

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 14,25 EUR.

und

2. Die Beschwerdegegnerin übersendet dem Beschwerdeführer einen Reisegutschein im Wert von 170,00 EUR.

Begründung:

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

- Der in B. wohnhafte Beschwerdeführer wollte am ... mit dem Zug von L. zum Flughafen D. fahren. Für diese Fahrt hatte er eine Fahrkarte zum Preis von 20,60 EUR erworben (SchöneFahrtTicket, NRW-Tarif, 2. Klasse). Die Fahrkarte war für eine einfache Fahrt gültig.
Nach seinen ursprünglichen Reiseplänen wollte der Beschwerdeführer um 12:10 Uhr von L. abfahren und um 13:27 Uhr am Flughafen D. ankommen (Zug-Nr.). Von dort war im Anschluss eine Flugreise geplant.
- Der Beschwerdeführer schildert, dass der Zug nur nach H. fuhr. Von dort habe es keinen Schienenersatzverkehr gegeben, weshalb er ein Taxi nutzte (Kosten: 185,00 EUR, belegt). Das Taxi sei die „einzig mögliche Reisealternative“ gewesen, um von H. zum Flughafen zu gelangen. Hätte er das Taxi nicht genommen, wären „höhere Kosten“, insbesondere für ein neues Flugticket angefallen. Wann der Beschwerdeführer in H. bzw. am Flughafen D. ankam, ist nicht bekannt.
- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer an das Servicecenter.
- Das Servicecenter stellte eine Verspätung von 120 Minuten fest. Die Zahlung einer Verspätungsentschädigung wurde abgelehnt, da der Entschädigungsbetrag unter 4,00 EUR liege und damit die Bagatellgrenze nicht erreicht worden sei. Eine Erstattung der Taxikosten komme nicht in Betracht, da „kein Anspruch“ bestehe.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert die Erstattung der Taxikosten (185,00 EUR).
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens führt die Beschwerdegegnerin führt aus, dass ein fahrgastrechtlicher Anspruch auf Erstattung der Taxikosten nicht besteht. Der Zielbahnhof hätte um 16:10 Uhr mit dem Zug erreicht werden können. Anschlusstermine nach einer Zugfahrt seien nicht Bestandteil des Beförderungsvertrags. Aufgrund des Fahrtabbruchs in H. bestehe aber ein Anspruch auf Erstattung der nicht genutzten Teilstrecke von H. zum Flughafen D. (14,25 EUR). Im

Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin eine entsprechende Zahlung an.

- Der Beschwerdeführer hält das Angebot für nicht ausreichend. Die Beschwerdegegnerin habe ihren Beförderungsauftrag nicht erfüllt, weshalb er „genötigt“ gewesen sei, ein Taxi zu nutzen, „um zum Zielort zu gelangen und so höhere Folgekosten abzuwenden“. Die Beschwerdegegnerin habe weder am Ausgangsbahnhof darüber informiert, dass der Zug in H. enden würde, noch habe es den im Zug angekündigten Schienenersatzverkehr ab H. gegeben. Es habe auch am Bahnhof H. keine Hinweise zu Weiterreisemöglichkeiten gegeben, weder über Bahnhofsansagen noch über Bahnpersonal. Das gleiche Schicksal hätten „mehrere Hundert Fahrgäste“ erlitten.

Eine Ankunft um 16:10 Uhr am Zielbahnhof hätte das Verpassen seines Flugs zur Folge gehabt. Er fordere deshalb „Schadensersatz [...], da die Bahn ihren Beförderungsauftrag nicht ausgeführt hat“. Die Leistungserbringung der Beschwerdegegnerin sei „in jeder Hinsicht mangelhaft und unprofessionell“ gewesen.

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 des Beschwerdeführers und entgegen seiner Planung hatte er keine entspannte Anreise zum Flughafen. Insbesondere geriet er aufgrund des unerwarteten Zugausfalls unter erheblichen Zeitdruck. Zudem ist er verärgert, weil ihm durch die selbst organisierte Weiterfahrt hohe Mehrkosten entstanden.
- Reisende haben bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort laut Beförderungsvertrag die Möglichkeit, die Fahrt mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bei nächster Gelegenheit fortzusetzen, vgl. Art. 16 lit. b) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („VO“). Insofern können Reisende die nächste (laut Fahrplan) vorgesehene Zugverbindung nutzen. Vorliegend war jedoch eine Fortsetzung der Fahrt mit dem Zug nach den Ausführungen der Beschwerdegegnerin für knapp drei Stunden nicht möglich (geplante Ankunft: 13:27 Uhr, frühestmögliche Ankunft mit dem Zug: 16:10 Uhr).

Aufgrund dessen könnte gemäß Art. 18 Abs. 3 VO eine Verpflichtung der Beschwerdegegnerin bestanden haben, einen Ersatzverkehr zu organisieren. Hiernach organisiert das Eisenbahnunternehmen – so rasch wie möglich – einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste, wenn keine Möglichkeit zur Fortsetzung des Verkehrsdienstes besteht.

Vorliegend stellt sich die Frage, ob aufgrund der wohl zumindest stundenweisen Unterbrechung des Zugverkehrs zwischen H. und dem Flughafen D. eine solche Verpflichtung bestand. Art. 18 Abs. 3 VO regelt weder einen expliziten zeitlichen Rahmen, wie lange der Verkehrsdienst mindestens eingestellt gewesen sein muss, noch werden Kriterien benannt, anhand derer eine Präzisierung der Hilfeleistungsverpflichtung möglich wäre. Auch eine höchstrichterliche Rechtsprechung besteht hierzu nicht. Insofern bedarf es einer Abwägung im Einzelfall.

Für eine Verpflichtung spricht, dass die VO in den Erwägungsgründen Nr. 3 und 13 den Schutz der Fahrgäste als „schwächere Partei“ sowie die Stärkung ihrer Rechte auf Hilfeleistungen bei Verkehrsstörungen hervorhebt. Ein zeitlicher Anhaltspunkt könnte sich insoweit aus der ab Juni 2023 geltenden VO ergeben, wonach Reisende auf alternative öffentliche Verkehrsmittel ausweichen können, wenn sie innerhalb von 100 Minuten nicht über verfügbare Optionen für eine anderweitige Beförderung informiert wurden.

Der Beschwerdeführer hatte nachgewiesene Kosten in Höhe von 185,00 EUR.

- 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. Der Beschwerdeführer schildert, dass er weder bei der Abfahrt von L. über den bevorstehenden Zugausfall ab H., noch im Zug bzw. in H. (zutreffend) über Weiterreisemöglichkeiten informiert wurde. Der im Zug in Aussicht gestellte

Schienenersatzverkehr sei nicht zur Verfügung gestellt worden. Es könnte daher eine der Beschwerdegegnerin zuzurechnende Informationspflichtverletzung vorliegen.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Gegen eine Verpflichtung zur Hilfeleistung gemäß Art. 18 Abs. 3 VO spricht, dass aus dem Sinn und Zweck der Regelung zur Hilfeleistung folgt, dass nicht jede Unterbrechung eine Verpflichtung der Beschwerdegegnerin begründen kann. So verpflichtet Art. 18 Abs. 3 VO das Eisenbahnunternehmen, „so rasch wie möglich“ einen alternativen Beförderungsdienst zu organisieren und dürfte damit ausdrücklich auf die praktische Durchführbarkeit im Einzelfall beschränkt sein. Insofern sind für die Bewertung auch die dem Eisenbahnunternehmen regional zur Verfügung stehenden Ressourcen, die planmäßige Taktung des betroffenen Verkehrsdienstes sowie die Schwere und räumliche Ausbreitung der Verkehrsstörung maßgeblich.

Zudem ergibt sich ein direkter Erstattungsanspruch für die verauslagten Kosten weder aus Art. 16 lit. a) VO noch aus Art. 18 Abs. 3 VO. Nach dem Wortlaut besteht nur eine Pflicht zur Organisation eines Ersatzverkehrs, ohne dass die Folgen eines Unterbleibens geregelt sind. Einerseits könnte man einen Schadensersatzanspruch in Erwägung ziehen, wie etwa bei den Fluggastrechten für entsprechende Ersatzbeförderungskosten durch die Rechtsprechung entschieden. Reisende sollen im Falle der unterbliebenen Hilfeleistung durch das Verkehrsunternehmen nicht auf ihren dadurch entstandenen Auslagen sitzen bleiben. Andererseits fehlt speziell für die Eisenbahnrechte eine solche Rechtsprechung.

- Die Voraussetzungen von § 8 Abs. 1 Nr. 2 Eisenbahn-Verkehrsordnung („EVO“), wonach eine Erstattung von Alternativbeförderungskosten in Betracht kommen kann, lagen nicht vor. Weder fiel die fahrplanmäßige Ankunftszeit in den rechtlich relevanten Zeitraum von 00:00 Uhr bis 05:00 Uhr, noch lag ein Ausfall der letzten fahrplanmäßigen Verbindung des Tags vor. Der Beschwerdeführer hätte den Flughafen D. vielmehr – wenn auch verspätet – noch mit dem Zug erreichen können.

Unabhängig davon beläuft sich der hiernach erstattungsfähige Höchstbetrag auf allenfalls 80,00 EUR, vgl. § 8 Abs. 2 EVO.

- Auch ein Anspruch aus der Mobilitätsgarantie NRW besteht nicht. Danach haben Reisende bei einer Abweichung von der fahrplanmäßigen Abfahrt des zur Fahrt geplanten Nahverkehrsmittels von mehr als 20 Minuten an der Einstiegsstelle das Recht, ein alternatives Verkehrsmittel in Form eines Taxis oder eines Fernverkehrszuges zu nutzen, vgl. Ziff. 11 der Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif. Hier fehlt es an einer solchen Beeinträchtigung des Zugverkehrs an der Einstiegshaltestelle, da der Zug erst ab einem Unterwegsbahnhof ausfiel. Zudem dürfte es an der notwendigen (formgerechten) Antragstellung beim verursachenden Verkehrsunternehmen fehlen. Für die Bearbeitung von Garantieansprüchen ist das vom Beschwerdeführer kontaktierte Servicecenter nicht zuständig.
- Der zwischen den Parteien bestehende Beförderungsvertrag hat keine „zugesicherten Leistungen“ der Beschwerdegegnerin zum Gegenstand. Nach dem geschlossenen Beförderungsvertrag war die Beschwerdegegnerin verpflichtet, den Beschwerdeführer von L. zum Flughafen D. zu befördern. Der Beförderungsvertrag gibt keinen Anspruch auf eine pünktliche Beförderung bzw. das Erreichen des Zielbahnhofs zu einer bestimmten Zeit. Es handelt sich insbesondere nicht um ein sogenanntes absolutes Fixgeschäft, so dass eine Verspätung nach der Rechtsprechung des BGH nicht als Mangel der Leistung einzustufen ist, auch wenn diese nach den spezialgesetzlichen Regelungen der Fahrgastrechte entschädigungsrelevant sein kann.
- Weder die VO noch die EVO 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. Gleichwohl erscheint es für Reisende unbefriedigend, wenn die Nichteinhaltung der Informationspflicht ohne Folgen bleibt.
- Wenn eine Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort zu erwarten ist, können Reisende die Fahrt abbrechen und die Erstattung des Fahrpreises für den nicht genutzten Teil der Fahrt verlangen, vgl. Art. 16 lit. a) VO.

Diese Voraussetzungen lagen nach den Ausführungen der Beschwerdegegnerin im Schlichtungsverfahren vor. Der Beschwerdeführer brach die Zugfahrt in H. ab und nutzte von dort ein alternatives Verkehrsmittel. Das Ticket blieb daher auf der Teilstrecke von H. zum Flughafen D. ungenutzt. Der Beschwerdeführer könnte folglich einen Anspruch auf Erstattung der anteiligen Ticketkosten für diese Strecke haben. Die Beschwerdegegnerin hat insoweit im Schlichtungsverfahren eine Erstattung von 14,25 EUR angeboten.

- Gegen die Übernahme der (anteiligen) Kosten für die Alternativbeförderung zusätzlich zur Erstattung des anteiligen Fahrkartenpreises spricht, dass der Beschwerdeführer bei gleichzeitiger Erstattung auf der Strecke H. – Flughafen D. kostenlos gereist wäre. Eine solche kostenlose Beförderung schuldet die Beschwerdegegnerin nicht.
- Das pünktliche Erreichen von Anschlussterminen nach Ende der geplanten Zugfahrt (hier: Abflug) fällt grundsätzlich in die alleinige Risikosphäre der Reisenden. Es ist daher rechtlich irrelevant, dass gegebenenfalls nur durch die Taxifahrt hohe Folgeschäden (insbesondere Verpassen des Flugs) vermieden werden konnten. Für entsprechende Schäden hätte die Beschwerdegegnerin nicht einzustehen.

Die VO regelt nur den Schadensersatz für Übernachtungs- und Kommunikationskosten, wenn die Zugfahrt infolge einer Verspätung oder eines Zugausfalls nicht angetreten oder fortgesetzt werden kann, vgl. Art. 32 Abs. 1 Anhang I zur VO. Diese Regelung wird von der instanzgerichtlichen Rechtsprechung (so z.B. LG Dortmund 22.10.2013 - 1 S 276/12) als abschließend angesehen. Demnach können für sonstige Schäden keine Ansprüche nach deutschem Recht geltend gemacht werden.

- Ein etwaiger Anspruch auf Verspätungsentschädigung wurde vom Beschwerdeführer nicht geltend gemacht und ist nicht Gegenstand des Schlichtungsverfahrens. Er kann zudem nicht abschließend geprüft werden, weil der Schlichtungsstelle nicht bekannt ist, wann der Beschwerdeführer in H. bzw. am Flughafen D. ankam und damit die Verspätungshöhe nicht feststellbar ist.

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 zeitweise Unterbrechung des Zugverkehrs einerseits, fehlende Rechtsprechung und Angebot andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 14,25 EUR und übersendet ihm zudem einen Reisegutschein im Wert von 170,00 EUR. Der Zahlungsbetrag entspricht der angebotenen Teilstreckenerstattung, der Wert des Reisegutscheins in etwa den nach Abzug der Teilstreckenerstattung verbleibenden Taxikosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

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 | 1 | | |
| Empfehlung Betrag | Zahlung 14,25 EUR | und | Reisegutschein 170,00 EUR |

Annahme:

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

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