

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z .../20 betreffend die Beschwerde

der **Frau ...**

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin erstattet der Beschwerdeführerin den Abo-Betrag für den Monat August 2020 in Höhe von 230,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin ist nach eigenen Angaben Inhaberin eines Fahrkarten-Abonnements der Beschwerdegegnerin (... Jahreskarte ...). Die monatlichen Kosten beziffert sie auf 230,00 EUR. Die Fahrkarte liegt der Schlichtungsstelle nicht vor.
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass sie sich seit dem ...03.2020 im Homeoffice arbeite und das Ticket nicht nutze. Die Beschwerdegegnerin habe ihr die Ticketkosten für den Zeitraum vom ...03.2020 bis zum ...05.2020 erstattet. Am ...06.2020 wandte sich die Beschwerdeführerin an die Beschwerdegegnerin und bat um Auskunft, ob sie das Ticket „hinterlegen“ könne, da sie weiterhin von zu Hause aus arbeite.
- Die Beschwerdegegnerin reagierte hierauf und auf eine weitere Anfrage vom ...07.2020 inhaltlich nicht.
- Die Beschwerdeführerin gibt an, ihr Abonnement am ...07.2020 gekündigt zu haben. Jedoch solle sie laut Aufforderung der Beschwerdegegnerin noch 230,00 EUR für den Monat August zahlen, weil die Kündigungsfrist sechs Wochen betrage.
- Mit Schreiben vom ...09.2020 teilte die Beschwerdegegnerin der Beschwerdeführerin mit, dass die Tarifbestimmungen keine Pausierung vorsehen würden und eine Änderung des Kündigungstermins nicht möglich sei.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie habe sich über die Antwort der Beschwerdegegnerin „sehr geärgert“, da sie sich „explizit auf die Corona Sonderregelung der Bahn“ berufen habe. Die Beschwerdeführerin gibt an, seit zehn Jahren Abonentin eines Monats- bzw. Jahrestickets der Beschwerdegegnerin zu sein. Sie erklärt, dass sie bei einer Antwort auf ihre Anfrage im Juni zu Ende Juli hätte kündigen können und wünscht eine Erstattung der Kosten für den Monat August.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

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

- Die Beschwerdeführerin ist verärgert, dass die Beschwerdegegnerin in ihrer Rückmeldung auf die tariflichen Regelungen ohne Bezugnahme auf ihr Anliegen bezüglich der Covid-19 Sonderregelung verweist. Insofern ist es verständlich, dass sie sich ein weiteres Entgegenkommen von der Beschwerdegegnerin wünscht.
- Die Beschwerdeführerin konnte aufgrund der pandemiebedingten Schutzmaßnahmen und Einschränkungen nicht wie gewohnt an ihrem Arbeitsplatz arbeiten und nutzte ohne eigenes Verschulden die vertragliche Leistung der Beschwerdegegnerin (Beförderung) seit dem ...03.2020 nicht mehr. Die vertragliche Pflicht zur Gegenleistung (Beförderungsentgelt) wurde offenbar erbracht. Aus Sicht der Beschwerdeführerin bestand zwischen den wechselseitigen Leistungen somit kein ausgewogenes Verhältnis mehr. Insofern ist der Wunsch der Beschwerdeführerin nach einem Wegfall der Zahlungspflicht bzw. weiterer Erstattung der gezahlten Abo-Beträge nachvollziehbar.
- Folgende Erwägungen könnten vorliegend für eine kundenorientierte Lösung im Einzelfall sprechen:
  1. Die Beschwerdeführerin äußerte ihr Anliegen das Abonnement weiter zu pausieren am ...06.2020 gegenüber der Beschwerdegegnerin. Hierauf erhielt sie auch auf Nachfrage am ...07.2020 keine inhaltliche Rückmeldung und kündigte das Abonnement am ...07.2020. Nach eigenen Angaben hätte sie ihr Abonnement bereits im Juni gekündigt, wenn sie von der Beschwerdegegnerin früher über deren Standpunkt informiert worden wäre. Insoweit könnte die Rückmeldung der Beschwerdegegnerin zumindest mitursächlich für die ungewollt längere Laufzeit des Abonnements gewesen sein. Dessen Beendigung zum 31.08.2020 akzeptierte die Beschwerdegegnerin aufgrund einer Kündigung vom ...07.2020. Demnach hätte eine frühere Kündigung unmittelbar nach dem ...06.2020 unter Berücksichtigung einer sechs Wochen Frist wohl zu einer Beendigung schon zum 31.07.2020 führen können.
  2. Die Beschwerdeführerin gehörte als langjährige Inhaberin eines Jahres-Abonnements bisher wohl zu den treuen Kunden der Beschwerdegegnerin.

2

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

- Für die Eisenbahnunternehmen hatten die pandemiebedingten Einschränkungen drastische Auswirkungen. Die Fahrgastzahlen brachen innerhalb kürzester Zeit massiv ein. Die Auslastung der [Fernzüge](#) (Weblink) lag Anfang April bei weniger als 15 Prozent und fiel in der Folgezeit weiter ab. Es war nicht absehbar, wie lange dieser Zustand andauern würde. Gleichwohl hielten die Eisenbahnunternehmen ihr Beförderungsangebot überwiegend aufrecht. So fuhren im Fernverkehr der Beschwerdegegnerin weiterhin rund 75 Prozent ihrer im [Fahrplan](#) (Weblink) ausgewiesenen Züge. Gleichzeitig hat sie hohe finanzielle Einbußen durch den stark zurückgegangenen Fahrscheinverkauf bei weitgehend gleichbleibenden Kosten.
- Gegen die Erstattung des Beförderungsentgelts spricht bereits, dass die Beschwerdegegnerin die Beförderungsleistung jedenfalls im reduzierten Umfang weiterhin angeboten hat. Die nicht erfolgte Nutzung ist allein auf die pandemiebedingten Beschränkungen zurückzuführen. Diese hoheitlichen bzw. vom Arbeitgeber entschiedenen Maßnahmen hat die Beschwerdegegnerin nicht zu verantworten. Die fehlende Inanspruchnahme der Beförderungsleistung durch Reisende liegt daher nicht in der Risikosphäre der Beschwerdegegnerin. Auf den Vertrag sind demnach grundsätzlich die geltenden Bedingungen weiterhin anwendbar, die wegen der Covid-19-Pandemie auch nicht außer Kraft gesetzt sind.
- Eine tarifliche Ticketerstattung ist nach Ziff. ... / ... der Bedingungen der Beschwerdegegnerin für den Erwerb und die Nutzung von Zeitkarten (Zeitkarten) bei persönlichen Zeitfahrkarten unter Abzug eines Bearbeitungsentgeltes von 19,00 EUR zwar möglich. Allerdings ist dies nur bei einer mit Reiseunfähigkeit verbundenen Krankheit oder der Inanspruchnahme der Elternzeit vorgesehen. Das ist vorliegend nicht der Fall.
- Die Beschwerdegegnerin erstattete der Beschwerdeführerin nach deren Angaben im Rahmen einer Covid-19-Sonderregelung die Ticketkosten für den Zeitraum vom ...03.2020 bis zum

...05.2020. Die Ausgestaltung einer solchen Kulanzregelung liegt im Ermessen der Beschwerdegegnerin.

### 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. Die Schlichtungsempfehlung kann vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

**Nach Abwägung aller Umstände** (insbesondere Vertrauen auf weitere Kulanz einerseits, Kündigungsfrist andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, der Beschwerdeführerin den Abo-Betrag für den Monat August 2020 in Höhe von 230,00 EUR zu erstatten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...10.2020

Volljuristin / Schlichterin

3