

## 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 den Beschwerdeführer 127,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer wollte am ... mit dem Zug von M. nach P. fahren. Für diese Fahrt erwarb er über die Website der Beschwerdegegnerin Fahrkarten für folgende Streckenabschnitte:
  - Fahrkarte der Beschwerdegegnerin für die Strecke von M. nach K., die der Schlichtungsstelle nicht vorliegt, und
  - eine Fahrkarte des ... (Bahnunternehmen) für die Strecke von K. nach P. zum Preis von 127,00 EUR (Standard, einfache Fahrt, 2. Klasse) inkl. Reservierung.

Auf der Fahrkarte befindet sich das Logo der Beschwerdegegnerin sowie deren CIV-Code. Als ausführender Beförderer ist auf dem Ticket nur ... (Bahnunternehmen) vermerkt (Carrier-Code: ...).

Nach seinen ursprünglichen Reiseplänen wollte der Beschwerdeführer um 08:43 Uhr von K. abfahren und um 12:05 Uhr in P. ankommen (Zug-Nr.).

- Der Beschwerdeführer schildert, dass er wenige Tage nach der Ticketbuchung die Information erhielt, dass der Zug (Zug-Nr.) erst ab B. fährt. Infolgedessen habe er „eine Teil-Stornierung der Fahrt M. – K. vorgenommen“ und bei der Beschwerdegegnerin ein Ticket für eine Fahrt von M. nach B. zum Preis von 63,90 EUR (Sparpreis Europa, einfache Fahrt, 2. Klasse) zzgl. Reservierungen (Kosten: 4,50 EUR) gebucht.

Während der Fahrt nach B. habe der Beschwerdeführer feststellen müssen, dass der Zug ausfällt. Eine Information vorab habe es hierzu nicht gegeben. Daher habe der Beschwerdeführer auf der Strecke B. – P. einen Fernbus genutzt.

- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer am ... per E-Mail an die Beschwerdegegnerin und bat um Erstattung des nicht genutzten Tickets.
- Die Beschwerdegegnerin stellte eine Weiterleitung an das Servicecenter in Aussicht, wenn der Beschwerdeführer näher genannte Unterlagen bzw. Informationen nachreiche.

- Der Beschwerdeführer übersandte die fehlenden Unterlagen und Informationen an die Beschwerdegegnerin. Er wies jedoch darauf hin, dass er sich bereits an ... (Bahnunternehmen) gewandt habe. Dort sei ihm mitgeteilt worden, er müsse sich an die Beschwerdegegnerin wenden, da eine Ticketerstattung von „der Stelle erfolgen muss, bei der er auch gebucht hatte“.
- Das Servicecenter lehnte eine Zahlung mit dem Hinweis „Zuständigkeit Ausland“ ab und leitete das Anliegen an ... (Bahnunternehmen) weiter.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert 127,00 EUR, was dem Preis der Fahrkarte entspricht.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens unterbreitete die Beschwerdegegnerin kein Angebot. Sie führt aus, dass der Beschwerdeführer von B. nach P. den Zug genutzt habe und dementsprechend keine Ticketerstattung in Betracht kommt.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle übersandte der Beschwerdeführer im Nachhinein die Buchungsbestätigung für die Fernbusfahrt, die den Beschwerdeführer als Reisenden ausweist (Kosten: 66,48 EUR). Danach war folgende Reiseverbindung vorgesehen: Abfahrt um 10:40 Uhr in B. und Ankunft um 14:40 Uhr in P.

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 Zugfahrt. Insbesondere die fehlende Information über den Zugausfall hat ihn verärgert. Er hat das 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 Tickets ausgeschlossen sein dürfte. Er sieht sich insoweit mit Kosten belastet (127,00 EUR), denen keine Gegenleistung gegenüber steht.
- 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 könnten aufgrund des Ausfalls des Zuges vorgelegen haben. Der Beschwerdeführer sah daher von der Durchführung der Zugfahrt auf der Strecke B. – P. ab, so dass das Ticket insgesamt ungenutzt blieb. Er könnte folglich einen Anspruch auf vollständige Erstattung der Ticketkosten haben (127,00 EUR).

Wieso die Beschwerdegegnerin davon ausgeht, dass der Beschwerdeführer das Ticket für eine Fahrt im ... (Zug-Nr.) genutzt hat, ist für die Schlichtungsstelle nicht nachvollziehbar. Aus den der Schlichtungsstelle vorliegenden Unterlagen ergibt sich dies nicht. Das vorgelegte Fernbus-Ticket spricht zudem für die Angaben des Beschwerdeführers. Auch ist das Zugticket eine zuggebundene Fahrkarte, so dass dieses grundsätzlich ausschließlich im ... (Zug-Nr.) genutzt werden konnte. Dessen Ausfall ist offenbar unstrittig.

- Der Anspruch dürfte auch gegenüber der Beschwerdegegnerin geltend gemacht werden können. Ansprüche auf Erstattung von Beträgen, die aufgrund des Beförderungsvertrages gezahlt wurden, können gegen den Beförderer geltend gemacht werden, der den Betrag erhoben hat oder zu dessen Gunsten er erhoben wurde, vgl. Art. 56 Abs. 4 Anhang I zur VO. Der Beschwerdeführer erwarb das Ticket bei der Beschwerdegegnerin. Auf dem Ticket befindet sich zudem deren Logo sowie CIV-Code.
- Die Eisenbahnunternehmen sind im Fall von Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr zur Information der Reisenden verpflichtet. Informationen haben rechtzeitig zu erfolgen, d.h. sobald sie zur Verfügung stehen. Die Informationspflicht umfasst dabei Hinweise auf Störungen, welche die Fahrplanung der Reisenden beeinträchtigen können. Der Beschwerdeführer schildert, dass er über den Ausfall des Zuges nicht vorab informiert wurde. Es könnte daher eine Informationspflichtverletzung vorliegen.

- Das Kommunikationsmanagement der Beschwerdegegnerin dürfte den Erwartungen des Beschwerdeführers an kundenorientierte Unternehmen nicht entsprechen. Interne und externe Verweise erscheinen wenig verbraucherfreundlich. Zudem hat ... (Verkehrsunternehmen) den Beschwerdeführer offenbar an den Fahrkartenverkäufer verwiesen, der hier die Beschwerdegegnerin war.

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

- 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. Gleichwohl erscheint es für Reisende unbefriedigend, wenn die Nichteinhaltung der Informationspflicht ohne Folgen bleibt. Der ausführende Beförderer bzgl. der Fahrkarte war im übrigen ... (Bahnunternehmen) selbst, so dass die Information zum Ausfall des Zuges wohl ... (Bahnunternehmen) oblag.

**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.

3

**Nach Abwägung aller Umstände** (insbesondere denkbarer Anspruch) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 127,00 EUR. Dies entspricht den Kosten für die Fahrkarte. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Fahrgastrechte	
Anzahl Reisende	1
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 127,00 EUR</b>

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin