

## söp\_Schlichtungsempfehlung

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

des .....

(Beschwerdeführer)

gegen

die .....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer eine weitere Verspätungsentschädigung i.H.v. 42,00 EUR und erstattet Ticket- und Reservierungskosten i.H.v. 63,40 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer wollte am ..... mit einem Zug der Beschwerdegegnerin von Schwäbisch Hall-Hessental nach Presov (Slowakei) fahren. Die Fahrkarte kaufte er im Reisezentrum der Beschwerdegegnerin in Schwäbisch Hall bereits am ..... Für die Reise wurden dem Beschwerdeführer Tickets für einzelne Teilstrecken wie folgt verkauft:
  - Fahrkarte Schwäbisch Hall-Hessental – Bratislava: 192,00 EUR (Europa-Spezial, Hin- und Rückfahrt, 2 Erwachsene, 2 BC 25)
  - zwei Fahrkarten Bratislava – Presov: à 84,00 EUR (Hin- und Rückfahrt)
  - Reservierungen von Crailsheim nach Nürnberg und Nürnberg nach Wien: 9,00 EUR
  - Reservierung von Bratislava nach Kysak: 10,80 EUR
- Der Kauf einer einzelnen, durchgehenden Fahrkarte von Schwäbisch Hall nach Presov sei nach Angaben des Beschwerdeführers nicht möglich gewesen.
- Der Beschwerdeführer schildert, dass bereits der RE 19901 von Schwäbisch Hall-Hessental eine Verspätung von 20 Minuten gehabt habe, so dass die weiteren Anschlüsse nicht mehr erreicht werden konnten. Die für den IC 2061 und ICE 21 gebuchten Sitzplätze konnten daher nicht genutzt werden. Auch die Ankunft in Presov verzögerte sich. Planmäßig hätte der Beschwerdeführer bereits um 20:50 Uhr dort eintreffen sollen. Tatsächlich kam er dort aber erst um 22:58 Uhr an.
- Der Beschwerdeführer teilt weiter mit, dass auf der Strecke von Bratislava nach Kysak die bereits bei der Beschwerdegegnerin erworbene Fahrkarte nicht anerkannt worden sei. Er habe daher eine neue Fahrkarte für den IC 405 zu einem Preis von 52,60 EUR nachkaufen müssen. Die ebenfalls bereits bei der Beschwerdegegnerin erworbene Reservierung für den IC 505 blieb ungenutzt.
- Nach der Fahrt machte der Beschwerdeführer eine Verspätungsentschädigung beim Servicecenter Fahrgastreue geltend. Das Servicecenter prüfte für jede Fahrkarte separat eine Verspätung und stellte für die Fahrt von Schwäbisch Hall-Hessental nach Bratislava eine Verspätung von 180 Minuten fest, so dass eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 48,00 EUR (50% des hälftigen Fahrkartenwertes) gezahlt wurde. Auf der Fahrt von Bratislava nach Presov kam es zu keiner Verspätung. Darüber hinaus wurden Reservierungskosten i.H.v. 9,00 EUR erstattet.
- Der Beschwerdeführer war damit nicht einverstanden und verlangte mit Schreiben vom 15.08.2015 die Erstattung der nachgekauften Fahrkarte sowie die Zahlung einer weiteren Ver-

spätungsentschädigung. Beim Kauf der Fahrkarte habe er „eine Fahrkarte“ für zwei Personen gekauft. Ob das Servicecenter auf dieses Schreiben geantwortet hat, ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

- Der Beschwerdeführer 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:

- Aufgrund des Kaufs von mehreren Fahrkarten könnten nach Ziffer 3.4 und 3.5 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen (GCC-CIV/PRR) bezüglich der Fahrt Schwäbisch Hall - Bratislava und der Anschlussfahrt Bratislava – Presov zwei rechtlich zu unterscheidende und voneinander unabhängige Beförderungsverträge vorliegen.
- Ausgehend von Art. 17 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) hat der von einer Verspätung betroffene Reisende Anspruch auf eine Fahrpreientschädigung i.H.v. 25 % bzw. 50 % des Fahrkartenwertes, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielbahnhof eine Verspätung von mindestens 60 bzw. 120 Minuten erleidet.
- Maßgeblich für die Frage der Verspätungsentschädigung ist grundsätzlich die dem jeweiligen Beförderungsvertrag zugrunde liegende Fahrkarte, so dass das Servicecenter jeweils die Tickets für die einzelnen Teilstrecken zugrunde legte:
  - Dementsprechend erhielt der Beschwerdeführer im Hinblick auf die Fahrt von Schwäbisch Hall nach Bratislava (Verspätung 180 Minuten) eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 48,00 EUR (50% des hälftigen Fahrkartenwerts: 96,00 EUR).
  - Hinsichtlich der Fahrt von Bratislava nach Presov kam das Servicecenter zu dem Ergebnis, dass es auf dieser Teilstrecke keine entschädigungsrelevante Verspätung gegeben hat und lehnte eine Entschädigung ab.
- Wenn ein Kunde – wie hier gegebenenfalls auch – die Wahl hat, wie er sich die für die Gesamtstrecke nötigen Tickets zusammenstellt und dabei den Vorteil nutzt, besondere Angebote kombinieren zu können (hier: „Europa-Spezial“), schließt er gezielt gesonderte Beförderungsverträge ab und es besteht keine sogenannte „einheitliche Reisekette“, auch wenn die Teilstrecken direkt hintereinander befahren werden. Das pünktliche Erreichen von Anschlussverbindungen liegt in diesem Fall allein im Risikobereich des Reisenden.
- Darüber hinaus wurden Reservierungskosten i.H.v. 9,00 EUR erstattet.

2

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

- Der Beschwerdeführer hat bezogen auf die Gesamtstrecke Schwäbisch Hall - Presov eine Verspätung von mehr als zwei Stunden erlitten. Ob sich dem Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung i.H.v. von 50 % des Fahrpreises für die Gesamtstrecke (Gesamtpreis 360,00 EUR) entgegenhalten lässt, es habe keine einheitliche Reisekette bestanden, erscheint zweifelhaft. Es lässt sich nicht ausschließen, dass der Beschwerdeführer für diese Strecke im internationalen Verkehr allein aus systemtechnischen Gründen mehrere Tickets erhielt. Dies hat er jedenfalls mitgeteilt.
- Gemäß Art. 3 Nr. 8 VO versteht man unter einem „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag über die entgeltliche oder unentgeltliche Beförderung zwischen einem Eisenbahnunternehmen oder einem Fahrkartenverkäufer und dem Fahrgast über die Durchführung einer oder mehrerer Beförderungsleistungen. Insoweit könnte hier – trotz der Ausstellung mehrerer Fahrkarten – nur ein Beförderungsvertrag vorliegen.
- Nach den allgemein geltenden Bestimmungen zum Vertragsschluss kommt es für den Inhalt eines Vertrages grundsätzlich auf den publizierten Empfängerhorizont an. Danach dürfte vorliegend wohl nur ein Beförderungsvertrag für die Gesamtstrecke geschlossen worden sein. Soweit

die Beschwerdegegnerin sich hiervon abweichend auf das Vorliegen mehrerer Beförderungsverträge berufen möchte, wäre sie hierfür im Streitfall darlegungs- und beweisbelastet. Inwieweit ihr dieser Beweis gelingt, ist zweifelhaft.

- Der Beschwerdeführer wurde wohl nicht über die Nachteile aufgeklärt, die die Ausstellung von Einzeltickets mit sich bringt (ggf. Abschluss einzelner Verträge). Nach seinem Empfängerhorizont wollte er ein Angebot auf Abschluss nur eines Beförderungsvertrages für die Strecke Schwäbisch Hall - Presov annehmen.
- Im Übrigen dient der Beförderungsausweis nach Art. 6 Abs. 3 CIV lediglich als Nachweis für den Abschluss und den Inhalt des Beförderungsvertrages, was ebenfalls dafür spricht, dass mehrere Fahrkarten einen Beförderungsvertrag darstellen können.
- Vor diesem Hintergrund erscheint es nicht sachgerecht, wenn die Beschwerdegegnerin die in den Fahrgastrechten vorgesehene Regelung zur Entschädigungszahlung „leer laufen“ lassen kann, indem sie die Gesamtverbindung in verschiedene Tickets aufteilt, auch wenn dafür systemtechnische Gründe bei der Buchung eine Rolle spielen mögen. Läge ein einheitlicher Beförderungsvertrag für die gesamte Strecke vor, hätte der Beschwerdeführer Anspruch auf eine Entschädigung i.H.v. 90,00 EUR (50 % von 180,00 EUR). Unter Berücksichtigung der bereits erfolgten Zahlung i.H.v. 48,00 EUR wären noch 42,00 EUR offen.
- Hinzu kommt, dass der Beschwerdeführer die zusätzlichen Kosten für die Fahrkarte von Bratislava nach Kysak (52,60 EUR) nicht hätte aufwenden müssen, wenn ihm eine durchgehende Fahrkarte verkauft worden wäre. In diesem Fall hätte er aufgrund der vorangegangenen Verspätung ausgehend von Art. 16 VO die Fahrt mit einem anderen Zug fortsetzen können, ohne dass weitere Kosten angefallen wären. Ebenso dürfte es sich mit den Reservierungskosten (10,80 EUR) für die Strecke von Bratislava nach Kysak verhalten. Aufgrund einer vorangegangenen Verspätung blieb die Reservierung ungenutzt und wäre daher zu erstatten. Es ergibt sich ein Gesamtbetrag i.H.v. 63,40 EUR.

#### 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 bereits Verspätungsentschädigung erhalten, Anspruch auf weitere Verspätungsentschädigung und Erstattung nicht ausgeschlossen) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, an den Beschwerdeführer einen Betrag i.H.v. 42,00 EUR zu zahlen sowie Ticketkosten i.H.v. 63,40 EUR zu erstatten.

Berlin, den