

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 einen Betrag i.H.v. 34,00 EUR und übersendet ihm aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer wollte am 17.09.2015 mit einem Mitreisenden von München nach Wien fahren. Hierfür erwarb er bei der Beschwerdegegnerin ein Online-Ticket zum Preis von 68,00 EUR (Europa-Spezial Österreich, einfache Fahrt, 2 Erwachsene, 2. Klasse).
- Es war geplant, um 15:31 Uhr ab München Hbf. den RJ 69 zu nehmen und um 19:30 Uhr am Wiener Westbahnhof anzukommen.
- Der Beschwerdeführer trägt vor, am Reisetag seien bereits in München „mehrere Züge ausgefallen“. Man hätte die Reisenden daher mit dem EC 83 um 15:38 Uhr nach Wörgl „geschickt“, um von dort um 16:57 Uhr die Weiterfahrt nach Wien mit dem RJ 661 (planmäßige Ankunftszeit: 21:30 Uhr) anzutreten. Als auch der RJ 661 ausfiel, brachen die Reisenden ihre Fahrt ab und fuhren mit dem Zug zum Ausgangsbahnhof München zurück. Die Fahrt nach Wien bestritten sie am 18.09.2015 per Pkw.
- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer an das Servicecenter Fahrgastrechte (SFR) und bat um Erstattung seiner Fahrkarte. Das SFR stellte eine Verspätung von 1050 Minuten fest und zahlte eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 34,00 EUR. Bezüglich der Pkw-Kosten leitete das SFR den Erstattungsantrag an die Österreichischen Bundesbahnen (ÖBB) weiter. Der Beschwerdeführer war mit der Zahlung einer Verspätungsentschädigung nicht einverstanden und beschwerte sich telefonisch beim SFR. Dieses forderte daraufhin weitere Angaben zum letzten genutzten Zug und zur tatsächlichen Ankunftszeit in Wien an.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und wandte sich anschließend zwecks Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens an die Schlichtungsstelle. Er teilt insbesondere mit, alle vom SFR angeforderten Informationen bereits mit dem Fahrgastrechte-Formular übermittelt zu haben.

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 des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Ausgehend von Art. 16 lit. a) der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) hat der Fahrgast bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Möglichkeit, die Fahrt abubrechen. Dann kann er die Erstattung des vollen Fahrpreises für den Teil oder die Teile der Fahrt verlangen, die nicht durchgeführt wurden. Wurde die Fahrt bereits durchgeführt, kann der Fahrgast eine Erstattung verlangen, wenn die Fahrt nach seinen ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist. Die Reisenden brachen ihre Fahrt aufgrund mehrerer Zugausfälle (zuletzt RJ 661 mit einer planmäßigen Ankunftszeit in Wien um 21:30 Uhr und somit bereits 120 Minuten später als vorgesehen) in Wörgl ab und kehrten zum Ausgangsbahnhof München Hbf. zurück. Dem Beschwerdeführer dürfte daher eine Erstattung des vollen Fahrpreises i.H.v. 68,00 EUR zustehen. Das SFR ging offenbar von einer Ankunftsverspätung in Wien aus und zahlte aufgrund der ermittelten Verspätung von 1050 Minuten eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 34,00 EUR (50% des Fahrpreises). Es ergibt sich daher ein noch zu erstattender Differenzbetrag i.H.v. weiteren 34,00 EUR.
- Dem Beschwerdeführer sind durch die Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr Unannehmlichkeiten und Mehrkosten entstanden, an denen er kein Verschulden seinerseits sieht. Erst am nächsten Tag konnte er seine Reise auf eigene Kosten mit einem Pkw fortsetzen.
- Bei der Bearbeitung des Erstattungsantrags seitens des SFR kam es offenbar zu Ungereimtheiten. Zunächst wurde das Anliegen des Beschwerdeführers scheinbar im Hinblick auf eine Verspätungsentschädigung und nicht auf die vom Beschwerdeführer gewünschte Ticketerstattung hin geprüft. Als der Beschwerdeführer hierauf Widerspruch einlegte, wurden offensichtlich Informationen angefordert, die dem SFR schon vorlagen. Es ist daher nachvollziehbar, dass er sich ein Entgegenkommen der Beschwerdegegnerin wünscht.

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 wohl Anspruch auf Erstattung des vollen Ticketpreises und Unannehmlichkeiten/Mehrkosten) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer einen Betrag i.H.v. 34,00 EUR zu zahlen und ihm aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR zu übersenden. Dieser soll den Beschwerdeführer für die Unannehmlichkeiten während der Reise und die ausgebliebene Erstattung zusätzlich entschädigen.

Berlin, den