

## 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 erstattet dem Beschwerdeführer (aus Kulanz) einen Betrag i.H.v. 109,58 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer kaufte am 21.04.2015 eine persönliche Wochenkarte für die Strecke von Langenselbold nach Köln zu einem Preis von 174,50 EUR. Die Wochenkarte war gültig vom 21.04.2015 bis zum 27.04.2015. Offenbar nutzte er die Wochenkarte lediglich am 21.04.2015. Ein Zangenabdruck ist erkennbar.
- Aufgrund der angekündigten Streikmaßnahmen der GDL vom 22.04.2015 bis 23.04.2015 gab der Beschwerdeführer noch am 21.04.2015 seine Wochenkarte im Reisezentrum der Beschwerdegegnerin in Frankfurt ab. Eine entsprechende Kopie nebst Stempel des Reisezentrums liegt der Schlichtungsstelle vor.
- Bei Abgabe der Karte am Schalter sei ihm auf Nachfrage versichert worden, dass er die Kosten für seine Wochenkarte erstattet bekommt.
- Daraufhin erstattete das Servicecenter Fahrgastrechte dem Beschwerdeführer einen Betrag i.H.v. insgesamt 40,00 EUR. Im Einzelnen wurden für den 21.04., 22.04., 23.04. und 24.04.2015 pro Tag 10,00 EUR erstattet (pro Strecke 5,00 EUR).
- Vom Beschwerdeführer eingelegte Beschwerden führten nicht zum gewünschten Erfolg, so dass der Beschwerdeführer nun um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gebeten hat. Er habe seine Fahrkarte abgegeben und eine Erstattungszusage erhalten.

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 Angaben auf der Wochenkarte sind ab dem 1. Geltungstag kein Umtausch und auch keine Erstattung möglich. Der erste Geltungstag der Fahrkarte war der 21.04.2015. Erst an diesem Tag stellte der Beschwerdeführer seinen Erstattungsantrag, so dass eine Erstattung ausgeschlossen sein könnte.

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

- Der Beschwerdeführer hat bereits einen Betrag i.H.v. 40,00 EUR erhalten. Es ist jedoch nicht klar, wie das Servicecenter Fahrgastrechte auf diesen Betrag kommt. Zwar hat ein Inhaber einer Zeitkarte für den Fernverkehr einen Anspruch auf Zahlung von 5,00 EUR bei einer zu erwartenden

Verspätung von 60 Minuten, so dass er die Fahrt abbrechen darf bzw. gar nicht erst anzutreten braucht.

- Der Beschwerdeführer hat seine Fahrkarte bereits am 21.04.2015 abgegeben, dennoch stellte das Servicecenter für den Zeitraum vom 21.04. bis 24.04.2015 eine Verspätung von mehr als 60 Minuten fest. Dies ist nicht nachvollziehbar, da der Beschwerdeführer insbesondere für den 21.04.2015 keine Erstattung geltend gemacht hat. An diesem Tag hat er die Fahrkarte genutzt. Auch ist nicht klar, warum das Servicecenter nicht auch die übrigen Tage zugrunde gelegt hat.
- Darüber hinaus wurde nicht berücksichtigt, dass der Beschwerdeführer seine Fahrkarte vom 22.04.2015 bis einschließlich 27.04.2015 nicht mehr nutzen konnte, weil er diese nicht mehr hatte. Das Original befand sich bei der Beschwerdegegnerin. Insofern ist fraglich, ob die Beschwerdegegnerin berechtigt ist, die Fahrkarte einzubehalten, ohne den Fahrpreis zu erstatten.
- Im Übrigen könnte in der Abgabe der Fahrkarte auch ein Rücktritt vom Beförderungsvertrag zu sehen sein mit der Folge, dass die gewährten Leistungen zurückzuerstatten sind. Ersparte Aufwendungen sind dabei anzurechnen. Dies würde bedeuten, dass dem Beschwerdeführer noch der Restwert der Fahrkarte zu erstatten ist. Bei einem Fahrpreis von 174,50 EUR pro Woche wären dies 24,93 EUR pro Tag. Da er an sechs Tagen die Fahrkarte nicht nutzen konnte, ergibt sich ein Betrag i.H.v. 149,58 EUR. Abzüglich der bereits erhaltenen 40,00 EUR verbleibt ein Betrag i.H.v. 109,58 EUR.
- Darüber hinaus wird auf Ziffer 4.4 BB Personenverkehr verwiesen, wonach das Verkehrsunternehmen in besonderen Härtefällen aus Gründen der Billigkeit Umtausch oder Erstattung auch dann zulassen kann, wenn die vorstehenden Voraussetzungen nicht gegeben sind. Dies könnte hier der Fall sein.

#### 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 Anspruch nicht ausgeschlossen, keine Nutzungsmöglichkeit) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Betrag i.H.v. 109,58 EUR zu erstatten.

Berlin, den