

söp_Schlichtungsempfehlung

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

der **Frau** / des **Herrn** ...

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Der Beschwerdegegnerin reduziert die Forderung aus Kulanz auf 60,00 EUR und verzichtet auf den darüber hinausgehenden Betrag.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin fuhr am ... mit dem Zug von H. nach B. Hierfür nutzte sie eine online gebuchte Fahrkarte (Super Sparpreis Young, 2. Klasse, einfache Fahrt, mit BahnCard 50, Preis: 24,66 EUR). Auf der Fahrkarte ist der Name ... (falscher Name) vermerkt.
- Im Rahmen einer Fahrkartenkontrolle wurde gegenüber der Beschwerdeführerin eine „Fahrpreisnacherhebung“ über 163,30 EUR ausgestellt. Der Kontrollbeleg liegt der Schlichtungsstelle nicht vor.
- Die Beschwerdeführerin widersprach der Forderung. Ihre Mutter habe ihr das Ticket gekauft. Dabei habe sie versehentlich ihren eigenen Namen eingetragen und nicht den der Beschwerdeführerin, was erst aufgefallen sei, als der Zugbegleiter sie während der Fahrkartenkontrolle darauf hingewiesen habe.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte ein Entgegenkommen ab.
- 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:

- Es ist nicht ersichtlich, dass sich die Beschwerdeführerin eine Beförderungsleistung erschleichen wollte. Sie ging davon aus, ein für die Fahrt gültiges Ticket zu haben. Die Fahrkarte war aufgrund eines Versehens bei der Buchung auf den Namen der Mutter ausgestellt. Vor diesem Hintergrund ist es aus Sicht der Beschwerdeführerin verständlich, dass sie sich durch die Geltendmachung der Forderung ungerecht behandelt fühlt und sich ein Entgegenkommen von Seiten der Beschwerdegegnerin wünscht.

- Vorliegend spricht Folgendes für eine individuelle Kulanz im Einzelfall:
 - Die Beschwerdeführerin hat den Fahrpreis für die in Anspruch genommene Beförderungsleistung im Ergebnis vollständig entrichtet. Für eine anderweitige Nutzung der Fahrkarte liegen keine Anhaltspunkte vor, da die Mutter ein Ticket zum Super Sparpreis Young buchte, welches nur von Reisenden im Alter von 15-26 Jahre genutzt werden kann. Ein wirtschaftlicher Schaden der Beschwerdegegnerin ist insoweit nicht ohne weiteres erkennbar.
 - Es scheint sich um ein einmaliges Vorkommnis zu handeln. Aufgrund des Vorfalls sollten die Beschwerdeführerin und ihre Mutter nun hinreichend sensibilisiert sein, so dass sie zukünftig auf die korrekte Eingabe des Namens des Reisenden bei der Buchung bzw. die geltenden Tarifbestimmungen achten dürften.
 - Die Beschwerdeführerin ist offenbar BahnCard-Inhaberin und gehört daher zu den guten Kunden der Beschwerdegegnerin.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Reisende sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn sie bei Antritt der Reise keinen gültigen Fahrausweis haben, vgl. § 5 Abs. 1 lit. a) Eisenbahn-Verkehrsordnung („EVO“). Die Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin sieht unter Ziff. 6.3.1 der Bedingungen für den Internet-Verkauf von Fahrkarten Folgendes vor: *„Das Online-Ticket ist als persönliche Fahrkarte nicht übertragbar und gilt für alle namentlich erfassten Reisenden nur in Verbindung mit einer ID-Karte. [...]Kann bei der Fahrkartenprüfung kein auf den Namen des/der Reisenden lautendes Online-Ticket und/oder keine auf den Namen des/der Reisenden lautende ID-Karte vorgelegt werden [...], liegt eine Reise ohne gültige Fahrkarte vor.“*

Die Beschwerdeführerin konnte bei der Kontrolle kein auf sie laufendes Online-Ticket vorlegen, da die Fahrkarte auf den Namen der nicht anwesenden Mutter ausgestellt war. Die Geltendmachung des erhöhten Beförderungsentgelts ist daher grundsätzlich nicht zu beanstanden. Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises für die zurückgelegte Strecke, mindestens aber 60,00 EUR, vgl. § 5 Abs. 2 EVO.

Da die Aufforderung zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts nicht zur Weiterfahrt berechtigt, wäre auch die zusätzliche Erhebung eines Entgelts für die Fortsetzung der Fahrt vom Kontrollpunkt grundsätzlich nicht zu beanstanden.

Wie sich die hier streitgegenständliche Forderung konkret zusammensetzt, ist für die Schlichtungsstelle mangels Vorlage des im Rahmen der Kontrolle ausgehändigten Feststellungsbelegs nicht nachvollziehbar.

- Der Zahlungsverpflichtung steht nicht entgegen, dass der Beschwerdegegnerin kein wirtschaftlicher Schaden entstanden sein dürfte. Zudem besteht die aus § 5 EVO resultierende Forderung unabhängig davon, ob Reisende sich eine Beförderungsleistung erschleichen wollten oder nicht bzw. ob sie vorsätzlich gehandelt haben oder nicht. Die Verwendung einer ordnungsgemäßen und ausreichenden Fahrkarte liegt regelmäßig in der alleinigen Verantwortungssphäre der Reisenden. Gleiches gilt für den Fahrkartenkauf über ein Online-Buchungsportal, da die Reisenden durch diese Buchungsmethode bewusst auf die Inanspruchnahme einer Beratung oder Hilfe durch das Verkaufspersonal des Verkehrsunternehmens verzichten.

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 Kulanzaspekte einerseits, keine gültige Fahrkarte für Beschwerdeführerin andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin reduziert die Forderung aus Kulanz auf 60,00 EUR und verzichtet auf den darüber hinausgehenden Betrag. Dies entspricht der Mindestforderung nach § 5 Abs. 2 EVO. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

erhöhtes Beförderungsentgelt	
Anzahl Reisende	1
Empfehlung Betrag	Forderungsreduzierung 60,00 EUR

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter