

## 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 zahlt an die Beschwerdeführer 164,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer (64 bis 67 Jahre alt) wollten am ... mit dem Zug von H. nach F. Für diese Fahrt und eine Hinfahrt hatten sie eine Fahrkarte zum Preis von 456,70 EUR erworben (Super Sparpreis, Hin- und Rückfahrt, 2. Klasse, vier Erwachsene mit einer BahnCard 25). Sitzplatzreservierungen buchten sie hinzu (Kosten: 32,00 EUR).  
Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Beschwerdeführer um 15:24 Uhr von H. abfahren und um 19:00 Uhr in F. ankommen (Zug-Nr.).
- Die Beschwerdeführer schildern, dass sie sich zur planmäßigen Abfahrtszeit in H. Hbf. eingefunden hatten. Per Durchsage sei mehrmals eine Verspätung des Zuges (Zug-Nr.) kommuniziert worden. Erst um 17:22 Uhr habe die Beschwerdegegnerin über ihre App mitgeteilt, dass der Zug ausfalle. Es habe eine weitere Durchsage gegeben, in der den Reisenden eine Abfahrt ab H. in Aussicht gestellt worden sei. Dort stehe ein Zug bereit. Die Beschwerdeführer hätten sich also „ortsunkundig [...] in der Menschenmasse des Bahnhofsgebäudes auf den Weg zur S-Bahn“ gemacht. In H. angekommen, habe es keine Informationen dazu gegeben, wo der Zug abfahre. Es habe weder Informationsschilder noch Durchsagen gegeben. An den zwei vorhandenen Informationsschaltern habe „absolutes Chaos“ geherrscht. Schließlich seien sie auf einen Bahnsteig gelangt, an dem ein Zug in Richtung F. angezeigt worden sei. Auf diesen hätten sie gewartet. Erst gegen 21:00 Uhr sei dieser Zug in H. eingetroffen. Als sich die Türen geöffnet hätten, habe man die Menschen „bis auf die Stufen“ stehen sehen. Der Zug sei so voll gewesen, dass sie nicht hätten hineinkommen können. An den Türen hätten vereinzelt Menschen versucht, sich in die Wagen „hineinzuzwängen“. Hierdurch habe sich die Abfahrt weiter verzögert. Daraufhin hätten die Beschwerdeführer „aufgegeben“ und sich dazu entschieden, die Nacht in einem Hotel am Bahnhof in H. zu verbringen (Kosten: 164,00 EUR, belegt). In F. seien sie am 16.05.2022 um 10:00 Uhr angekommen.
- Nach der Fahrt wandten sich die Beschwerdeführer an das Servicecenter.
- Das Servicecenter stellte eine Verspätung von 900 Minuten fest und zahlte 114,20 EUR als Verspätungsentschädigung. Zudem erstattete es Reservierungskosten in Höhe von 16,00 EUR. Eine Erstattung der Hotelkosten komme nicht in Betracht, da eine „Fortsetzung der Fahrt am selben Tag möglich / zumutbar“ gewesen sei.

- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern 164,00 EUR, was den Hotelkosten entspricht. In Zeiten von Corona wäre es eine „extreme Zumutung“ gewesen, die Fahrt mit einem so überfüllten Zug fortzusetzen. Gerade angesichts ihres Alters hätte man ihnen das nicht zumuten können.

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

### **Zugunsten der Beschwerdeführer** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Den Beschwerdeführern entstanden ungeplante Mehrkosten für eine Hotelübernachtung, was sie verärgert haben dürfte. Zudem hätten sie sich eine bessere Betreuung durch die Beschwerdegegnerin in H. gewünscht. Die erheblichen Wartezeiten in H. Hbf. und H. dürften Ihnen einiges abverlangt haben.
- Wenn Reisende wegen eines Zugausfalls oder einer Verspätung die Fahrt nicht am selben Tag fortsetzen können oder für sie unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist, muss der Beförderer die kostenlose Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft „sofern praktisch durchführbar“ anbieten, vgl. Ziff. 9.1.6 der Beförderungsbedingungen für Personen durch die Unternehmen des Beschwerdegegners. Nutzen Reisende selbständig eine Übernachtungsmöglichkeit, so haben sie einen Anspruch auf Ersatz der dafür entstandenen angemessenen Kosten.

Diese Voraussetzungen dürften vorgelegen haben. Die Beschwerdeführer konnten die Fahrt ab H. nach ihrer Darstellung nicht mehr mit dem Zug fortsetzen. Sie hatten bereits fünfeinhalb Stunden auf einen Ersatzzug für den ausgefallenen ... (Zug-Nr.) gewartet. Als dann ein Zug in Richtung F. in H. eintraf, konnten sie diesen wegen Platzmangels nicht betreten. Angesichts ihres Alters, der erheblichen Wartezeit sowie der fortgeschrittenen Uhrzeit dürfte es den Beschwerdeführern nicht mehr zumutbar gewesen sein, einen nächsten Zug abzuwarten.

Die Beschwerdeführer hatten nachgewiesene Übernachtungskosten von 164,00 EUR. Es sind keine Anhaltspunkte erkennbar, dass diese Kosten der Höhe nach unangemessen wären. Dabei ist auch zu berücksichtigen, dass eine kurzfristige Hotelbuchung spät abends regelmäßig teurer ist und die Beschwerdeführer zu viert waren. Die Beschwerdeführer könnten daher einen Anspruch auf vollständige Erstattung der Hotelkosten haben.

- Die Beschwerdegegnerin ist im Fall von Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zur Information der Reisenden verpflichtet. Informationen haben rechtzeitig zu erfolgen, d.h. sobald sie zur Verfügung stehen. Umfasst von der Informationspflicht ist der Hinweis auf Störungen, welche die Fahrtplanung der Reisenden beeinträchtigen können. Die Beschwerdeführer schildern, dass der Ausfall des Zuges erst knapp zwei Stunden nach der planmäßigen Abfahrtszeit kommuniziert wurde. Zudem habe die Beschwerdegegnerin in H. nicht darüber informiert, von wo der angekündigte Zug nach F. abfahren solle. Es könnte daher eine der Beschwerdegegnerin zuzurechnende Informationspflichtverletzung vorliegen.
- Einer der Beschwerdeführer ist BahnCard-Inhaber und gehört daher zu den guten Kunden der Beschwerdegegnerin.

### **Zugunsten dsin** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Das Servicecenter zahlte 114,20 EUR als Verspätungsentschädigung und erstattete anteilige Reservierungskosten (16,00 EUR).
- Weder die VO noch die Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin sehen einen Schadensersatzanspruch bei einer Verletzung der Informationspflicht vor. Inwieweit hier auf die allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen zurückgegriffen werden kann, erscheint fraglich. Die spezialgesetzlichen Regelungen der Fahrgastrechte dürften vorrangig sein und eine abschließende Regelung darstellen, was gegen die Anwendbarkeit der allgemeinen Bestimmungen des BGB spricht.

## 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 einerseits, kein Schadensersatzanspruch wegen Informationspflichtverletzung andererseits, empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 164,00 EUR. Dies entspricht den angefallenen Hotelkosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Fahrgastrechte	
Anzahl Reisende	4
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 164,00 EUR</b>

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin