiger Abfahrt um 15:08 Uhr zu nehmen. Leicht verspätet, stieg sie nach eigenen Angaben um 15:10 Uhr in den Bus. Die planmäßige Fahrzeit mit diesem Bus beträgt ca. 20 Minuten.
- Bei der Kontrolle auf Höhe der ..... gegen 15:45 Uhr habe die Beschwerdeführerin ihren Fahrschein vorgezeigt, der zunächst auch nicht beanstandet worden sei. Später sei der Kontrolleur zurückgekommen und habe bemängelt, dass sie „15 Minuten über der Zeit“ sei.
- Die Beschwerdeführerin habe daraufhin die Situation und ihren Fahrtverlauf erläutert und darauf hingewiesen, dass sie noch weitere ungestempelte Fahrkarten habe. Dennoch habe der Kontrolleur einen Feststellungsbeleg über 60,00 EUR ausgestellt.
- Gegen die Forderung des erhöhten Beförderungsentgelts legte die Beschwerdeführerin bei der Beschwerdegegnerin „Widerspruch“ ein. Sie wies auf den verspäteten Bus hin und auf ihre während der Kontrolle vorhandenen weiteren Fahrscheine. Sie ist der Auffassung, dass ein Hinweis des Kontrolleurs zum Zeitablauf gereicht hätte. Sie hätte dann einen weiteren Fahrschein abgestempelt.
- Die Beschwerdegegnerin bestand aber weiterhin auf ihrer Forderung i.H.v. 60,00 EUR. Die Gültigkeit des Fahrscheins betrage 120 Minuten. Diese Zeit sei bei der Kontrolle bereits 15 Minuten zuvor abgelaufen gewesen.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet 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:

- Nach § ..... Teil A ..... -Tarif ist der Fahrgast zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn er sich keinen gültigen Fahrausweis beschafft hat. Die Beschwerdeführerin zeigte einen um 13:30 Uhr entwerteten Fahrausweis vor, der zum Kontrollzeitpunkt nicht mehr gültig gewesen ist.

- Ausweislich Ziffer 5..... Tarif Teil B gelten Einzelfahrausweise im Tarifbereich ..... nach der Entwertung 120 Minuten. Der von der Beschwerdeführerin vorgezeigte Fahrausweis war daher zum Kontrollzeitpunkt um 15:45 Uhr bereits seit 15 Minuten ungültig.

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

- Nach den glaubhaften Schilderungen der Beschwerdeführerin kaufte sie am ..... vor Fahrtantritt eine 4-Fahrten-Karte zum Regeltarif zu einem Preis von 9,00 EUR. Auf der Hinfahrt stempelte sie den ersten Teil der 4-Fahrten-Karte ab und für die Rückfahrt stempelte sie den 2. Teil der 4-Fahrten-Karte. Für die in Anspruch genommene Beförderungsleistung hat sie gezahlt.
- Dass sie sich eine Beförderungsleistung erschleichen wollte, ist nicht ersichtlich.
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass sie mit dem Bus ..... vom Hauptbahnhof zum ..... fahren wollte. Planmäßig wäre der Bus um 15:08 Uhr vom Hauptbahnhof abgefahren und hätte die Haltestelle ..... um 15:27 Uhr erreicht. Zum Zeitpunkt der Kontrolle um 15:45 Uhr hätte die Beschwerdeführerin daher schon längst ihren Zielort erreicht haben müssen. Aufgrund des hohen Verkehrsaufkommens kam es dann aber offenbar zu einer längeren Fahrzeit als geplant.
- Bei regulärem Fahrtverlauf hätte die Beschwerdeführerin ihren Zielort .....noch innerhalb der Gültigkeitsdauer ihres Fahrausweises erreicht. Aus Gründen, die nicht in ihren Verantwortungsbereich fallen, verlängerte sich die Fahrtdauer unplanmäßig. Aufgrund dieser Situation hätte der Kontrolleur auch kulanter reagieren und die Entwertung eines weiteren Fahrscheins akzeptieren können.

#### **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.

2

**Nach Abwägung aller Umstände** (insbesondere Fahrschein vorhanden und entwertet, Zeitüberschreitung aufgrund Verkehrssituation, keine Absicht der Beförderungserschleichung) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, aus Kulanz auf die offene Forderung zu verzichten.

Berlin, den