

■ Schlichtungsstelle söp

Anspruch auf Schadenersatz bei Falschauskunft

aus SIGNAL 05/2012 (November 2012), Seite 26 (Artikel-Nr: 10001143)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Die Beschwerdeführerin buchte online bei einem Eisenbahnverkehrsunternehmen eine Fahrkarte für eine Fahrt von Karlsruhe nach Mainz zu einem Preis von 19 Euro. Von Mainz war die Weiterfahrt mit einem Bus zum Flughafen Frankfurt Hahn geplant. Die Kosten für die Busfahrt waren nicht im Ticketpreis enthalten und sollten 12 Euro betragen.

Noch am Reisetag vergewisserte sich die Beschwerdeführerin im Internet, ob sich Reiseänderungen ergeben haben. Dies war nicht der Fall. Die Reiseverbindung wurde ihr im Internet noch einmal bestätigt, so dass sie die Reise antrat. Nach der Ankunft in Mainz musste sie jedoch feststellen, dass zur auf der Fahrkarte angegebenen Zeit kein Bus zum Flughafen fährt. Der nächste Bus wäre erst mehr als drei Stunden später gefahren. Dann hätte sie jedoch ihren Flug verpasst. Sie entschied sich daher, mit dem Taxi zum Flughafen zu fahren - Kosten: 120 Euro. Den Flug erreichte sie noch rechtzeitig.

Nach der Reise machte die Beschwerdeführerin die Erstattung der Taxikosten, abzüglich der Kosten für die eingeplante Busfahrt in Höhe von 12 Euro, bei dem Busunternehmen geltend.

Ablehnung

Das Busunternehmen teilte mit, dass es dem Fahrplanzentrum des Eisenbahnverkehrsunternehmens die jeweils aktuellen Daten zur Verfügung stellt. Beim Wechsel zum Winterfahrplan sei ihnen jedoch ein Fehler unterlaufen, aufgrund dessen das Zeitfenster um knapp zwei Stunden überschritten wurde. Eine Anzeige des aktuellen Fahrplanes war daher erst später, d. h. nach der Reise der Beschwerdeführerin, möglich. Die Übernahme der Taxikosten wurde vom Busunternehmen dennoch abgelehnt.

Schlichtungsarbeit

Die Beschwerdeführerin wandte sich wegen der Erstattung der Taxikosten an die söp, nachdem auch eine weitere Beschwerde an das Eisenbahnverkehrsunternehmen erfolglos geblieben war.

Die söp setzte sich mit dem Busunternehmen in Verbindung und stellte nach eingehender Prüfung der Rechtslage fest, dass die Beschwerdeführerin einen Anspruch auf Erstattung der Taxikosten für die Fahrt zum Flughafen hat. Insbesondere wies die söp darauf hin, dass die Beschwerdeführerin mit dem Busunternehmen einen Vertrag schließen wollte, der die Beförderung von Mainz zum Flughafen Hahn beinhaltete. Noch vor dem Kauf der Busfahrkarte informierte sich die Beschwerdeführerin auf der Internetseite des Eisenbahnverkehrsunternehmens über Fahrplanänderungen. Die auf dem Online-Ticket angegebene Verbindung inklusive des Bustransfers wurde

bestätigt.

Mit dem Einstellen der Fahrplandaten hat das Busunternehmen über das Portal des Eisenbahnverkehrsunternehmens interessierten Fahrgästen angeboten, zu einer bestimmten Zeit von Mainz zum Flughafen Hahn befördert zu werden. Dieses Angebot wollte die Beschwerdeführerin annehmen. Es stellte sich jedoch später unstreitig heraus und wurde vom Busunternehmen auch schriftlich bestätigt, dass falsche Fahrplandaten von ihm an das Eisenbahnverkehrsunternehmen weitergeleitet worden waren, so dass auch kein aktuell gültiger Fahrplan angeboten werden konnte. Insofern kam ein Anspruch auf Schadenersatz nach §§ 280, 282, 241 Abs. 2, 311 Abs. 2 BGB in Betracht (Nebenpflichtverletzung bei Vertragsanbahnung, Informationspflichtverletzung), da die Beschwerdeführerin ein Taxi zum Flughafen nehmen musste, um ihren Flug noch rechtzeitig zu erreichen.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen. Das Busunternehmen erstattete die Taxikosten abzüglich der Kosten für die ohnehin notwendige Busfahrkarte i.H.v. insgesamt 108 Euro.

(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

Internet: www.soep-online.de

Dieser Artikel mit allen Bildern online:

<http://signalarchiv.de/Meldungen/10001143>.

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