

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z .../... 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:

- Der Beschwerdeführer fuhr am ... mit dem Zug von S. Hbf. nach SV. . Hierfür wollte er sein Deutschland-Ticket nutzen (2. Klasse).
- Im Rahmen einer Fahrkartenkontrolle in der 1. Klasse wurde gegenüber dem Beschwerdeführer ein erhöhtes Beförderungsentgelt über 60,00 EUR geltend gemacht. Das Prüfpersonal sei „unhöflich“ gewesen und habe „keine Einsicht“ gezeigt.
- Die Korrespondenz mit der Beschwerdegegnerin bezüglich des erhöhten Beförderungsentgelts liegt der Schlichtungsstelle nicht vor.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Das „Bahnpersonal“ habe ihm bestätigt, dass er mit seinem Ticket die 1. Klasse nutzen kann. Er gibt bezüglich der Ticketbuchung an, dass er bei der Beschwerdegegnerin am ... um 10:53 Uhr das Deutschland-Ticket (2. Klasse) bestellte. Eine entsprechende Bestellbestätigung liegt vor. Anschließend beantragte er per E-Mail die Ausstellung eines 1. Klasse-Zuschlags. Daraufhin erhielt er eine automatische Eingangsbestätigung der Beschwerdegegnerin. Er habe täglich „20x“ versucht, die Beschwerdegegnerin zu erreichen. Mit dem Schreiben vom ... teilte ihm die Beschwerdegegnerin mit, dass der 1. Klasse-Zuschlag erst ab dem ... (Folgemonat) gültig ist. Dieses Schreiben sei dem Beschwerdeführer erst am ... zugegangen. Eine frühere Information über den Gültigkeitsbeginn habe er nicht erhalten.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin „aus einmaliger Kulanz und ohne Anerkenntnis einer Rechtspflicht“ eine Reduzierung der Forderung auf 30,00 EUR an. Er führt aus, dass das erhöhte Beförderungsentgelt nicht zu beanstanden ist. Auch wenn der Beschwerdeführer die Fahrkarte für die Nutzung der 1. Klasse per E-Mail bereits beantragt hatte, könne er nicht davon ausgehen, dass die Nutzung der 1. Klasse sofort möglich ist. Erst mit der Auftragsbestätigung und einer abgeschlossenen Buchung verfüge er über eine gültige Fahrkarte.
- Der Beschwerdeführer hält dieses Angebot für nicht ausreichend. Er finde es „skandalös“, dass die Beschwerdegegnerin von Kulanz spricht obwohl sie die „Schuldige“ sei. Es sei „so frech einen Azubi so zu behandeln“.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Es ist nicht ersichtlich, dass sich der Beschwerdeführer eine Beförderungsleistung erschleichen wollte. Er ging aufgrund seiner Bestellung davon aus, zur Nutzung der 1. Klasse berechtigt zu sein. Vor diesem Hintergrund ist es aus seiner Sicht verständlich, dass er sein Verhalten nicht als Beförderung ohne Fahrkarte betrachtet und sich durch die Geltendmachung der Forderung ungerecht behandelt fühlt.
- Im vorliegenden Fall spricht Folgendes für eine individuelle Kulanz:
 - Nach Angaben des Beschwerdeführers sei ihm vom „Bahnpersonal“ bestätigt worden, dass er sein Ticket in der 1. Klasse nutzen kann. Es ist nachvollziehbar, dass er hierauf vertraut hat.
 - Der Beschwerdeführer hat einen, wenn auch zu geringen, Fahrpreis für die in Anspruch genommene Beförderungsleistung entrichtet.
 - Aufgrund des Vorfalls sollte der Beschwerdeführer nun bezüglich des Vorliegens einer gültigen Fahrkarte erst nach erfolgter Auftragsbestätigung und abgeschlossener Buchung hinreichend sensibilisiert sein.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Fahrgäste sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn sie einen Fahrausweis, der für die 2. Klasse gilt, ohne Zuschlag in der 1. Klasse nutzen (§ 9 Abs. 1 Nr. 5 der im Verkehrs- und Tarifverbund (...) geltenden Beförderungsbedingungen – „BB“ (...)). Der Beschwerdeführer konnte bei der Kontrolle in der 1. Klasse nur eine Fahrkarte für die 2. Klasse vorzeigen. Die Geltendmachung des erhöhten Beförderungsentgelts ist daher grundsätzlich nicht zu beanstanden.
Das erhöhte Beförderungsentgelt beträgt 60,00 EUR (§ 9 Abs. 3 BB).
- Wieso der Beschwerdeführer davon ausging, dass er den 1. Klasse-Zuschlag erfolgreich gebucht hat, ist nicht ohne weiteres nachvollziehbar. Eine Bestellbestätigung – wie beim Deutschland-Ticket – hat er nicht erhalten gehabt.
Für die erhaltene Auskunft wäre er zudem in einem Gerichtsverfahren darlegungs- und beweisbelastet. Inwieweit er einen entsprechenden Nachweis erbringen kann, ist im summarischen Schlichtungsverfahren mangels Beweisaufnahme nicht aufklärbar.
- Nach den rechtlichen Voraussetzungen für ein erhöhtes Beförderungsentgelt ist kein vorsätzliches Verhalten des Beschwerdeführers erforderlich. Die Verwendung einer ordnungsgemäßen Fahrkarte liegt regelmäßig in der alleinigen Verantwortungssphäre der Fahrgäste.
- Da der Beschwerdeführer für die in Anspruch genommene Beförderungsleistung bisher nur ein Entgelt für die 2. Klasse gezahlt hat, schuldet er der Beschwerdegegnerin jedenfalls die Differenz zur 1. Klasse.
- Schließlich ist zu bedenken, dass eine konsequente Ahndung der Beförderung ohne gültigen Fahrschein im Interesse eines funktionierenden Öffentlichen Personennahverkehrs und damit aller Fahrgäste liegt. Nach Schätzungen belaufen sich die jährlichen Einnahmeausfälle der deutschen Nahverkehrsunternehmen durch tarifwidriges Verhalten auf rund 250 Mio. EUR (vgl. BR-Drucksache [115/15](#)). Zweck des erhöhten Beförderungsentgelts ist es daher, die Einnahmeausfälle der Verkehrsunternehmen möglichst gering zu halten und damit sowohl die sich tariftreu verhaltenden Fahrgäste als auch die staatlichen Aufgabenträger zu entlasten.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin eine Forderungsreduzierung auf 30,00 EUR angeboten und sich insofern kooperativ gezeigt.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt werden und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts entfällt. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem kann eine solche Konfliktlösung dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen. 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 die 1. Klasse 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 dem nach Auffassung der Schlichtungsstelle angemessenen Angebot der Beschwerdegegnerin. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

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

Annahme:

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären

3

bis spätestens ...

Der Vorschlag ist für die Beteiligten nicht bindend, d.h. weder der Beschwerdeführer noch die Beschwerdegegnerin sind verpflichtet, ihn anzunehmen.

Wird der Vorschlag von beiden Seiten angenommen, ist dieser zwischen den Beteiligten rechtsverbindlich.

Wird der Vorschlag hingegen abgelehnt oder geht innerhalb der genannten Frist keine Annahmeerklärung ein, ist das Schlichtungsverfahren erfolglos beendet. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht offen.

Die Mitteilung über das Einverständnis der Beteiligten kann formlos erfolgen, zum Beispiel per E-Mail an bahnkontakt@soep-online.de.

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin