

## Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z .../... betreffend die Beschwerde

der **Frau ... / des Herrn ...**

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 258,20 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin wollte nach ihrer Darstellung mit zwei Freundinnen am ... mit dem Zug von W. nach Z. fahren. Für diese Fahrt hatte sie am Reisetag um 18:05 Uhr online eine Fahrkarte zum Preis von 258,20 EUR erworben (Super Sparpreis, einfache Fahrt, 1. Klasse, drei Erwachsene mit einer BahnCard 25). Die Fahrkarte umfasste kostenlose Sitzplatzreservierungen für den Zug (Zug-Nr.).  
Nach der auf der Fahrkarte aufgedruckten Reiseverbindung sollten die Reisenden um 18:36 Uhr von W. abfahren (Zug-Nr.) und nach Umstiegen in B. (Zug-Nr.) und F. um 21:51 Uhr in Z. ankommen (Zug-Nr.).
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass der „Zug [...] in W. über 2 Stunden Verspätung“ hatte, weshalb die Reisenden die Fahrt nicht angetreten hätten.
- Die Beschwerdeführerin wandte sich an das Servicecenter. Das Servicecenter habe eine Verspätung von „0 Minuten“ festgestellt und eine Erstattung abgelehnt. Die entsprechenden Schreiben liegen der Schlichtungsstelle nicht vor.
- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis. Das Servicecenter führte ergänzend aus, dass die Fahrkarte um 18:05 Uhr erworben wurde und die Beschwerdeführerin daher beim Ticketkauf „bereits über die Verspätung des Zuges, Zug-Nr., informiert“ war. Daher bestünde kein fahrgastrechtlicher Anspruch.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens unterbreitete die Beschwerdegegnerin kein Angebot. Er führt aus, dass bei der Ticketbuchung für die Abfahrt am Startbahnhof in W. der Zug – mit einer Abfahrtszeit um 18:36 Uhr – ausgewählt wurde. Dieser Zug habe wegen eines Notarzteinsatzes an der Strecke über O. nach D. umgeleitet werden müssen und hatte daher bereits in D., wo er fahrplanmäßig um 15:05 Uhr ankommen sollte, eine Verspätung von 150 Minuten gehabt. Diese Fahrplanabweichung sei „vor der Buchung des Auftrags ... bekannt und in den Auskunftsmedien hinterlegt“ gewesen. Als die Beschwerdeführerin die Buchung durchführte, sei sie „über die betrieblichen Umstände und die Verspätung des Zuges informiert“ gewesen. Mehrere

Verkehrshalte seien wegen der weiteren Zugumleitung nicht angefahren worden, der Zug habe W. um 21:07 Uhr – mit einer Verspätung von 152 Minuten – erreicht. Ein fahrgastrechtlicher Anspruch auf Fahrtkosten-Erstattung sei nicht gegeben. Dem Wunsch nach einer Kompensation entspreche die Beschwerdegegnerin daher nicht und komme der Beschwerdeführer auch auf Kulanzbasis nicht entgegen.

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:

- Nach übereinstimmenden Ausführungen der Beteiligten lag eine hohe Verspätung am Abfahrtsort vor, weshalb die Reisenden nach ihrer Darstellung von der Durchführung der geplanten Zugfahrt absahen. Die Reisenden haben das Ticket daher offenbar nicht genutzt. Sie können es zudem aufgrund der Gültigkeitsbeschränkung wohl dauerhaft nicht mehr nutzen, ebenso wie eine Nutzung durch Dritte aufgrund der Personenbezogenheit des Online-Tickets ausgeschlossen sein dürfte. Die Beschwerdeführerin sieht sich insoweit mit hohen Kosten belastet (258,20 EUR), denen keine Gegenleistung gegenübersteht. Über die unterbliebene Erstattung zeigt sie sich enttäuscht.
- Wenn eine Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort zu erwarten ist, können Reisende die Fahrt abbrechen und die Erstattung des vollen Fahrpreises verlangen, vgl. Art. 16 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („VO“). Diese Voraussetzungen lagen nach den insoweit übereinstimmenden Ausführungen der Beteiligten vor. Die Reisenden sahen nach ihrer Darstellung von der Durchführung der Zugfahrt insgesamt ab, so dass das Ticket ungenutzt blieb. Die Beschwerdeführerin könnte folglich einen Anspruch auf vollständige Erstattung der Ticketkosten haben (258,20 EUR).
- Die Beschwerdegegnerin wäre im gerichtlichen Verfahren für die geschilderte Information zur bereits vorliegenden Verspätung des Zuges bei der Ticketbuchung darlegungs- und beweisbelastet. Inwieweit ihm dieser Beweis gelingen kann, ist im summarischen Schlichtungsverfahren mangels einer dem Gerichtsverfahren vergleichbaren Beweisaufnahme nicht aufklärbar. Einen Nachweis über die tatsächliche Information wie auch deren Kenntnisnahme durch die Beschwerdeführerin hat sie im Schlichtungsverfahren nicht erbracht. Der auf der Fahrkarte dargestellten Reiseverbindung ist zumindest keine Information zur Verspätung des Zuges zu entnehmen.

2

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

- Gemäß Art. 16 lit. a) VO erfolgt die Erstattung unter denselben Bedingungen wie die Entschädigung nach Art. 17 VO. Danach ist ein Anspruch ausgeschlossen, wenn Reisende bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurden, vgl. Art. 17 Abs. 4 VO. Diese Voraussetzungen könnten hier vorliegen. Nach dem Kenntnisstand der Schlichtungsstelle werden im Online-Buchungsportal bei der Verbindungssuche etwaige Verspätungen und Ausfälle von bereits fahrenden Zügen angezeigt. Nach Angaben der Beschwerdegegnerin sei zudem konkret eine Information zur Verspätung des Zuges „vor der Buchung des Auftrags ... bekannt und in den Auskunftsmedien hinterlegt“ gewesen. Es kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass die Beschwerdeführerin bei Ticketbuchung über die Verspätung Bescheid wusste.

#### **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 Beweislast) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 258,20 EUR. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Fahrgastrechte	
Anzahl Reisende	3
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 258,20 EUR</b>

#### **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 die Beschwerdeführerin 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

3

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin