

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 87,35 EUR.

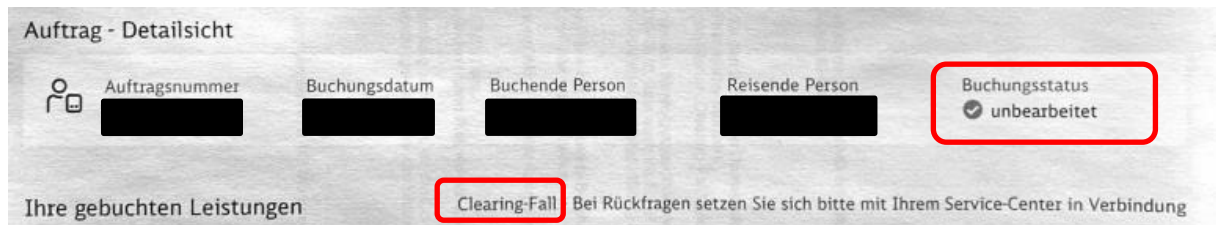
und

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 buchte am ... zur Auftragsnummer ... bei dem ... (Bahnunternehmen) eine Fahrkarte als Online-Ticket für eine Fahrt am ... von D. nach V. zum Preis von 87,35 EUR (Super Sparpreis EU, einfache Fahrt, 1. Klasse, BahnCard 25). Auf dem Ticket findet sich folgender Hinweis: „Storno ausgeschlossen“.
- Der Beschwerdeführer stornierte die Fahrkarte nach seiner Darstellung binnen zwölf Stunden nach dem Ticketkauf wohl innerhalb des Online-Buchungssystems. Grund sei gewesen, dass er sich bei der Angabe des Zielbahnhofs vertan hatte und statt nach V. nach K. wollte. Für diese Strecke habe er ein neues Ticket erworben, welches der Schlichtungsstelle nicht vorliegt.
- Von der Beschwerdegegnerin sei ein „Clearing-Fall“ eröffnet worden (belegt). Eine Erstattung sei in der Folge nicht vorgenommen worden. Er legt hierzu einen Auszug aus dem Online-Buchungsportal vor, aus dem sich Folgendes ergibt:



- Der Beschwerdeführer wandte sich an den Fahrkartenservice und bat nochmals um Bearbeitung. Hierauf erhielt er eine Eingangsbestätigung (belegt), allerdings wohl bis heute keine inhaltliche Reaktion. Bei telefonischen Anfragen sei er weitergeleitet und letztlich „regelmäßig abgewiesen“ worden.

- Auf Empfehlung eines „Schaffners“ habe er einen Brief an das Servicecenter geschrieben. Das Servicecenter stellte eine Verspätung von „1 min“ fest und lehnte eine Zahlung mangels einer mindestens 60-minütigen Verspätung ab.
- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert insgesamt 87,35 EUR. Er ist verärgert, dass seit Kennzeichnung des Vorgangs als „Clearing-Fall“ keine inhaltliche Bearbeitung vorgenommen wurde.

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:

- Der Beschwerdeführer hat das zur Auftragsnummer ... gebuchte Ticket offenbar nicht genutzt. Er kann 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. Er sieht sich insoweit mit Kosten belastet (87,35 EUR), denen keine Gegenleistung gegenüber steht. Über die seit dem ... unterbliebene Erstattung zeigt sich der Beschwerdeführer enttäuscht.
- Bei über die ... (Website) oder die App erworbenen Tickets für den Fernverkehr ermöglicht das ... (Bahnunternehmen) eine kostenlose Stornierung binnen zwölf Stunden nach der Buchung. Die Stornierung umfasst den gesamten Auftrag. Der Beschwerdeführer gibt an, die Stornierung binnen der vorgenannten Frist vorgenommen zu haben. Ihm dürften daher 87,35 EUR zu zahlen sein.
- Die offenbar bis heute fehlende abschließende Bearbeitung des am ... gestellten Erstattungsantrags trotz mehrfacher Sachstandsanfragen und zusätzlicher Kontaktaufnahmen dürfte den Erwartungen des Beschwerdeführers an ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement in besonderem Maße nicht gerecht werden und einen überdurchschnittlichen Aufwand beim Beschwerdeführer verursacht haben.
- Der Beschwerdeführer ist BahnCard-Inhaber und gehört daher zu den guten Kunden der Beschwerdegegnerin.

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die tarifliche Erstattung einer Fahrkarte zum „Super Sparpreis Europa“ bei Nichtnutzung ist grundsätzlich ausgeschlossen, vgl. Ziff. 13.2.5 der Besonderen Internationalen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin für Reisen mit Fahrkarten ohne (integrierte) Reservierung. Ein entsprechender Hinweis findet sich auf dem Ticket selbst.

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 bis heute fehlende inhaltliche Bearbeitung einerseits, nicht stornierbarer Tarif andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 87,35 EUR und übersendet ihm zudem aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR. Der Zahlbetrag entspricht den Ticketkosten. Mit dem Gutschein soll ein zusätzlicher Ausgleich für die bis heute fehlende inhaltliche Bearbeitung des Anliegens erreicht werden. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Ticketerstattung			
Empfehlung Betrag	Zahlung 87,35 EUR	und	Reisegutschein 10,00 EUR

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin