

## söp\_Schlichtungsempfehlung

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

der **Frau / der Frau ...**

(Beschwerdeführerinnen)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin übersendet den Beschwerdeführerinnen insgesamt einen Reisegutschein im Wert von 120,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerinnen wollten am ... mit dem Zug von K. nach G. fahren. Für diese Fahrt erwarben sie am ... über die Internetseite der ... (Plattform) Fahrkarten für folgende Streckenabschnitte:
  - zwei Fahrkarten der Beschwerdegegnerin für die Strecke von K. nach B. zum Preis von jeweils 29,20 EUR (Super Sparpreis EU, einfache Fahrt, 2. Klasse; BahnCard 25 und BahnCard 50),
  - zwei Fahrkarten der ... (Bahnunternehmen) für die Strecke von B. nach L. zum Preis von jeweils 108,00 EUR (einfache Fahrt, 2. Klasse) sowie
  - zwei Fahrkarten der ... (Bahnunternehmen) für die Strecke von L. nach G. zum Preis von jeweils 67,60 EUR (einfache Fahrt, 2. Klasse).
  - Reservierungen buchten sie kostenlos hinzu.

Die Online-Buchung über die Internetseite des kos sei nicht möglich gewesen. Daher hätten die Beschwerdeführerinnen das Reisezentrum der Beschwerdegegnerin in B. aufgesucht. Dort habe man ihnen mitgeteilt, dass aufgrund des Krieges in der Ukraine und der Tatsache, dass die Server der Beschwerdegegnerin in der Ukraine stünden, eine Ticketbuchung derzeit nicht möglich sei. Es sei ihnen vorgeschlagen worden, die Tickets stattdessen anderweitig zu buchen. Dabei sei ihnen versichert worden, dass die Beschwerdegegnerin für Probleme wie Verspätungen „ganz normal“ aufkommen würde.

Als beteiligte Beförderer sind auf den X-Fahrkarten die ... und die ... (Bahnunternehmen) vermerkt (Beförderer-Codes: ... und ...). Auf den Y-Fahrkarten sind als beteiligte Beförderer die ... und die ... (Bahnunternehmen) angegeben (Beförderer-Codes: ... und ...).

Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Beschwerdeführerinnen um 07:42 Uhr von K. abfahren und um 09:35 Uhr in B. ankommen (Zug-Nr.). Von dort war die Weiterfahrt für 10:17 Uhr nach L. geplant (Zug-Nr.). Dort wollten sie um 14:02 Uhr ankommen. Schließlich wollten sie von L. um 14:35 Uhr abfahren und um 18:51 Uhr in G. ankommen (Zug-Nr.).

- Die Beschwerdeführerinnen schildern, dass der ... (Zug-Nr.) ab A. ausfiel (belegt). Daher hätten sie ihren Anschlusszug von B. nach L. verpasst. Es sei klar gewesen, dass auch eine Weiterfahrt von L. nach G. am Reisetag nicht mehr möglich wäre. Sie hätten deshalb die Beschwerdegegnerin von B. aus telefonisch kontaktiert. Man habe ihnen mitgeteilt, dass die Beschwerdegegnerin die notwendige Hotelübernachtung in L. übernehmen werde. Entsprechend hätten sie eine Nacht in L. verbracht (Kosten: 245,10 EUR, belegt). Die ... (Bahnunternehmen) habe ihnen für den ... kostenlos zwei neue Reservierungen für die Strecke von L. nach G. ausgestellt (Abfahrt: 14:35 Uhr, Ankunft: 18:51 Uhr).
- Nach der Fahrt wandten sich die Beschwerdeführerinnen an das Servicecenter.
- Die Beschwerdeführerinnen erhielten mehrere Schreiben des Servicecenter. Das Servicecenter behandelte die Fahrkarten getrennt:
  - Für die Fahrt von K. nach B. stellte das Servicecenter zum Ticket der Beschwerdeführerin A zunächst eine Verspätung von 1.996 Minuten fest und lehnte eine Zahlung ab.  
Nach erneuter Prüfung stellte es zu beiden Fahrkarten je eine Verspätung von 295 Minuten fest und zahlte jeweils 14,60 EUR als Verspätungsentschädigung.
  - Für die Fahrt von B. nach L. stellte das Servicecenter eine Verspätung von „0 min“ fest. Es lehnte die Zahlung einer Entschädigung mit dem Hinweis „keine Reisekette“ ab. Auf die Erstattung der Hotelkosten bestehe kein Anspruch, da für Hilfeleistungen im Ausland das Eisenbahnunternehmen zuständig sei, in dessen Verantwortungsbereich die Hilfeleistung in Anspruch genommen werde.
  - Für die Fahrt von L. nach G. stellte das Servicecenter ebenfalls eine Verspätung von „0 min“ fest und lehnte die Zahlung einer Entschädigung mit dem Hinweis „keine Reisekette“ ab.
- Weitere Korrespondenz führte zu keinem anderen Ergebnis.
- Die Beschwerdeführerinnen sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 245,10 EUR, was der Zahlung für die Hotelübernachtung entspricht.

2

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

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

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Zur Enttäuschung der Beschwerdeführerinnen und entgegen ihrer Planung hatten sie keine entspannte Zugfahrt. Vielmehr gerieten sie unter erheblichen Zeitdruck und verpassten letztlich ihre Anschlusszüge in B. und L. Zudem sind die Beschwerdeführerinnen verärgert, weil ihnen durch die Übernachtung Mehrkosten entstanden. Sie zeigen sich enttäuscht, die Beschwerdegegnerin eine Erstattung dieser Kosten trotz vorheriger telefonischer Rücksprache ablehnt.
- Den Beschwerdeführerinnen waren offenbar nicht bewusst, dass die Kombination verschiedener Tickets zu Nachteilen bei den Fahrgastrechten führen kann. Den Beschwerdeführerinnen erschien die Fahrt wohl als eine „natürliche“ Reisekette. Nach eigenen Angaben haben sie sich zudem beim Verkaufspersonal der Beschwerdegegnerin rückversichert, dass ihnen aus der empfohlenen Buchung bei einem Drittanbieter keine Nachteile in Bezug auf die Fahrgastrechte entstehen würden.  
Hätten sie einen durchgehenden Beförderungsvertrag für die Strecke von K. nach G. geschlossen, hätten ihnen weitere Ansprüche aus der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 („VO“) zugestanden.
- Wie die Beschwerdeführerinnen schildern, ist ihnen am Reisetag von dem Personal der Beschwerdegegnerin telefonisch eine vollständige Erstattung der Übernachtungskosten zugesagt worden. Die Beschwerdegegnerin könnte insoweit mündlich eine für sie rechtsverbindliche Verpflichtung eingegangen sein. Der Vortrag der Beschwerdeführerinnen zur Erstattungszusage erscheint glaubhaft. Angesichts der Umstände ist es auch nachvollziehbar, dass sich die Beschwerdeführerinnen auf die mündliche Zusage verließen und keinen Anlass für eine

schriftliche Zusicherung sahen. Insofern sollten keine zu hohen Anforderungen an die Beweisbarkeit der Zusage gestellt werden.

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

- Aufgrund des Erwerbs von insgesamt sechs Fahrkarten liegen nach Ziff. 3.4 und 3.5 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen für die Eisenbahnbeförderung von Personen bezüglich der Fahrt von K. nach B. und der geplanten Anschlussfahrten von B. nach L. und von L. nach G. sechs rechtlich zu unterscheidende und voneinander unabhängige Beförderungsverträge vor. Rechtlich unerheblich ist in diesem Zusammenhang hingegen, dass die Beschwerdeführerinnen sämtliche Fahrkarten offenbar in einem Kaufvorgang bei ... (Buchungsplattform) gebucht haben.

Die Beschwerdeführerinnen haben zwei Beförderungsverträge mit der Beschwerdegegnerin für die Strecke K. – B. und je zwei weitere Beförderungsverträge mit der ... (Bahnunternehmen) für die Strecke B. – L. und mit der ... (Bahnunternehmen) für die Strecke L. – G. geschlossen. In diesem Fall besteht keine sogenannte „einheitliche Reisekette“, auch wenn die Teilstrecken direkt hintereinander befahren werden sollten. Das Erreichen von Anschlussverbindungen liegt in der Risikosphäre der Reisenden.

- Reisende haben Anspruch auf eine Fahrpreientschädigung in Höhe von 50 % des Fahrkartenwerts, wenn sie zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von mindestens 120 Minuten erleiden, vgl. Art. 17 Abs. 1 VO. Bei der Berechnung der Verspätungsschädigung ist die jeweilige Fahrkarte zugrunde zu legen.

Dementsprechend zahlte das Servicecenter für die mit 295 Minuten angegebene Verspätung auf der Fahrt von K. nach B. jeweils 14,60 EUR als Entschädigung (entspricht je 50 % von 29,20 EUR als Fahrkartenwert für die vorgenannte Strecke).

Eine entschädigungsrelevante Verspätung auf der Teilstrecke von B. über L. nach G. ist für sich betrachtet nicht erkennbar. Die Verzögerung ist vielmehr auf die Verspätung im Rahmen des ersten Beförderungsvertrags von K. nach B. zurückzuführen, welche aufgrund der Buchung mehrerer Fahrkarten nicht auf den folgenden Beförderungsvertrag übertragbar wäre.

- Auch die Hotelkosten sind vor diesem Hintergrund nicht erstattungsfähig. Die Beschwerdegegnerin schuldete lediglich die Beförderung der Beschwerdeführerinnen von K. nach B. Entsprechend sind die Hotelkosten in L. erst nach Beendigung dieser Zugfahrt entstanden, sodass es sich um sog. Folgekosten handelt. Diese sind grundsätzlich nicht ersatzfähig.

Eine entsprechende Haftung der Beschwerdegegnerin ist in den europäischen Fahrgastrechten nicht vorgesehen. Die VO regelt nur den Schadensersatz für Übernachtungs- und Kommunikationskosten, wenn die Zugfahrt im Rahmen eines Beförderungsvertrags infolge einer Verspätung oder eines Zugausfalls nicht angetreten oder fortgesetzt werden kann, vgl. Art. 32 Abs. 1 Anhang I zur VO. Das bedeutet, dass erst nach Erreichen des Zielbahnhofs gemäß Fahrkarte entstehende Kosten nicht darunterfallen. Diese Regelung wird von der instanzgerichtlichen Rechtsprechung (so z.B. LG Dortmund 22.10.2013 - 1 S 276/12) als abschließend angesehen.

Auch unabhängig von einer solchen Sperrwirkung bestehen bezüglich eines Schadensersatzanspruchs erhebliche Zweifel, inwieweit die entstandenen Folgekosten im Anschluss an die eigentliche Beförderung noch vom Schutzzweck des Beförderungsvertrags umfasst sind. Die Beschwerdegegnerin dürfte angesichts der Buchung über ... (Buchungsplattform) keine Kenntnis von der Folgeplanung der Beschwerdeführerinnen gehabt haben. Sie hatte keinen Einblick in die Buchungen der X- und Y-Tickets.

Demnach können insoweit weder ein Anspruch aus Anhang I, Art. 32 Abs. 1 VO noch weitere Ansprüche nach deutschem Recht geltend gemacht werden.

- Die Beschwerdeführerinnen wären im gerichtlichen Verfahren für die geschilderte Erstattungszusage bezüglich der Übernachtungskosten darlegungs- und beweisschuldig. Inwieweit ihnen dieser Beweis gelingen kann, ist im summarischen Schlichtungsverfahren mangels einer dem Gerichtsverfahren vergleichbaren Beweisaufnahme nicht aufklärbar. Zumindest eine schriftliche Erstattungszusage seitens der Beschwerdegegnerin ist nicht ersichtlich.

**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 mögliche Erstattungszusage einerseits, keine Reisekette und Beweislast andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin übersendet den Beschwerdeführerinnen insgesamt einen Reisegutschein im Wert von 120,00 EUR. Dies entspricht in etwa den hälftigen Hotelkosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Fahrgastrechte	
Anzahl Reisende	2
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Reisegutschein 120,00 EUR</b>

Berlin, den ...

(Name)  
Volljuristin / Schlichterin