

söp_Schlichtungsempfehlung

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

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

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 55,55 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer wollten am ...12.2019 mit dem Zug von G. nach F. fahren. Für diese Fahrt hatten sie bei der Beschwerdegegnerin eine Fahrkarte zum Preis von 16,60 EUR erworben (Gruppentageskarte 5 Personen, gültig am ...12.2019 von G. Bahnhof nach F.).
Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Beschwerdeführer die S 7 nutzen.
- Die Beschwerdeführer schildern, dass die ... wegen eines „Leitungsschadens“ nicht fuhr. Sie seien deshalb mit dem Pkw nach D. gefahren und erwarben dort eine weitere Fahrkarte zum Preis von 28,90 EUR (Gruppentageskarte 5 Personen, gültig am ...12.2019 von D. nach F.). Als sie um 19:06 Uhr von F. nach D. mit dem ... zurückfahren wollten, habe der Zug kurz nach Fahrtbeginn angehalten und sei 45 Minuten später nach F. zurückgekehrt. Nach einer einstündigen Wartezeit sei den Beschwerdeführern am Informationsschalter der Beschwerdegegnerin erklärt worden, dass keine weiteren Züge nach D. fahren würden und sie ein Taxi nehmen könnten. Die Kosten würden bis maximal 80,00 EUR pro Person erstattet. Im Vertrauen auf die Auskunft seien die Beschwerdeführer von F. nach D. gefahren und legen hierfür eine Taxiquittung über 70,00 EUR ohne ausgewiesene Fahrtstrecke vor.
- Nach der Fahrt wandten sich die Beschwerdeführer an den ...-Verkehrsverbund (...) und machten eine Erstattung der Taxikosten geltend.
- Der ... lehnte eine solche ab, weil die Voraussetzungen nicht erfüllt seien. Jedoch seien den Beschwerdeführern 16,60 EUR Ticketkosten erstattet und in Bezug auf das zweite Ticket 14,45 EUR gezahlt worden. Zugehörige Schreiben liegen der Schlichtungsstelle nicht vor.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

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:

- Die Fahrten verliefen nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere waren die Beschwerdeführer von mehreren Einschränkungen im Zugverkehr betroffen, was ärgerlich gewesen sein dürfte. Nach einer Umplanung der Hinfahrt und dem Kauf eines neuen Fahrscheins konnte die Rückfahrt gar nicht mehr mit dem Zug erfolgen. Den Beschwerdeführern entstanden Mehrkosten für eine Taxifahrt, die empfohlen wurde. Insofern ist es nachvollziehbar, dass sie sich ein Entgegenkommen von Seiten der Beschwerdegegnerin wünschen.
- Nach § 8 Abs. 1 Nr. 2 Eisenbahn-Verkehrsordnung („EVO“) können Reisende die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel unter anderem dann durchführen, sofern es sich bei dem ursprünglich gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und wegen des Ausfalls dieses Zuges der vertragsgemäße Zielbahnhof ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24:00 Uhr erreicht werden kann. Machen Reisende von diesem Recht Gebrauch, können sie gemäß § 8 Abs. 2 EVO Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 EUR verlangen. Die Beschwerdeführer konnten am Abend des ...12.2019 offenbar keinen Zug mehr von F. nach D. nutzen. Insofern dürfte ihnen ein Anspruch auf die Erstattung der geltend gemachten Taxikosten in Höhe von 70,00 EUR zustehen. Der vorgelegten Taxi-Quittung sind zumindest Angaben zur Höhe der Kosten und dem Tag der Ausstellung zu entnehmen, die sich mit den Sachverhaltsangaben decken. Der Betrag der Höhe nach ist für die Fahrtstrecke auch plausibel.
- Wie die Beschwerdeführer schildern, sei ihnen am Informationsschalter der Beschwerdegegnerin erklärt worden, dass sie auf Kosten der Bahn ein Taxi nutzen könnten. Die Beschwerdegegnerin könnte insoweit mündlich auch eine für sie bindende Verpflichtung zur vollständigen Erstattung der Zusatzkosten eingegangen sein. Die Ermittlung des genauen Sachverhalts betreffend die Durchsage im Zug liegt derzeit nicht mehr im Einflussbereich der Beschwerdeführerin. Die Beschwerdegegnerin hat nicht dargelegt, auf welche Weise sie versucht hat, den Vortrag der Beschwerdeführer zu verifizieren. Die Schilderungen der Beschwerdeführer zur Erstattungszusage erscheinen jedenfalls glaubhaft. Sie dürften sich im gerichtlichen Verfahren gegenseitig als Zeugen zur Verfügung stehen, so dass ein Beweis möglich erscheint.

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Wenn eine Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort zu erwarten ist, können Reisende gemäß Art. 16 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 die Fahrt abbrechen und die Erstattung des vollen Fahrpreises verlangen. In Bezug auf die zuerst erworbene Fahrkarte kam es nach dem Ausfall der ... zu einem Fahrabbruch seitens der Beschwerdeführer. Ihnen wurden in der Folge 16,60 EUR für das nicht genutzte Ticket erstattet.
- In Bezug auf die Rückfahrt könnten wegen der Nichtnutzung der zweiten erworbenen Fahrkarte insoweit die hälftigen Fahrkartenkosten zu erstatten sein. Allerdings spricht gegen die Erstattung des anteiligen Fahrkartenpreises zusätzlich zur Übernahme der Taxikosten, dass die Beschwerdeführer bei gleichzeitiger Erstattung von Ticket- und Taxikosten auf der Rückfahrt kostenlos gereist wären. Eine solche kostenlose Beförderung schuldet die Beschwerdegegnerin nicht. Die gezahlten 14,45 EUR sind demnach mit dem Taxikostenanspruch zu verrechnen.

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 denkbarer Anspruch auf Taxikosten einerseits, bereits erfolgte Zahlung andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, den Beschwerdeführern 55,55 EUR zu zahlen. Dies entspricht den geltend gemachten Taxikosten abzüglich der für die Rückfahrt vorgenommenen Zahlung (70,00 EUR – 14,45 EUR). Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...11.2020

Volljuristin / Schlichterin