

## söp\_Schlichtungsempfehlung

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

des **Herrn ...** und  
der **Frau ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 215,60 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer kauften am ...01.2020 einen Fahrschein für eine Hin- und Rückfahrt auf der Strecke N. – D. am .../...04.2020 zum Preis von 215,60 EUR inklusive Sitzplatzreservierungen (zwei Erwachsene, 1. Klasse, Super Sparpreis).  
Als Zweck ihrer Zugfahrt nennen die Beschwerdeführer den Besuch einer Tagung.
- Nach Angaben der Beschwerdeführer traten sie die Zugfahrt infolge der Corona-Pandemie („Covid-19“) nicht an. Maßgeblich für den Verzicht auf die Zugfahrt sei die Absage der Tagung gewesen.
- Die Beschwerdeführer machten am ...03.2020 bei der Beschwerdegegnerin eine Erstattung der Ticketkosten geltend.
- Die Beschwerdegegnerin wies die Forderung zurück und stellte ihnen einen Gutschein im Wert von 216,00 EUR (Gültigkeit: drei Jahre) aus.
- Es erfolgte weitere Korrespondenz, die jedoch zu keiner Einigung führte.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie beziehen sich auf eine Kulanzregelung, die die Beschwerdegegnerin Anfang März auf ihrer Webseite mitgeteilt habe. In dieser habe sie die Erstattung des Fahrscheinpreises bei Absage einer Veranstaltung am Zielort aufgrund von Corona in Aussicht gestellt. Auch telefonisch hätten Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin ihnen eine Erstattung zugesagt. Im Hinblick auf die Behinderung der Beschwerdeführer, könnten sie nicht abschätzen, ob das Nachholen der Zugfahrt überhaupt möglich sein wird.

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

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

- Unverschuldet konnten die Beschwerdeführer ihre geplante Reise nicht antreten. Der Verzicht auf die Reise war vielmehr eine Folge der Covid-19-Pandemie und der damit verbundenen Einschränkungen. Insbesondere dürfte der mehrfache E-Mail- und Telefonkontakt mit der Beschwerdegegnerin für die Beschwerdeführer mit Mühen verbunden gewesen sein. Dass sie entgegen telefonischer Aussagen von Mitarbeitern der Beschwerdegegnerin sowie einer ursprünglich angekündigten Kulanzleistung nur einen Gutschein erhielten, dürfte sie irritiert haben. Insofern ist es nachvollziehbar, dass sie sich ein weiteres Entgegenkommen wünschen.
- Die Beschwerdeführer nahmen die Beförderungsleistung durch die Beschwerdegegnerin nicht in Anspruch, obwohl sie vorab das Beförderungsentgelt vollständig bezahlt hatten. Insofern könnte eine Erstattung im Rahmen einer vertraglichen Rückabwicklung in Betracht kommen.
- Zudem könnte man eine tarifliche Erstattung erwägen. Das Verkehrsunternehmen kann in besonderen Härtefällen aus Gründen der Billigkeit einen Umtausch oder eine Erstattung auch dann zulassen, wenn die Voraussetzungen nicht gegeben sind, Ziffer ... der Beförderungsbedingungen ... („...“).
- Die Beschwerdeführer geben an, dass die Beschwerdegegnerin telefonisch eine Erstattung der Fahrpreise in Aussicht stellte. Auf diese mündliche Zusage durften die Beschwerdeführer vertrauen.
- Schließlich könnte eine einzelfallbezogene Kulanz aus den folgenden Gründen in Betracht kommen:
  1. Die Beschwerdegegnerin teilte in einer Pressemitteilung (Weblink) vom 10.03.2020 mit, dass bei pandemiebedingten Veranstaltungsausfällen eine Ticketerstattung ausnahmsweise möglich ist. Zum 13.03.2020 verkündete sie neue Kulanzregelungen (Weblink), die ab dem 16.03.2020 gelten sollen. Die Beschwerdeführer stellten ihren Antrag kurz nach der Einführung der neuen Regelungen.
  2. Sie buchten ihre Fahrkarte am ...01.2020 zu einem Zeitpunkt, als Covid-19 noch relativ wenig verbreitet war und damit kaum Anlass zur Berücksichtigung bei der Reiseplanung gab. Die zunächst lokale Epidemie erreichte Europa Ende Januar 2020 und wurde erst am 11.03.2020 offiziell zur „Pandemie“ (weltweite Epidemie) hochgestuft.
  3. Ein Nachholen der Bahnfahrten ist den Beschwerdeführern auch in Zukunft ggf. aufgrund ... nicht möglich. Es ist verständlich, dass ein Gutschein für sie vor diesem Hintergrund wenig hilfreich ist.

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 Fahrkartenverkauf bei weitgehend gleichbleibenden Kosten.
- Eine vertragliche Rückabwicklung und die damit einhergehende Fahrpreiserstattung scheidet aus dem folgenden Grund aus:

Die nicht erfolgte Nutzung der Fahrkarte ist auf die pandemiebedingten Beschränkungen zurückzuführen. Diese hoheitlichen Maßnahmen hat die Beschwerdegegnerin nicht zu verantworten. Die fehlende Inanspruchnahme der Beförderungsleistung durch Reisende liegt daher nicht in der Risikosphäre der Beschwerdegegnerin. Demnach sind die geltenden Bedingungen weiterhin anwendbar, die wegen der Covid-19-Pandemie auch „nicht außer Kraft gesetzt“ sind.

- Auch eine tarifliche Erstattung ist vorliegend nicht vorgesehen:

Die Erstattung einer Fahrkarte zum Super Sparpreis ist ausgeschlossen, Ziffer ... der Beförderungsbedingungen .... Diese Tarifgestaltung liegt grundsätzlich in der unternehmerischen Freiheit der Verkehrsunternehmen. Sie können besonders günstige Tickets anbieten, bei denen im Gegenzug eine Erstattung ausgeschlossen ist. Hierdurch verlagert sich das finanzielle Risiko auf die Reisenden, wenn die Fahrt von ihnen nicht angetreten wird. Zur finanziellen Absicherung des Risikos eines Nichtantritts seiner Reise hätten die Beschwerdeführer einen entsprechend flexibleren (ggf. teureren) Tarif buchen können.

Zusammengefasst ist eine besonders schwerwiegende, individuelle Härte zur ausnahmsweisen Rechtfertigung der Erstattung eines Super Sparpreises nicht ersichtlich.

- Im Hinblick auf die telefonische Zusage einer Erstattung dürften die Beschwerdeführer jedenfalls in einem Gerichtsverfahren beweisbelastet sein.
- Die Beschwerdegegnerin erklärte sich in einer auch für sie schwierigen und unübersichtlichen Situation frühzeitig bereit, ihren Kunden entgegenzukommen. Seit Anfang März 2020 bot sie Kulanzregelungen an und weitete diese mit Fortschreiten der Pandemie (Weblink) stetig aus. Dies erscheint erfreulich kundenorientiert. Die genaue Ausgestaltung dieser freiwilligen 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.

3

**Nach Abwägung aller Umstände** (insbesondere telefonische Zusage, ursprüngliche Kulanzregelung sowie ggf. fehlende Nutzungsmöglichkeit des Gutscheins einerseits, kein Anspruch sowie Beweislast bei den Beschwerdeführern andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, den Beschwerdeführern 215,60 EUR zu zahlen. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...08.2020

Schlichterin/Volljuristin