

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 verzichtet – soweit der Ticketpreis noch nicht erstattet wurde – auf die offene Forderung und stellt den Vorgang ein. Sollte der Ticketpreis bereits erstattet worden sein, reduziert die Beschwerdegegnerin das erhöhte Beförderungsentgelt auf 3,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin fuhr am ... mit der Straßenbahn vom W-Platz zur J-Allee. Hierfür erwarb sie um 19:12 Uhr in der App ... (Ticketshop) eine Einzelfahrkarte zum Preis von 3,00 EUR (Auftragsnr. ...).
- Im Rahmen einer Fahrkartenkontrolle um 19:19 Uhr wurde gegenüber der Beschwerdeführerin ein erhöhtes Beförderungsentgelt über 60,00 EUR geltend gemacht. Auf dem Kontrollbeleg ist als Beanstandungsgrund „Nicht betriebsbereites Handy“ vermerkt.
- Die Beschwerdeführerin widersprach der Forderung. Das Handyticket sei aufgrund eines technischen Fehlers in der App nicht heruntergeladen worden. Sie habe bei der Kontrolle lediglich die Rechnung zum Ticketerwerb vorzeigen können.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte ein Entgegenkommen ab. Dem eingereichten Screenshot sei der zeitliche Gültigkeitszeitraum der Fahrkarte nicht zu entnehmen und bat um einen Nachweis für die zeitliche Gültigkeit der Fahrkarte zum Kontrollzeitpunkt.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie legt eine Rückmeldung des ... (Verkehrsunternehmen) vor, der bestätigt, dass sie die Einzelfahrkarte am ... um 19:12 Uhr erworben hat und diese aus technischen Gründen nicht abrufbar war. Nach Angaben der Beschwerdeführerin habe sie sich an das Servicecenter der Beschwerdegegnerin gewandt, wo ihr mitgeteilt wurde, dass ihr „das Geld wieder erstattet wird“.

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 erwarb offenbar vor Fahrtantritt eine Fahrkarte, die allein aus technischen Gründen (Störung in der App) nicht vorgezeigt werden konnte. Vor diesem Hintergrund ist es aus ihrer Sicht verständlich, dass sie sich ungerecht behandelt fühlt.
- Ein erhöhtes Beförderungsentgelt ist nicht zu zahlen, wenn das Beschaffen oder die Entwertung des Fahrausweises aus Gründen unterblieben ist, die der Fahrgast nicht zu vertreten hat, vgl. Teil A, § 9 Abs. 1 der im ... geltenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen („...-Tarif“). Diese Voraussetzungen könnten hier vorgelegen haben. Zwar hat die Beschwerdeführerin eine Fahrkarte erworben. Jedoch konnte sie diese eigenen Angaben zufolge aufgrund eines technischen Fehlers in der App nicht herunterladen bzw. abrufen. Dies hat das ... (Verkehrsunternehmen) bestätigt. Insofern könnte das erhöhte Beförderungsentgelt zu Unrecht erhoben worden sein.
- Vorliegend spricht jedenfalls Folgendes für eine individuelle Kulanz im Einzelfall: Die Beschwerdeführerin hat den Fahrpreis für die in Anspruch genommene Beförderungsleistung vollständig entrichtet, soweit ihr dieser nachträglich nicht von Seiten der Beschwerdegegnerin erstattet worden ist. Ein wirtschaftlicher Schaden der Beschwerdegegnerin ist insoweit fraglich.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Fahrgäste sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgelts verpflichtet, wenn sie ihren gültigen Fahrausweis bei der Fahrkartenkontrolle nicht vorzeigen können, vgl. Teil A, § 9 Abs. 1 Nr. 3 ...-Tarif.
Die Beschwerdeführerin konnte bei der Kontrolle keine Fahrkarte vorzeigen. Handytickets müssen bereits vor Betreten des Fahrzeugs auf dem Mobiltelefon sichtbar heruntergeladen sein, vgl. Teil A, § 6 Abs. 2 ...-Tarif. Die Geltendmachung des erhöhten Beförderungsentgelts könnte daher grundsätzlich nicht zu beanstanden.
Das Unternehmen kann ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 60,00 EUR erheben, vgl. Teil A, § 9 Abs. 3 ...-Tarif.

2

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 Rechtmäßigkeit des erhöhten Beförderungsentgelts fraglich) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin verzichtet – soweit der Ticketpreis noch nicht erstattet wurde – auf die offene Forderung und stellt den Vorgang ein. Sollte der Ticketpreis bereits erstattet worden, reduziert die Beschwerdegegnerin das erhöhte Beförderungsentgelt auf 3,00 EUR. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

erhöhtes Beförderungsentgelt	
Anzahl Fahrgäste	1
Empfehlung	Forderungsverzicht

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin