

 söp

Sonderkündigungsrecht bei Kundenkarten mit Rabattfunktion

aus SIGNAL 03/2013 (Juli 2013), Seite 28 (Artikel-Nr: 10002660)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer war Inhaber einer Kundenkarte mit Rabattfunktion (kurz: Kundenkarte) eines Verkehrsunternehmens. Im Winter 2011/2012 kam es zu einer Preiserhöhung. Hierüber will der Beschwerdeführer zwischenzeitlich nicht informiert worden sein. Erst im Zuge der Übersendung der Folgekarte im August 2012 habe er davon erfahren. Aufgrund der Preiserhöhung kündigte er daraufhin seinen Vertrag zum 18.9.2012.

Ablehnung

Das Verkehrsunternehmen teilte dem Beschwerdeführer mit, dass einer Kündigung zum 18.9.2012 nicht entsprochen werden könne, da die Kündigung nicht rechtzeitig, d. h. sechs Wochen vor Gültigkeitsende der Kundenkarte vorgelegen habe. Die Kündigung könne erst zum 18.9.2013 anerkannt werden. Der Beschwerdeführer widersprach der Ablehnung und wies darauf hin, dass er von seinem Sonderkündigungsrecht Gebrauch mache, da er mit der Preiserhöhung nicht einverstanden sei. Wiederum antwortete das Verkehrsunternehmen, dass die Kündigung nicht rechtzeitig vorgelegen habe. Zudem habe es den Beschwerdeführer auch im November 2011 über die Preiserhöhung schriftlich informiert.

Schlichtungsarbeit

Der Beschwerdeführer zeigte sich mit der erneuten Ablehnung nicht einverstanden. Insbesondere wiederholte er sein Vorbringen, dass ihm kein Schreiben mit Informationen zu einer Preiserhöhung zugegangen sei. Mit der Bitte um Prüfung seines Sonderkündigungsrechtes wandte er sich an die söp.

Die söp setzte sich mit dem Verkehrsunternehmen in Verbindung und wies auf die Angebotsbedingungen des Verkehrsunternehmens für diese Verträge mit Kundenkarten hin. Darin heißt es u. a., dass das Verkehrsunternehmen im Fall von Änderungen der Nutzungsbedingungen diese dem Reisenden rechtzeitig mitteilen wird. Ist der Reisende mit den Änderungen nicht einverstanden, kann er das Vertragsverhältnis innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Mitteilung schriftlich kündigen. In diesem Fall würde sich die Geltungsdauer der Kundenkarte nicht verlängern. Das Verkehrsunternehmen soll den Reisenden in seiner Mitteilung darauf hinweisen. Ob der Beschwerdeführer in diesem Fall bereits im November 2011 über die Preiserhöhung informiert worden ist, ließ sich nicht abschließend klären. Insoweit war das Verkehrsunternehmen jedoch beweispflichtig. Deshalb geht die Unklarheit des Sachverhalts grundsätzlich zu Lasten des Verkehrsunternehmens.

Die söp kam deshalb zu dem Ergebnis, dass der Beschwerdeführer ein Sonderkündigungsrecht aufgrund der Preiserhöhung hatte und dieses auch rechtzeitig ausgeübt hat. Erst mit Zusendung der Folgekarte im August 2012 habe er von der

Preiserhöhung erfahren und schließlich innerhalb von vier Wochen seine Kundenkarte gekündigt.

Die Schlichtungsempfehlung der söp wurde angenommen und der Beschwerdeführer zum 18.09.2012 aus dem Vertragsverhältnis entlassen.

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/10002660>.

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