

söp_Kurzentscheid

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

der **Frau ...** und
der **Frau ...**

(Beschwerdeführerinnen)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

kommt die Schlichtungsstelle zu folgendem Ergebnis:

Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerinnen kauften am .../...11.2019 zwei Fahrscheine für folgende Fahrten:
 - D. nach K. am ...05.2020 zu einem Preis von 79,80 EUR (Super Sparpreis, einfache Fahrt, 1. Klasse, zwei Erwachsene) und
 - B. nach D. am ...05.2020 zu einem Preis von 71,80 EUR (Super Sparpreis, einfache Fahrt, 1. Klasse, zwei Erwachsene).

Als Zweck ihrer Zugfahrt nennen die Beschwerdeführerinnen eine Kreuzfahrt.

- Nach Angaben der Beschwerdeführerinnen traten sie die Zugfahrten infolge der Corona-Pandemie („Covid-19“) nicht an. Maßgeblich für den Verzicht sei gewesen, dass die Kreuzfahrt abgesagt wurde.
- Die Beschwerdeführerinnen machten am ...04.2020 bei der Beschwerdegegnerin eine Erstattung der Ticketkosten geltend.
- Die Beschwerdegegnerin stellte den Beschwerdeführerinnen zwei Gutscheine im Wert von insgesamt 152,00 EUR aus.
- Die Beschwerdeführerinnen sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie machen eine Erstattung der Fahrscheinkosten geltend.

Zugunsten der Beschwerdeführerinnen haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Unverschuldet konnten die Beschwerdeführerinnen ihre geplante Reise nicht antreten. Der Verzicht auf die Reise war vielmehr eine Folge der Covid-19-Pandemie und der damit verbundenen Einschränkungen. Insofern ist es nachvollziehbar, dass sie sich ein weiteres Entgegenkommen wünschen.

- Die Beschwerdeführerinnen 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 ... („BB ...“).
- Schließlich könnten Kulanzerwägungen für eine Erstattung sprechen: Der Reisegrund (Kreuzfahrt) ist entfallen.

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.
- Wenn eine Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort zu erwarten ist, können Reisende die Fahrt abbrechen und die Erstattung des vollen Fahrpreises verlangen, ggf. zusammen mit einer kostenfreien Rückfahrt zum Ausgangsort, Art. 16 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO). Inwieweit hier ein etwaiger Zugausfall auch unter Berücksichtigung möglicher Alternativverbindungen eine mindestens 60-minütige Verspätung erwarten ließ, kann im Rahmen des summarischen Schlichtungsverfahrens nicht eindeutig aufgeklärt werden. Dahingehende Anhaltspunkte liegen der Schlichtungsstelle jedenfalls nicht vor.
- 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 BB ... 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 ihrer Reise hätten die Beschwerdeführerinnen 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.
- Die Beschwerdegegnerin erklärte sich in einer auch für sie schwierigen und unübersichtlichen Situation frühzeitig bereit, ihren Kunden entgegenzukommen. Seit Anfang März bot sie Kulanzerregelungen an und weitete diese mit Fortschreiten der Pandemie (Weblink) stetig aus. Dies erscheint erfreulich kundenorientiert.

Beispielsweise ermöglichte die Beschwerdegegnerin ihren Kunden im Fernverkehr, Fahrkarten zum Super Sparpreis kostenlos in einen Gutschein umzuwandeln (Reisedatum bis 04.05.2020) oder die Fahrt flexibel bis zum 31.10.2020 nachzuholen (Reisedatum ab 05.05.2020). Als Voraussetzung dafür legte sie jedoch als spätestes Buchungsdatum den 13.03.2020 fest. Eine solche Einschränkung hinsichtlich der Kulanzart liegt im freien Ermessen der Beschwerdegegnerin und ist rechtlich zulässig.

Die Hinfahrt sollte am ...05.2020 stattfinden. Damit fällt diese zeitlich in die Kulanzregelung zum Erhalt eines Gutscheins. Die Rückfahrt war jedoch am ...05.2020 geplant und fällt damit zeitlich in die Kulanzregelung zur flexiblen Nutzung der Fahrkarte bis zum 31.10.2020. Weitere Kulanzregelungen sind im vorliegenden Fall nicht ersichtlich.

Somit scheidet eine Erstattung nach den speziellen Kulanzregelungen der Beschwerdegegnerin aus.

Die Notwendigkeit einer darüber hinausgehenden, individuellen Sonderkulanz kann hier nicht eindeutig festgestellt werden. Zudem erscheint es nach summarischer Prüfung der Schlichtungsstelle fraglich, ob die hier vorgetragenen Umstände (Wegfall des Reisegrundes) eine entsprechende Ausnahme von den für alle Reisenden geltenden Kulanzregelungen rechtfertigen.

Dennoch hat die Beschwerdegegnerin einen auf die Hin- und Rückfahrt bezogenen Gutschein ausgestellt und zeigt sich insoweit erfreulich kundenorientiert.

Ergebnis:

Nach Abwägung aller Umstände hat der Schlichtungsantrag keinen Erfolg. Dieses Ergebnis kann von einer gerichtlichen Entscheidung abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

Hiermit schließen wir das Schlichtungsverfahren ab. Auch nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens steht der Rechtsweg weiterhin offen.

Berlin, den ...10.2020

3

Volljuristin / Schlichterin