

From: söp - Kontakt <kontakt@soep-online.de>
Subject: Manuel Blechschmidt, Zugverspätung (Folgekosten), Ergebnis
Date: 22. Mai 2012 16:17:17 MESZ
To: info@manuel-blechschmidt.de

Sehr geehrter Herr Blechschmidt,

nachfolgend übersenden wir Ihnen unseren Schlichtungsvorschlag, dem die Deutsche Bahn zwischenzeitlich zugestimmt hat.

Wir möchten Sie auf diesem Wege bitten, uns

bis spätestens zum 05.06.2012

einverstanden sind. Sollten wir bis zu dem vorgenannten Termin keine Antwort von Ihnen erhalten haben, gehen wir davon aus, dass Sie mit dem Schlichtungsvorschlag nicht einverstanden sind, so dass das Schlichtungsverfahren gescheitert wäre.

Gerne können Sie mich dazu unter der Telefonnummer 030-64499330 anrufen, damit ich Ihnen unseren Vorschlag noch einmal persönlich erläutern kann.

Wir hatten der Deutschen Bahn unsere nachfolgend wiedergegebenen Erwägungen mitgeteilt:

„Nach erster Prüfung könnte unsere Empfehlung zur einvernehmlichen Streitbeilegung dahingehend lauten, dem Beschwerdeführer Genussgutscheine im Wert von 10,00 EUR zu übersenden.

Wir sind dabei von folgendem Sachverhalt ausgegangen:

- Der Beschwerdeführer wollte am 09.02.2012 von Potsdam nach Lüttich reisen. Dafür buchte er am 08.02.2012 auf dem Online-Portal der DB einen Fahrschein von Potsdam nach Köln zum Preis von 57,00 EUR (Normalpreis, BC 50) sowie separat davon auf dem Online-Portal der Thalys einen Fahrschein von Köln nach Lüttich zum Preis von 28,00 EUR. Die geplante Ankunftszeit in Lüttich war für 13.47 Uhr vorgesehen.
- Aufgrund einer 25-minütigen Verspätung des ICE 1044 auf der Fahrt nach Köln verpasste der Beschwerdeführer seinen Anschlusszug nach Lüttich (Thalys).
- Nach eigenen Angaben schlugen die DB-Mitarbeiter im Reisezentrum am Hbf. Köln vor, dass der Beschwerdeführer mit einem späteren Thalys reisen könne, mit dem er um 16.44 Uhr in Lüttich angekommen wäre. Diese Lösung erschien für den Beschwerdeführer „aufgrund eines wichtigen Termins in Lüttich nicht akzeptabel“, so dass er mit dem Zug RE 10122 nach Aachen fuhr und von dort aus mit einem Taxi nach Lüttich weiter reiste. Die Ankunft in Lüttich erfolgte rund eine Stunde später als mit der ursprünglich vorgesehenen Thalys-Verbindung.
- Gegenüber der DB machte der Beschwerdeführer seine Taxikosten in Höhe von 105,00 EUR geltend.
- Das Servicecenter Fahrgastreue (SFR) legte bei der Prüfung eine Verspätung des „ICE 14“ in Höhe von 120 Minuten zu Grunde und ermittelte einen Anspruch auf Verspätungsentschädigung in Höhe von 28,50 EUR, die dem Beschwerdeführer in Form eines Reisegutscheins übersandt wurde. Die Erstattung der Taxikosten, der Kosten für den nicht genutzten Thalys-Fahrschein und der Reservierungskosten für den „ICE 14“ wurden hingegen abgelehnt. Die

Ablehnung hinsichtlich der Taxikosten wurde mit dem Hinweis „kein Anspruch auf alternatives Verkehrsmittel“ erklärt. Weiterhin führte das SFR aus: „Die Kosten für die Nutzung eines alternativen Verkehrsmittels zum Zielbahnhof der Fahrkarte werden bis maximal 80,00 EUR erstattet, wenn der letzte Zug ausfällt bzw. wegen Verspätung nicht mehr erreicht werden kann.“ Ferner teilte das SFR mit, dass es den Erstattungsantrag des Beschwerdeführers „zur abschließenden Bearbeitung“ an die Thalys International in Brüssel weitergeleitet habe.

- Der Beschwerdeführer ist damit nicht einverstanden. Er fordert von der DB einen weiteren Gutschein im Wert von 94,00 EUR, wobei der Anteil für die Taxikosten von ihm „als weiteres Entgegenkommen“ mit nur 80,00 EUR veranschlagt und zusätzlich offenbar eine Verspätungsentschädigung für den Thalys-Zug in Höhe von 14,00 EUR geltend gemacht wird. Er bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Dabei weist er auch darauf hin, dass bei der Nutzung des späteren Thalys-Zuges eine Ankunftsverspätung in Lüttich von drei Stunden vorgelegen habe, welche bei ihm zu einem „Umsatzausfall“ in Höhe von 300,00 EUR geführt hätte.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Gesichtspunkte in unsere Überlegung einbezogen:

- Taxikosten: Gemäß Art. 18 Abs. 3 Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) muss das Eisenbahnverkehrsunternehmen einen alternativen Verkehrsdienst organisieren, wenn keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr besteht. Hier ist zunächst zu bedenken, dass die Beförderung mit der DB bereits in Köln endete und die Taxikosten auf einem Streckenabschnitt entstanden, welcher nicht mehr Bestandteil des Reisevertrags mit der DB war. Insofern scheidet bereits aus diesem Grund ein Anspruch gemäß Art. 18 Abs. 3 VO aus. Darüber hinaus wären auch die weiteren Voraussetzungen des Art. 18 Abs. 3 VO nicht erfüllt, da der Beschwerdeführer den drei Stunden später verkehrenden Thalys-Zug hätte nutzen können und somit eine Fortsetzung des Verkehrsdienstes möglich war. Die Taxikosten könnten allenfalls als Folgeschaden qualifiziert werden.
- Umsatzausfall/Folgeschaden: Die Argumentation des Beschwerdeführers, durch die Taxikosten einen höheren Umsatzausfall abgewendet zu haben, ist rechtlich nicht nachvollziehbar. Der Umsatzausfall hätte einen sog. Folgeschaden der Zugverspätung dargestellt, für den es an einem spezialgesetzlichen Erstattungsanspruch fehlt. Zu bedenken ist auch, dass das pünktliche Erreichen von Anschlussterminen nach Ende der Zugfahrt grundsätzlich in die Risikosphäre der Fahrgäste fällt. Dies spricht dagegen, die entstandenen Folgekosten der DB zuzurechnen.
- Verspätungsentschädigung: Gemäß Art. 17 Abs. 1 VO besteht ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung erst bei Zugverspätungen ab 60 Minuten. Sollte die Verspätung des für die DB rechtlich allein maßgeblichen ICE 1044 tatsächlich nur 25 Minuten betragen haben, bestünde kein Anspruch auf Verspätungsentschädigung. Dann wäre auch die Berechnung des SFR (120 Minuten) nicht nachvollziehbar und die Übersendung des Reisegutscheins im Wert von 28,50 EUR wäre ohne Rechtsanspruch und allein aus Kulanz erfolgt. Mangels Reisekette (zwei unterschiedliche Fahrscheine bei zwei unterschiedlichen Unternehmen gekauft) kommt es im Übrigen allein auf die Verspätung am Endziel des Beförderungsvertrags mit der DB (Köln) und nicht auf die Ankunftsverspätung in Lüttich an.

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Taxikosten: Die von der DB verursachte Zugverspätung war aus Sicht des Beschwerdeführers ursächlich für die Entstehung der Taxikosten.
- Umsatzausfall/Folgeschaden: Der Beschwerdeführer erreichte mit dem Taxi sein Endziel Lüttich gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Thalys-Verbindung rund eine Stunde verspätet und wendete dadurch eine höhere Verspätung von drei Stunden ab. Er argumentiert, dass ein Umsatzausfall in Höhe von 100,00 EUR bzw. die (abgewendete) Gefahr eines Ausfalls in Höhe von 300,00 EUR als direkte Folge der Zugverspätung des ICE 1044 zu betrachten sind. Insofern könnte ein Schadenersatzanspruch nach §§ 280 ff. BGB in Betracht kommen. Gleichwohl erscheint es fraglich, inwieweit der geltend gemachte Schaden der DB zuzurechnen ist.
- Antwortschreiben des SFR: Die Berechnung des SFR ist nicht nachvollziehbar. Unklar ist die Nennung des „ICE 14“ anstelle des ICE 1044 und die Zugrundelegung einer Verspätung von 120 Minuten.
- Kundenbeziehung: Der Beschwerdeführer ist Inhaber einer BahnCard 50, was auf häufige Reisen mit der DB und eine entsprechend ausgeprägte Kundenbeziehung schließen lassen könnte.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere kein Rechtsanspruch auf weitergehende Entschädigung einerseits und vermutlich ausgeprägte Kundenbeziehung des Beschwerdeführers zur DB andererseits) erscheint uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit die Übersendung von Genussgutscheinen im Wert von 10,00 EUR aus Kulanz als ein angemessener Ausgleich der hier betroffenen Interessen.“

Diesem Vorschlag ist die Deutsche Bahn gefolgt und hat uns dazu Folgendes geschrieben:

„Die Verärgerung von Herrn Blechschmidt können wir verstehen. Er erreichte Köln mit einer Verspätung, verpasste seinen Anschlusszug nach Lüttich und durch die Nutzung eines Taxis entstanden hohe Mehrkosten. Wir bedauern diese Unannehmlichkeiten und entschuldigen uns aufrichtig für die Folgen.

Unabhängig davon können wir die Bearbeitung des Fahrgastrechte-Formulars durch das Servicecenter Fahrgastrechte nicht beanstanden. Der Beschwerdeführer wurde gemäß den auf dem Formular gemachten Angaben entschädigt – die Verspätung von 120 Minuten wurde dort angegeben und von einem Zugbegleiter per Stempelabdruck bestätigt. In solchen Fällen wird unabhängig davon, was die Anspruchsprüfung ergeben könnte, entschädigt. Aus diesem Grund erhielt Herr Blechschmidt einen Gutschein in Höhe von 28,50 EUR.

Die Recherche beim Servicecenter Fahrgastrechte ergab darüber hinaus, dass es sich beim ICE 14 um den verpassten Anschlusszug ab Köln gehandelt habe.

Wie Sie richtig bemerken, hat Herr Blechschmidt weder einen Anspruch auf eine Taxikostenerstattung noch auf die Übernahme von Umsatzausfall beziehungsweise Folgekosten. Eine Verspätungsentschädigung wurde bereits gezahlt.

Dessen ungeachtet stimmen wir Ihrem Schlichtungsvorschlag im Rahmen der Kulanz zu. Der Beschwerdeführer erhält von uns Genuss-Gutscheine im Gesamtwert von 10,00 EUR, wenn auch er Ihrem Vorschlag zustimmt. Wir haben bei unserer Entscheidung insbesondere die Tatsache berücksichtigt, dass Herr Blechschmidt ein guter Kunde unseres Unternehmens ist.“

Wir betrachten den Vorgang damit spätestens am 05.06.2012 als erledigt und danken Ihnen für das der Schlichtungsstelle entgegengebrachte Vertrauen.

Mit freundlichen Grüßen

Christof Berlin, M.A.

Volljurist / Schlichter

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Fasanenstrasse 81 • 10623 Berlin • Tel. 030.6 44 99 33-0 • Fax 030.6 44 99 33-10

www.soep-online.de • Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg VR29041B

Leiter der Schlichtungsstelle: Edgar Isermann • Geschäftsführer: Heinz Klewe

Bankverbindung: Deutsche Bank, Konto-Nr. 600 911 200, BLZ 100 700 24