

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z ..... betreffend die Beschwerde

des ..... und  
der .....

(Beschwerdeführer)

gegen

die .....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin verzichtet auf die offenen Forderungen und stellt die Fahrpreisnacherhebungen ein. Darüber hinaus übersendet sie aus Kulanz zwei Genussgutscheine im Gesamtwert von 10,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer wollten am 28.11.2015 mit einem Zug der Beschwerdegegnerin von ..... nach ..... fahren. Am Karlsplatz (Stachus) kauften sie die für diese Fahrt erforderliche Fahrkarte (Gruppen-Tageskarte für den Außenraum) zu einem Preis von 11,70 EUR.
- Die Beschwerdeführer schildern, dass sie sich mit einem Bekannten am Karlsplatz getroffen hätten, um von dort mit ihm zusammen im Pkw nach ..... zu fahren. Der Bekannte fährt diese Strecke gelegentlich und nahm die Beschwerdeführer nach ..... mit. Dort seien sie dann in die S-Bahn der Linie 2 gestiegen.
- Bei der anschließenden Fahrkartenkontrolle sei die von den Beschwerdeführern vorgezeigte Fahrkarte beanstandet worden. Offenbar gingen die Kontrolleure davon aus, dass die Beschwerdeführer bereits am Karlsplatz eingestiegen sind, da auf der Fahrkarte „München-Karlsplatz“ als Verkaufsort angegeben war. Den Beschwerdeführern wurden daraufhin Fahrpreisnacherhebungen i.H.v. jeweils 60,00 EUR ausgestellt.
- Nach der Fahrt legten die Beschwerdeführer „Widerspruch“ gegen diese Forderungen ein. Ihre Fahrkarte sei für die Fahrt von ..... nach ..... gültig gewesen. In München-Karlsplatz seien sie nicht eingestiegen. Auch sei für sie nicht nachvollziehbar, warum für beide Beschwerdeführer auf den Feststellungsbelegen unterschiedliche Einstiegsorte genannt werden: einmal München Ost und einmal München Karlsplatz.
- Die Beschwerdegegnerin bestand jedoch weiterhin auf Ausgleich der offenen Forderungen, da die vorgelegte Fahrkarte außerhalb ihres Geltungsbereichs genutzt worden sei. Die Forderungen seien berechtigt.
- Da auch die weitere Korrespondenz nicht zum gewünschten Erfolg führte, bitten die Beschwerdeführer 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:

- Ausgehend von den der Schlichtungsstelle vorliegenden Informationen sind keine berücksichtigungsfähigen Umstände erkennbar.

## Zugunsten der Beschwerdeführer haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdeführer schildern glaubhaft, dass sie erst in ..... eingestiegen seien. Die Fahrkarte hätten sie lediglich in München-Karlsplatz gekauft. Von dort seien sie mit einem Bekannten im Pkw nach ..... gefahren. Der Kauf der Fahrkarte erfolgte um 9:36 Uhr. Da die Fahrzeit vom Karlsplatz nach ..... mit dem Pkw ca. 30 Minuten beträgt und der Zug von ..... um 10:15 Uhr abfuhr, sind auch die zeitlichen Angaben der Beschwerdeführer stimmig. Da die Beschwerdegegnerin behauptet, dass die Beschwerdeführer bereits in München-Karlsplatz eingestiegen sind, wäre sie hierfür auch darlegungs- und beweisbelastet. Ob ihr dieser Nachweis gelingt und ob für diese Behauptung der Verkaufsort ausreichend ist, ist fraglich.
- Im Übrigen ist nicht nachvollziehbar, warum die Kontrolleure unterschiedliche Einstiegsstellen auf den Feststellungsbelegen angegeben haben, obwohl die Beschwerdeführer zusammen gereist sind. Hierzu hat sich die Beschwerdegegnerin bisher nicht geäußert. Die Ermittlung des genauen Sachverhalts, z. B. durch Befragung des Kontrollpersonals, liegt nicht mehr im Einflussbereich der Beschwerdeführer, da alle notwendigen Informationen allein in der Sphäre der Beschwerdegegnerin vorliegen. Die Beschwerdegegnerin hat nicht dargelegt, auf welche Weise sie versucht hat, den Vortrag der Beschwerdeführer zu verifizieren.
- Da die Gruppen-Tageskarte von München-Karlsplatz nach ..... 23,20 EUR (aktueller Tarif nach MVV-Tarifauskunft) gekostet hätte, ist es nachvollziehbar, dass die Beschwerdeführer das Angebot des Bekannten angenommen haben, da sie so Fahrtkosten einsparen konnten.
- Durch die wohl unberechtigte Ausstellung der Fahrpreisnacherhebungen sind den Beschwerdeführern Mehrkosten (Brief, Porto) und Unannehmlichkeiten entstanden.

## 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 Forderung offenbar unberechtigt, gültige Fahrkarte vorhanden, Beschwerdegegnerin für Einstiegsort der Beschwerdeführer beweispflichtig) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, auf die offene Forderung zu verzichten und die Fahrpreisnacherhebung einzustellen. Darüber hinaus übersendet sie den Beschwerdeführern aus Kulanz zwei Genussgutscheine im Gesamtwert von 10,00 EUR.

Berlin, den