

## 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:

**1. Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 30,00 EUR.**

**und**

**2. Die Beschwerdegegnerin übersendet dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer wollte mit drei namentlich benannten Mitreisenden (...) am ... mit dem Zug von H. nach MH. fahren. Für diese Fahrt und eine Hinfahrt hatte er eine Fahrkarte zum Preis von 343,20 EUR erworben (Super Sparpreis, Hin- und Rückfahrt, 1. Klasse, vier Erwachsene). Als Zielbahnhof der Fahrt ist auf der Fahrkarte MW. Hbf. vermerkt. Die auf der Fahrkarte aufgedruckte Reiseverbindung endet mit der Ankunft am Hauptbahnhof MW. Sitzplatzreservierungen buchte der Beschwerdeführer kostenfrei hinzu.  
Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Reisenden um 17:46 Uhr von H. abfahren und um 20:00 Uhr in MW. Hbf. ankommen (Zug-Nr.). Von dort wollten sie mit einem Regionalzug nach MH. fahren. Wann sie dort ankommen wollten, ist nicht bekannt. Diese Weiterfahrt von MW. Hbf. nach MH. sei „im DB-Ticket inkludiert“ und müsse daher „nicht extra gebucht werden“.
- Der Beschwerdeführer schildert, dass die Reisenden erst am Folgetag um 00:10 Uhr in MW. Hbf. ankamen. Die geplante Weiterfahrt nach MH. sei aufgrund der Verspätung weder möglich noch zumutbar gewesen. Daher hätten die Reisenden zwingend ein Taxi nutzen müssen (Kosten: 30,00 EUR, belegt). Der Taxiquittung ist der Fahrpreis und das Datum zu entnehmen.
- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer an das Servicecenter.
- Das Servicecenter stellte mit Schreiben vom ... eine Verspätung von 246 Minuten fest. Es zahlte 85,80 EUR als Verspätungsentschädigung. Die Erstattung der Taxikosten lehnte es zunächst mit der Begründung „Fehlendes Original“ ab.
- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis. Mit Schreiben vom ... übersandte der Beschwerdeführer die Taxiquittung im Original, woraufhin das Servicecenter die Erstattung nun mit der Begründung „Kein Anspruch auf alternatives Verkehrsmittel – Zielbahnhof erreicht“ ablehnte. Der Beschwerdeführer widersprach dieser Entscheidung und wies darauf hin, dass Zielbahnhof MH. gewesen sei. Daraufhin lehnte das Servicecenter die Erstattung der Taxikosten ab und führte zur Begründung aus, dass eine Erstattung nur dann erfolge, wenn die Quittung im Original vorgelegt wird und das Taxiunternehmen, das Fahrtdatum und den Fahrpreis ausweist.

- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert weiterhin eine Erstattung der Taxikosten.

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:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Zur Enttäuschung der Reisenden und entgegen ihrer Planung hatte sie keine entspannte Zugfahrt bis nach MH. Vielmehr erreichten sie MW. Hbf. deutlich verspätet. Zudem ist der Beschwerdeführer verärgert, weil den Reisenden durch die selbst organisierte Weiterfahrt Mehrkosten entstanden.
- Dem Beschwerdeführer könnte ein Anspruch auf Erstattung der vollständigen Taxikosten zustehen.

Der Beförderer bietet Reisenden die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft an, sofern dies praktisch durchführbar ist, wenn sie wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung die Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen können oder wenn eine Fortsetzung unter den gegebenen Umständen am selben Tag nicht zumutbar ist. Alternativ bietet der Beförderer den Reisenden die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel zum vertragsgemäßen Zielort an, sofern dies preisgünstiger ist, vgl. Ziff. 9.1.6 der Beförderungsbedingungen (BB) für Personen durch die Unternehmen des ... (Bahnunternehmens). Diese Voraussetzungen dürften vorgelegen haben. Die Reisenden konnten die Fahrt ab MW. Hbf. nach Darstellung des Beschwerdeführers nicht mehr mit dem Zug fortsetzen.

Ziff. 9.1.6 BB Personenverkehr bestimmt, dass für die Weiterbeförderung mit einem anderen Verkehrsmittel Ziff. 9.1.5 Satz 2 BB Personenverkehr entsprechend gilt. Dort ist geregelt, dass Reisende, die selbständig ein anderes Verkehrsmittel für die Weiterfahrt zum vertragsgemäßen Zielort nutzen, einen Anspruch auf Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80,00 EUR haben.

Maßgeblich für die Pflichten des Eisenbahnunternehmens ist, welche Leistung aufgrund des Beförderungsvertrages geschuldet war. Ziff. 1.3.5 BB Personenverkehr bestimmt, dass eine Fahrkarte einem Beförderungsvertrag entspricht. Ziff. 2.4.2 BB Personenverkehr bestimmt weiter, dass die auf der Fahrkarte enthaltenen Angaben für die Beförderung maßgebend sind. Der Beschwerdeführer hat vorliegend mit der Beschwerdegegnerin einen Beförderungsvertrag nach MW. geschlossen. Eine nähere Festlegung, welcher konkrete Bahnhof in MW. Hbf. der Zielbahnhof ist, lässt sich der Fahrkarte aufgrund der sogenannten tariflichen Gleichstellung nicht entnehmen.

Danach könnte der Beschwerdegegnerin aufgrund des geschlossenen Beförderungsvertrags verpflichtet gewesen sein, die Reisenden zu jedem der Zielangabe MW. Hbf. gleichgestellten Bahnhof zu befördern. Nach Angaben des Beschwerdeführers war Zielort der Reisenden MH., wobei es sich bei diesem Bahnhof nach Recherchen der Schlichtungsstelle um einen solchen gleichgestellten Bahnhof handelt. Das Beförderungsentgelt ist im Fall gleichgestellter Bahnhöfe identisch, so dass die Fahrkarte mit ausgewiesenem Ziel MW. Hbf. auch zu einer Fahrt bis zum Bahnhof MH. berechtigen dürfte. Soweit das Servicecenter zur Bestimmung des Zielbahnhofs möglicherweise auf die Angaben in der Reiseverbindung auf dem Ticket abstellt, ist anzumerken, dass diese nicht Inhalt der Fahrkarte ist. Damit könnte Zielbahnhof der Reisenden gemäß Fahrkarte im vorliegenden Fall MH. gewesen sein, was einen Anspruch auf Erstattung der Taxikosten zur Folge hätte (30,00 EUR).

Der vorgelegten Taxiquittung ist der Fahrtpreis wie auch das Fahrtdatum zu entnehmen, was als ausreichend anzusehen sein könnte. Der Beschwerdeführer gibt zudem an, die Taxiquittung im Original beim Servicecenter vorgelegt zu haben.

- Die mit dem Servicecenter geführte Korrespondenz, insbesondere die Ablehnung der Taxikosten-Erstattung unter stetig wechselnden Begründungen, dürfte irritierend für den Beschwerdeführer gewesen sein. Dies könnte mit einem erhöhten und wohl vermeidbaren Aufwand für den Beschwerdeführer verbunden gewesen sein.

**Zugunsten der Beschwerdegegnerin** erhaben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Reisende haben Anspruch auf eine Fahrpreischädigung in Höhe von 50 % des Fahrkartenwerts, wenn sie zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von mindestens 120 Minuten erleiden, vgl. Art. 17 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007. Ist der Beförderungsvertrag für eine Hin- und Rückfahrt abgeschlossen worden, wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung anteilig auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet.

Das Servicecenter zahlte für die mit 246 Minuten angegebene Verspätung 85,80 EUR als Entschädigung (entspricht 50 % von 171,60 EUR als hälftigem Fahrkartenwert).

**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 denkbarer Anspruch und wenig kundenorientierte Kommunikation einerseits, Zahlung andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 30,00 EUR und übersendet ihm zudem aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR. Der Zahlungsbetrag entspricht den Taxikosten. Mit dem Gutschein soll ein zusätzlicher Ausgleich für die als wenig kundenorientiert anzusehende Kommunikation erreicht werden. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

3

Die Beschwerdegegnerin hat der Schlichtungsstelle folgende Gutscheinbedingungen mitgeteilt:

Der Gutschein ist personenunabhängig und kann innerhalb eines Jahres über alle Vertriebskanäle (...) eingelöst werden. Bei einem Kulanzgutschein ist eine Umwandlung in eine Erstattung nicht möglich.

Fahrgastreue			
Anzahl Reisende	4		
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 30,00 EUR</b>	<b>und</b>	<b>Reisegutschein 10,00 EUR</b>

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin