

■ Schlichtungsstelle söp

## Unklare Angebotsbedingungen gehen zu Lasten des Verwenders

aus SIGNAL 04/2012 (September 2012), Seite 25 (Artikel-Nr: 10001044)  
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Die Beschwerdeführerin war Inhaberin einer Rabattkarte eines Verkehrsunternehmens mit einer Laufzeit vom 19.12.2009 bis 18.12.2010. Im Oktober 2010 führte das Verkehrsunternehmen u. a. zwei Marketingaktionen für Rabattkarten-Inhaber durch. Die eine Aktion sah vor, dass ab dem 13.10.2010 Rabattkarten-Inhaber, die mindestens 19 Jahre alt sind und deren Rabattkarte noch bis mindestens 30.11.2010 gültig ist, per Post einen Gutschein zum Erwerb einer Rabattkarte für die 1. Wagenklasse in derselben Rabattstufe erhalten. Der Wert des Gutscheins beträgt 25 Euro für Inhaber einer 25-Prozent-Rabattkarte.

Die andere Aktion hatte den Erwerb eines Mitfahrer-Gutscheins zum Gegenstand und beinhaltete die Regelung, dass Inhaber einer bis mindestens 11.12.2010 gültigen Rabattkarte, die mindestens 19 Jahre alt sind und keine Werbesperre veranlasst haben, ab dem 15.10.2010 per Post einen personalisierten Mitfahrer-Gutschein erhalten.

Die Beschwerdeführerin war sowohl älter als 19 Jahre als auch im Besitz einer über den 11.12.2010 hinaus gültigen 25-Prozent- Rabattkarte und ging daher davon aus, von diesen beiden Angeboten profitieren zu können. Sie meldete sich mit E-Mail vom 30.10.2010 bei dem Verkehrsunternehmen und erinnerte an den Versand der Gutscheine aus den Aktionsangeboten.

### **Ablehnung**

Das Verkehrsunternehmen lehnte die Ausstellung eines Reisegutscheins in Höhe von 25 Euro mit dem Hinweis ab, dass an dieser Aktion lediglich solche Kunden teilnehmen können, die zuvor mittels Zufallsprinzip ausgewählt worden seien. Gleiches gelte auch für den Mitfahrergutschein.

Mit dieser Antwort war die Beschwerdeführerin nicht einverstanden. Sie wies wiederholt darauf hin, dass die Bedingungen für die Aktion nicht festschreiben, dass die Auswahl nach einem Zufallsprinzip erfolgt, so dass sie nach wie vor auf die Ausstellung des Gutscheins sowie des zusätzlichen Mitfahrergutscheins bestehe. Alternativ sei sie auch mit einer Freifahrt 1. Klasse (Hin- und Rückfahrt) einverstanden. Diesem Wunsch kam das Verkehrsunternehmen nicht nach.

### **Schlichtungsarbeit**

Die Beschwerdeführerin wandte sich an die söp, nachdem auch ein längerer E-Mail-Verkehr zwischen ihr und dem Verkehrsunternehmen nicht zum Erfolg geführt hatte.

Die söp setzte sich mit dem Verkehrsunternehmen in Verbindung und stellte nach eingehender Prüfung der Bedingungen für die Aktionsangebote fest, dass aus dem Wortlaut nicht eindeutig hervorgeht, dass der Teilnehmerkreis durch ein Losverfahren ermittelt wird. Hätte das Verkehrsunternehmen dies so regeln wollen, hätte es diesbezüglich eine ausdrückliche Formulierung verwenden müssen. Da dies nicht

geschehen ist, muss es den Inhalt so gegen sich gelten lassen, wie er von einem objektiven Empfänger verstanden wird und auch verstanden werden darf (Empfängerhorizont).

Danach erfüllt die Beschwerdeführerin die Voraussetzungen für die jeweilige Aktion. Sie ist sowohl über 19 Jahre alt als auch Inhaberin einer 25-Prozent-Rabattkarte, die über den geforderten Zeitraum hinaus Gültigkeit hatte. Schließlich ist auch keine Werbesperre veranlasst worden. Die Beschwerdeführerin durfte daher davon ausgehen, dass auch sie von den Aktionen profitieren kann. Der Wortlaut dieser Bedingungen war außerdem so formuliert, dass der jeweilige Rabattkarten-Inhaber unaufgefordert von dem Verkehrsunternehmen angeschrieben wird, so dass er an der Aktion teilnehmen kann. Im Übrigen wies die söp darauf hin, dass gem. § 305 c Abs. 2 BGB Zweifel bei der Auslegung Allgemeiner Geschäftsbedingungen zu Lasten des Verwenders gehen.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen. Das Verkehrsunternehmen veranlasste eine Prämienpunktegutschrift in Höhe einer Freifahrt 1. Klasse (Hin- und Rückfahrt). Darüber hinaus wird nun bei zukünftigen Angeboten der Hinweis eingefügt, dass die Auswahl der Berechtigten nach dem Zufallsprinzip erfolgt. *Dr. Katja Schmidt*

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, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, wenden. Sie erarbeitet dann einen Schlichtungsvorschlag zur einvernehmlichen und außergerichtlichen Streitbeilegung. Das erspart allen Beteiligten Geld, Zeit und Ärger. SIGNAL-Leserinnen und -Leser können in jeder Ausgabe anhand eines konkreten Falls einen Einblick in die praktische Arbeit der söp bekommen.

Aber auch Fahrgäste im Nahverkehr der Länder Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt können sich an die söp wenden, wenn sie auf ihre Beschwerde hin von der BVG, der S-Bahn Berlin GmbH oder einem anderen teilnehmenden Verkehrsunternehmen der Region keine sie zufriedenstellende Antwort erhalten haben.

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.  
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin  
E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
Internet: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

Dieser Artikel mit allen Bildern online:  
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10001044>.

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