

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

der .....

(Beschwerdeführerin)

gegen

die .....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin beendet den BahnCard-Vertrag (ggf. gegen Rückgabe der BahnCard) rückwirkend zum ..... und verzichtet auf die offene Forderung.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin erwarb nach eigenen Angaben im Internet auf der Webseite der Beschwerdegegnerin eine BahnCard 25 zu einem Preis von 62,00 EUR mit einer Laufzeit vom 01.03.2015 bis zum 29.02.2016.
- Da sich ihre persönliche Situation geändert habe, kündigte sie mit Schreiben vom 15.01.2016 ihre BahnCard schriftlich gegenüber dem BahnCard-Service der Beschwerdegegnerin. Daher sei sie auch überrascht gewesen, als ihr mit Schreiben vom 25.01.2016 eine Rechnung der Beschwerdegegnerin über 62,00 EUR für eine Folgekarte mit einer Laufzeit vom 01.03.2016 bis 01.03.2017 zugeing.
- Sie meldete sich bei der Beschwerdegegnerin, bat um sofortige Kündigung des Abonnements und wies auf ihre bereits erklärte Kündigung hin. Die BahnCard benötige sie nicht mehr, da sie diese aus gesundheitlichen Gründen nicht nutzen könne.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte eine Kündigung zum 29.02.2016 ab, da die Kündigung nicht innerhalb einer Frist von 6 Wochen vor Ablauf der Gültigkeit der BahnCard erklärt worden sei. Es wurde stattdessen eine Kündigung zum 28.02.2017 bestätigt.
- Es folgte weiterer Email-Verkehr zwischen der Beschwerdeführerin und der Beschwerdegegnerin. Die Beschwerdegegnerin teilte mit, dass eine Kündigung bisher nicht vorgelegen habe und es im Übrigen nun auch zu spät sei. Zwar sei das Anliegen der Beschwerdeführerin aufgrund ihrer persönlichen Situation nachvollziehbar. Eine Kündigung sei aber dennoch nicht möglich.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie habe die BahnCard fristgerecht gekündigt und später auch ein Attest über eine Reiseunfähigkeit nachgereicht. Auf ihr Schreiben vom 08.02.2016 an die Geschäftsführung habe sie bisher keine Antwort 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:

- Laut Ziff. 2.5.1 der Bedingungen für den Erwerb und die Nutzung von BahnCards (BahnCard) der Beschwerdegegnerin beträgt die Geltungsdauer der BahnCard ein Jahr. Sie verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern die BahnCard nicht bis 6 Wochen vor Kartenab-

lauf schriftlich gegenüber dem BahnCard-Service gekündigt wird. Innerhalb dieser Kündigungsfrist ist nach den Mitteilungen der Beschwerdegegnerin keine schriftliche Kündigung eingegangen.

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

- Nach den Schilderungen der Beschwerdeführerin hat sie mit Schreiben vom 15.01.2016 ihre BahnCard gekündigt. Unterstellt, der Brief wäre noch am 15.01.2016 (Freitag) zur Post gegeben worden, wäre er spätestens am 18.01.2016 (Montag) bei der Beschwerdegegnerin eingegangen. Das wären genau sechs Wochen vor Ablauf der Gültigkeit der BahnCard am 29.02.2016. Die Kündigung wäre also rechtzeitig erfolgt. Warum die Beschwerdegegnerin diese Kündigung nicht erhalten hat, ist nicht bekannt. Die Ermittlung des genauen Sachverhalts, z. B. Recherche zum Verbleib der Kündigung, liegt nicht mehr im Einflussbereich der Beschwerdeführerin, 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 Beschwerdeführerin zu verifizieren.
- Darüber hinaus hat die Beschwerdeführerin ein ärztliches Attest über eine „absolute Reiseunfähigkeit“ übersandt. Zwar sehen die BahnCard-Bedingungen keine Vertragsbeendigung aufgrund einer Reiseunfähigkeit vor. Es finden sich jedoch in den Bestimmungen zur BahnCard 100 und den Zeitkarten Regelungen, die jedenfalls eine Teilerstattung zulassen, wenn eine Reiseunfähigkeit vorliegt. Insofern sollte jedenfalls analog hierzu der Beschwerdeführerin entgegengekommen werden.
- Da die Beschwerdeführerin die BahnCard aus gesundheitlichen Gründen nicht nutzen kann, ist fraglich, ob ein Festhalten am Vertrag überhaupt sinnvoll ist. Darüber hinaus hat die Beschwerdeführerin auf ihre finanziell sehr angespannte Lage hingewiesen, da sie nur eine minimale Rente aufgrund voller Erwerbsminderung erhält. Im Übrigen hat die Laufzeit der BahnCard erst kürzlich am 01.03.2016 begonnen.

2

#### **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 rechtzeitige Kündigung, Reiseunfähigkeit attestiert) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, den BahnCard-Vertrag (ggf. gegen Rückgabe der BahnCard) rückwirkend zum 29.02.2016 zu beenden und auf die offene Forderung zu verzichten.

Berlin, den