

söp_Schlichtungsempfehlung

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

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

(Beschwerdeführer)

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:

- Der Beschwerdeführer wollte am ... mit dem Zug von N. nach D. fahren. Für diese Fahrt erwarb er online bei der Beschwerdegegnerin eine Fahrkarte für die Teilstrecke von N. nach B. zum Preis von 32,60 EUR (Normalpreis, einfache Fahrt, 2. Klasse).
Die auf der Fahrkarte aufgedruckte „Reiseverbindung“ umfasste eine Fahrt von N. nach D. Auf der Teilstrecke von N. nach B. sollte er nach der Reiseverbindung einen Nahverkehrszug nutzen (Zug-Nr.).
- Der Beschwerdeführer schildert, dass er mit dem Ticket nicht bis D. fahren konnte, da diese hierfür ungültig gewesen sei. Daher habe er im Zug (Zug-Nr.) eine weitere Fahrkarte für die Teilstrecke B. – D. erwerben müssen.
- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin. Auf der Strecke N. – B. hätte er auch sein am ... erworbenes 9-Euro-Ticket nutzen können. Stattdessen habe er für diese Fahrt 32,60 EUR bezahlt, weil er davon ausging, dass die Fahrkarte die Fahrt bis D. umfasst. Daher bat er um Erstattung von 32,60 EUR.
- Die Beschwerdegegnerin empfahl dem Beschwerdeführer zu prüfen, ob noch eine Ticketstornierung möglich ist.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert 32,60 EUR.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens unterbreitete die Beschwerdegegnerin kein Angebot. Er führt aus, dass eine Ticketstornierung gegen eine Bearbeitungsgebühr von 19,00 EUR möglich war. Dementsprechend sei eine Erstattung von 13,60 EUR vorgenommen worden. Dies entspreche dem Fahrpreis abzüglich der Bearbeitungsgebühr.
- Der Beschwerdeführer bestätigte die Zahlung auf Nachfrage der Schlichtungsstelle.

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Der Beschwerdeführer ging offenbar davon aus, dass das gebuchte Ticket eine Fahrt von N. nach D. umfasst. Er dürfte enttäuscht gewesen sein, als er feststellen musste, dass das Ticket die Fahrt im Zug (Zug-Nr.) nicht abdeckt und der Fahrkartenerwerb aufgrund seines vorhandenen 9-Euro-Tickets nicht notwendig gewesen wäre.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Nach Kenntnisstand der Schlichtungsstelle weist die Beschwerdegegnerin bei der Online-Ticketbuchung darauf hin, wenn eine Fahrkarte nur für eine Teilstrecke ausgegeben wird. Hiervon hätte der Beschwerdeführer daher wohl bei Beachtung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt Kenntnis nehmen können. Der Online-Fahrkartenkauf liegt zudem in der Verantwortungssphäre der Reisenden, da diese durch die Buchungsmethode bewusst auf die Inanspruchnahme einer Beratung oder Hilfe durch das Verkaufspersonal des Verkehrsunternehmens verzichten. Es geht daher zu Lasten des Beschwerdeführers, dass er mit Blick auf das nach seiner Darstellung vorhandene 9-Euro-Ticket ein nicht notwendiges Ticket erwarb und dadurch im Ergebnis mit unnützen Kosten belastet ist.
- Nichtgenutzte Fahrkarten oder Fahrberechtigungen zum Normalpreis können ab dem ersten und bis sechs Monate nach dem ersten Geltungstag der Fahrkarte gegen Zahlung eines Bearbeitungsentgelts von 19,00 EUR erstattet werden, vgl. Teil A, Ziff. 4.8.8 der Tarifbedingungen des Deutschlandtarifs.

Inwieweit diese Voraussetzungen vorlagen, ist nicht bekannt. Dem Vortrag des Beschwerdeführers kann nicht entnommen werden, dass er das Ticket nicht zur Fahrt genutzt hat. Gleichwohl erstattete die Beschwerdegegnerin ihm 13,60 EUR, was dem Ticketpreis abzüglich des Bearbeitungsentgelts entspricht (32,60 EUR - 19,00 EUR). Dies erscheint im Ergebnis 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.

Das Schlichtungsverfahren ist hiermit beendet. Auch nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens steht der Rechtsweg weiterhin offen.

2

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin