

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 zahlt an die Beschwerdeführerin 52,10 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin wollte am ...02.2020 mit dem Zug von H. (EU-Land) nach B. fahren. Für diese Fahrt hatte sie bei der Beschwerdegegnerin eine Fahrkarte zum Preis von 49,55 EUR erworben (Sparpreis Europa, einfache Fahrt, 2. Klasse, BahnCard 25). Sitzplatzreservierungen für alle Fernverkehrszüge buchte sie hinzu (Kosten: 4,00 EUR).

Als beteiligte Beförderer sind auf der Fahrkarte die Beschwerdegegnerin und die ... Eisenbahnen vermerkt (Beförderer-Codes: ... und ...).

Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollte die Beschwerdeführerin um 11:37 Uhr von H. abfahren (Zug ...) und nach Umstiegen in L. (Zug ...), K. (Zug ...) und BS. um 19:44 Uhr in BC. ankommen (Zug ...).

- Die Beschwerdeführerin schildert, dass sie die Fahrt aufgrund der „Sturmwarnungen“ um zwei Tage nach hinten verschob. Dies sei „in Absprache mit der Hotline der ... in Bezug auf die Kulanzregelungen“ erfolgt. Da diese Kulanzregelungen nur für Deutschland galten, sollte sie eine neue Fahrkarte „für den Raum ...“ buchen und diese im Nachgang zur Erstattung einreichen.

Die Beschwerdeführerin buchte daraufhin bei der Beschwerdegegnerin eine weitere Fahrkarte für die Teilstrecke H. – A. als Grenzbahnhof zum Preis von 19,30 EUR (Super Sparpreis EU, einfache Fahrt, 2. Klasse, BahnCard 25). Als beteiligte Beförderer sind auch auf dieser Fahrkarte die Beschwerdegegnerin und die ... Eisenbahnen vermerkt.

Zudem erwarb sie für die Weiterfahrt von K. nach B. eine Sitzplatzreservierung für den Zug ... zum Preis von 4,00 EUR.

In B. kam die Beschwerdeführerin am ...02.2020 an.

- Nach der Fahrt wandte sich die Beschwerdeführerin an das Servicecenter Fahrgastrechte (SFR).
- Das SFR leitete das Anliegen an die Beschwerdegegnerin weiter.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte ein Entgegenkommen ab. Bei der nachgekauften Fahrkarte handle es sich um einen Super Sparpreis. Entsprechende Tickets seien von Umtausch und Stornierung ausgeschlossen.

- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet 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 Beschwerdeführerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere sah sich die Beschwerdeführerin in Absprache mit der Beschwerdegegnerin mit Blick auf zu erwartende sturmbedingte Einschränkungen im Zugverkehr veranlasst, ihre Zugfahrt um zwei Tage zu verschieben. Der Beschwerdeführerin entstanden Mehrkosten für ein neues Ticket nebst Reservierung. Insofern ist es nachvollziehbar, dass sie sich ein Entgegenkommen von Seiten der Beschwerdegegnerin wünscht.
- Gemäß Art. 16 lit. c) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („VO“) haben Reisende bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort laut Beförderungsvertrag die Möglichkeit, die Fahrt mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt fortzusetzen. Diese Voraussetzungen könnten aufgrund der zu erwartenden sturmbedingten Beeinträchtigungen vorgelegen haben, so dass die Beschwerdeführerin einen Anspruch auf kostenfreie Fortsetzung der Fahrt gehabt haben könnte.

Bedenken gegen die Vergleichbarkeit der Beförderungsbedingungen bestehen nicht. Insofern liegt es nahe, der Beschwerdeführerin die verauslagten Mehrkosten in Höhe von 23,30 EUR zu erstatten (Ticket- und Reservierungskosten).

Dies gilt umso mehr, als nach Ziff. 3.1 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen der Beförderungsvertrag den oder die an der Durchführung des Beförderungsvertrags beteiligten Beförderer verpflichtet, Reisende vom Abgangs- bis zum Bestimmungsort zu befördern.

Vor diesem Hintergrund waren die Beschwerdegegnerin und die Belgischen Eisenbahnen verpflichtet, die Beschwerdeführerin von H. nach B. zu befördern. Zudem hätten beide gegebenenfalls mit Blick auf Art. 16 lit. c) VO eine kostenfreie Fortsetzung der Fahrt zu einem späteren Zeitpunkt ermöglichen müssen. Wäre dies erfolgt, hätte die Beschwerdeführerin die 23,30 EUR für das nachgekauft Ticket nebst Reservierung nicht ausgeben müssen.

- Nach Art. 17 Abs. 1 VO haben Reisende Anspruch auf eine Fahrpreisschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrkartenwertes, wenn sie zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielbahnhof eine Verspätung von mindestens 120 Minuten erleiden. Die Beschwerdeführerin erreichte ihren Zielbahnhof unter Zugrundelegung ihrer ursprünglichen Reisepläne zwei Tage verspätet. Ihr könnte daher aus dem Wert der ursprünglichen Fahrkarte eine Verspätungsschädigung in Höhe von 24,80 EUR zustehen (50 Prozent von 49,55 EUR).
- Reisende haben einen Anspruch auf Rückzahlung des Reservierungsentgelts, wenn reservierte Sitzplätze nicht zugeteilt oder zugeteilte Sitzplätze nicht bereitgehalten oder wegen Verspätung eines Zuges nicht eingenommen werden konnten, vgl. Ziff. ... der Beförderungsbedingungen Die Beschwerdeführerin konnte die ursprünglich gebuchten Reservierungen wegen der zu erwartenden unwetterbedingten Einschränkungen im Zugverkehr nicht nutzen, so dass ihr die Kosten zu erstatten sein dürften (4,00 EUR).
- Wie die Beschwerdeführerin schildert, ist ihr von der Beschwerdegegnerin eine Erstattung der zusätzlichen Ticketkosten in Aussicht gestellt worden.
- Die Beschwerdeführerin ist BahnCard-Inhaberin und gehört daher zu den guten Kunden der Beschwerdegegnerin.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdeführerin wäre im gerichtlichen Verfahren für eine Erstattungszusage bezüglich der zusätzlichen Ticketkosten darlegungs- und beweissbelastet. Inwieweit ihr dieser Beweis

gelingen kann, ist im Schlichtungsverfahren mangels Beweisaufnahme nicht aufklärbar. Zumindest eine schriftliche Erstattungszusage seitens der Beschwerdegegnerin ist nicht ersichtlich. Auch scheinen der Beschwerdeführerin keine unabhängigen Zeugen zur Verfügung zu stehen.

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 denkbare fahrgastrechtliche Ansprüche einerseits, Beweislast andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, der Beschwerdeführerin 52,10 EUR zu zahlen. Der Zahlbetrag entspricht den nach vorstehenden Ausführungen in Betracht kommenden Ansprüchen (Kosten der Weiterfahrt: 23,30 EUR + Verspätung: 24,80 EUR + Reservierung: 4,00 EUR). Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...02.2021

3

Volljuristin / Schlichterin