

■ Verkehrsrecht & Tarife

Ankunft erst am nächsten Tag

aus SIGNAL 06/2010 (Dezember 2010/Januar 2011), Seite 19 (Artikel-Nr: 10000585)
 söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Am 1. Dezember 2009 startete in Berlin die söp, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, ihre Arbeit. Reisen per Bahn, Bus, Flugzeug oder Schiff können von Verkehrsunternehmen wie von deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sein: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die Anlass zur Beschwerde geben. Wer auf seine Beschwerde keine zufriedenstellende Antwort bekommt, kann sich an die söp wenden. Sie erarbeitet dann einen Schlichtungsvorschlag zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Das erspart allen Beteiligten Geld, Zeit und Ärger. SIGNAL-Leserinnen und -Leser können ab diesem Heft in jeder Ausgabe anhand eines konkreten Falls einen Einblick in die praktische Arbeit der söp bekommen.

Sachverhalt

Die Beschwerdeführerin wollte zusammen mit ihrer Tochter im Zug von Bückeburg nach Emden Außenhafen fahren. Auf der Fahrt hatte der IC 146 eine Dreiviertelstunde Verspätung, so dass der Anschlusszug von Rheine nach Emden nicht mehr erreicht wurde. Die Beschwerdeführerin nahm daher den nächsten Zug (RE 14124) um 15.34 Uhr und erreichte Emden Hauptbahnhof um 17.30 Uhr. Eine Weiterfahrt zum Zielbahnhof Emden Außenhafen war nicht möglich, da der Regionalexpress an diesem Tag in Emden Hbf endete. Somit mussten die Reisenden in Emden übernachten (Hotelkosten: 90 Euro). Erst am nächsten Tag wurde das eigentliche Reiseziel erreicht.

Ablehnung

Der Antrag der Beschwerdeführerin auf Zahlung einer Verspätungsentschädigung und Erstattung der Hotelkosten wurde vom Servicecenter Fahrgastrechte abschlägig beschieden. Als Begründung wurde »Regel 1 Verspätung

Schlichtungsarbeit

Nach der abschlägigen Entscheidung durch das Servicecenter Fahrgastrechte wandte sich die Beschwerdeführerin an die söp. Die Prüfung der Rechtslage ergab, dass auf Grundlage der Fahrgastrechte die Beschwerdeführerin einen Anspruch sowohl auf Verspätungsentschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrkartenwertes als auch auf Erstattung der Übernachtungskosten hat.

Da Mutter und Tochter erst am nächsten Tag das Reiseziel Emden Außenhafen erreichten, betrug die Verspätung also mehr als zwei Stunden. Folglich besteht ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises.

Da die Beschwerdeführerin wegen der Verspätung die Fahrt zu ihrem Zielort (Emden Außenhafen) nicht am selben Tag fortsetzen konnte, ist das Eisenbahnverkehrsunternehmen zudem verpflichtet, die Hotelkosten für die Übernachtung zu tragen. Grundsätzlich ist der auf der Fahrkarte angegebene Zielort für die Bewertung maßgeblich.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen. Die Beschwerdeführerin erhielt eine Verspätungsentschädigung in Höhe von 14,50 Euro sowie eine Erstattung der Übernachtungskosten in Höhe von 90,00 Euro. (Dr. Katja Schmidt)

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Fasanenstraße 81, 10623 Berlin

Telefon: (030) 644 99 33 11

E-Mail: kontakt@soep-online.de

Internet: www.soep-online.de

Über 3300 Schlichtungsanträge seit söp-Start am 1. Dezember 2009

Im ersten Jahr ihres Bestehens sind bei der von der EU notifizierte, neutral und unabhängig arbeitenden Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) über 3300 Beschwerden von Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisenden eingegangen. Im Streit mit ihrem Verkehrsunternehmen hatten die Reisenden keine sie zufriedenstellende Einigung erzielt. Die söp konnte für Bahnreisende in 91 Prozent dieser Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielen. Die Anliegen von zurzeit knapp 1300 Fluggästen warten hingegen noch auf die abschließende Streitschlichtung. Trotz intensiver Gespräche mit Vertretern der Luftfahrt haben sich bisher nur wenige von ihnen bereit erklärt, zur Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen am Schlichtungsverfahren mitzuwirken.

»Wer eine kompetent, effizient und vor allem neutral arbeitende Schlichtungsstelle im Personenverkehr sucht, ist bei der söp gut aufgehoben. Die bisherige hohe Akzeptanz bei Reisenden und Verkehrsunternehmen zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind«, sagte Edgar Isermann, Leiter der Schlichtungsstelle und früherer Präsident des Oberlandesgerichts.

Die Arbeit der Schlichtungsstelle wird von den Reisenden positiv gewürdigt, selbst in Fällen, in denen sie aufgrund fehlender rechtlicher Grundlagen keine Entschädigung zugesprochen bekommen. Sie alle begrüßen die professionelle Arbeit der söp-Schlichter (ausgebildete Volljuristen), die den jeweiligen Sachverhalt klären, die Rechtslage prüfen und bei ihren Empfehlungen auf den Einzelfall eingehen.

»Die erfolgreiche Arbeit der von Unternehmen und nicht vom Steuerzahler finanzierten, gleichwohl neutral arbeitenden Schlichtung hat sich bewährt. Das Modell wird sich in der Praxis weiter durchsetzen«, erklärte Heinz Klewe, Geschäftsführer der söp. »Der von den Verkehrsunternehmen zunehmend erkannte Nutzen einer bundesweit und verkehrsträgerübergreifend arbeitenden Schlichtungsstelle wird neue Mitglieder für die söp gewinnen lassen. Das kommt auch den Reisenden zugute. Wir freuen uns, auch 2011 wieder viel Kundenzufriedenheit zu produzieren'.«

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10000585>.

© GVE-Verlag / signalarchiv.de - alle Rechte vorbehalten