

söp_Schlichtungsempfehlung

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

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

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin reduziert die Forderung aus Kulanz auf 30,00 EUR und verzichtet auf den darüber hinausgehenden Betrag.

Begründung:

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

- Die in B. lebende Beschwerdeführerin wollte am ... mit der U-Bahn vom U-Bahnhof S. zum S- und U-Bahnhof B-Platz fahren. Hierfür nutzte sie den dritten Abschnitt einer 4-Fahrten-Karte (Regeltarif, ...-Bereich, gültig ab 13:10 Uhr), die sie über die App der Beschwerdegegnerin erworben hatte.
Am Zielort wollte sie um 13:45 Uhr einen Arzttermin wahrnehmen (belegt).
Die Beschwerdeführerin schildert, dass sie aus Unachtsamkeit den U-Bahnhof B-Straße zwecks Umstiegs verpasste. Daher sei sie wenige Stationen in Richtung ihrer Ausgangshaltestelle zurückgefahren.
- Im Rahmen einer Fahrkartenkontrolle um 13:31 Uhr vor dem U-Bahnhof A-Platz wurde gegenüber der Beschwerdeführerin ein erhöhtes Beförderungsentgelt über 60,00 EUR geltend gemacht. In der Befürchtung, dass das Kontrollpersonal ihren Fahrausweis nicht anerkennen könnte, habe die Beschwerdeführerin während der Kontrolle auch den vierten Abschnitt der 4-Fahrten-Karte aktiviert (Regeltarif, ...-Bereich, gültig ab 13:31 Uhr).
Ausweislich des Kontrollbelegs wurde die Beschwerdeführerin ohne gültigen Fahrausweis ange-troffen.
- Die Beschwerdeführerin widersprach der Forderung.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte ein Entgegenkommen ab. Der Kaufvertrag für Handytickets sei nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erst zustande gekommen, indem das Handyticket über die App der Beschwerdegegnerin zur Ansicht bereitgestellt werde. Ein Handyticket müsse daher vor Fahrtantritt gekauft werden.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie bittet die Beschwerdegegnerin, ihr die Forderung zu erlassen. Sie sei irrtümlich davon ausgegangen, dass die U-Bahnlinie bis zum B-Platz fahre. Erst am U-Bahnhof A-Platz habe sie ihren Fehler bemerkt und sei daher umgekehrt. Sie habe sich beeilen müssen, um ihren Arzttermin noch pünktlich zu erreichen. Sie habe sich nicht auf einer Rückfahrt, sondern

weiterhin auf dem Weg zum B-Platz befunden. Der Kontrolleur habe jedoch weder das ursprüngliche noch das kurzfristig erworbene Ticket anerkannt. Die Beschwerdegegnerin sei in seinem Antwortschreiben nicht auf den Sachverhalt eingegangen. Die Beschwerdeführerin wisse grundsätzlich, dass Rückfahrten nicht zulässig seien. Hier habe es sich aber lediglich um einen versäumten Umstieg gehandelt. Sie lebe seit über 20 Jahren in B. und sei noch kein einziges Mal wegen Fahrens ohne Fahrschein in Erscheinung getreten.

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 aktivierte vor Fahrtritt am U-Bahnhof S. einen Abschnitt der 4-Fahrtenkarte mit dem Ziel, den U-Bahnhof B-Platz zu erreichen. An diesem Ziel hielt sie trotz verpassten Umstiegs auch fest. Vor diesem Hintergrund ist es aus ihrer Sicht verständlich, dass sie sich durch die Geltendmachung der Forderung ungerecht behandelt fühlt.
- Im Bereich des Öffentlichen Personennahverkehrs handelt es sich nach dem Willen des Gesetzgebers bei dem erhöhten Beförderungsentgelt um einen Rahmenbetrag („bis zu 60,00 EUR“). So soll den Verkehrsunternehmen die Möglichkeit gegeben werden, in Fällen von geringem Verschulden situationsgerecht und kulant zu reagieren (vgl. BR-Drucksache 115/15). Damit soll auch vermieden werden, dass an sich zahlungswillige Fahrgäste mit unangemessen hohen Forderungen konfrontiert werden und aus Angst vor den Folgen eines Fehlers beim Fahrscheinkauf von der Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs absehen. Insoweit könnte sich hier ein Entgegenkommen aus Kulanz anbieten.
- Vorliegend spricht zudem Folgendes für eine individuelle Kulanz im Einzelfall:
 - Die Beschwerdeführerin hat den Fahrpreis für die in Anspruch genommenen Beförderungsleistungen letztlich vollständig entrichtet. Ein wirtschaftlicher Schaden der Beschwerdegegnerin ist insoweit nicht erkennbar.
 - Es scheint sich um ein einmaliges Vorkommnis zu handeln, wobei die Beschwerdeführerin nach eigenen Angaben bereits seit 20 Jahren in B. lebt. Aufgrund des Vorfalls sollte die Beschwerdeführerin nun auch bezüglich der Notwendigkeit eines Ticketerwerbs für versehentliche Rückfahrten aufgrund von verpassten Umstiegsmöglichkeiten hinreichend sensibilisiert sein.
 - Nach Angaben der Beschwerdeführerin ging sie irrtümlich davon aus, dass sie nicht am U-Bahnhof B-Straße umsteigen müsste. Als sie ihren Fehler bemerkte, hielt sie offenbar einen weiteren Ticketerwerb ausnahmsweise nicht für nötig, weil sie sich noch immer auf dem Weg zu ihrem Arzttermin befand. Diese Darstellung der Beschwerdeführerin erscheint glaubhaft.

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Fahrgäste sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn sie sich keinen gültigen Fahrausweis beschafft haben, vgl. Teil A, § 9 Abs. 1 Nr. 1 des Gemeinsamen Tarifs der im Verkehrsverbund ... (Region) zusammenwirkenden Verkehrsunternehmen („...-Tarif“).

Mit Einzelfahrausweisen sind Rund- und Rückfahrten gemäß Teil B, Ziff. 5.3.1 ...-Tarif ausgeschlossen. Rückfahrten sind Fahrten in Richtung auf den Ausgangspunkt der Hinfahrt. Vorliegend befand sich die Beschwerdeführerin im Kontrollzeitpunkt auf einer Rückfahrt, was ihr auch bewusst war. Der ursprünglich aktivierte dritte Abschnitt der 4-Fahrten-Karte berechnete sie daher nicht zu dieser Fahrt.

Auch der zusätzlich aktivierte vierte Abschnitt der 4-Fahrten-Karte dürfte im Kontrollzeitpunkt keinen gültigen Fahrausweis dargestellt haben.

Gemäß Ziff. 3 der Anlage 8 zum ...-Tarif haben Kunden bei Erwerb und Nutzung von Handy-Tickets den Fahrausweis vor Fahrtantritt zu erwerben bzw. im Fall von Kontingenten mit mehre-

ren Fahrtberechtigungen die einzelne Fahrtberechtigung vor Fahrtantritt zu aktivieren. Ein Betreten des Verkehrsmittels ist erst nach vollständiger Sichtbarkeit des Fahrausweises auf dem mobilen Endgerät gestattet. Anschließend gilt das Handyticket, soweit es nicht mit einem genauen Geltungszeitraum versehen ist, zum sofortigen Fahrtantritt. Die Beschwerdeführerin hat jedoch selbst erklärt, dass sie den vierten Abschnitt der 4-Fahrten-Karte erst im Rahmen der Fahrkartenkontrolle und damit nach Fahrtantritt aktiviert hat.

Die Beschwerdeführerin konnte daher bei der Kontrolle keine gültige Fahrkarte vorzeigen. Die Geltendmachung des erhöhten Beförderungsentgelts ist grundsätzlich nicht zu beanstanden. Das Verkehrsunternehmen erhebt ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 60,00 EUR, vgl. Teil A, § 9 Abs. 2 ...-Tarif.

- Nach den rechtlichen Voraussetzungen für ein erhöhtes Beförderungsentgelt ist weder ein wirtschaftlicher Schaden der Beschwerdegegnerin im konkreten Einzelfall noch ein vorsätzliches Verhalten der Beschwerdeführerin erforderlich, vgl. Teil A, § 9 Abs. 1 Nr. 1 ...-Tarif. Formalrechtlich ist das erhöhte Beförderungsentgelt daher nicht zu beanstanden.

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, kein gültiger Fahrausweis im Kontrollzeitpunkt andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin reduziert die Forderung aus Kulanz auf 30,00 EUR und verzichtet auf den darüber hinausgehenden Betrag. Dies entspricht der Hälfte des erhöhten Beförderungsentgelts. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

3

erhöhtes Beförderungsentgelt	
Anzahl Reisende	1
Empfehlung Betrag	Forderungsreduzierung 30,00 EUR

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin