

■ Tarife

Anspruch auf Verspätungsentschädigung bei eingeplantem Zwischenhalt?

aus SIGNAL 01/2014 (Februar 2014), Seite 25 (Artikel-Nr. 10003246)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Der Beschwerdeführer wollte von Oberhausen über Augsburg nach München fahren. In Augsburg hatte er einen Aufenthalt von ca. 14 bis 16 Uhr eingeplant, um dort einen Geschäftstermin wahrzunehmen. Die Weiterfahrt nach München sollte um 16.06 Uhr erfolgen.

Auf der Fahrt nach Augsburg kam es bei mehreren Zügen zu Verzögerungen, so dass der Beschwerdeführer mit einer Verspätung von zwei Stunden in Augsburg eintraf und seinen geplanten Termin daher nicht mehr wahrnehmen konnte. Stattdessen fuhr er direkt nach München durch, wo er mit einer Verspätung von 21 Minuten eintraf.

Der Beschwerdeführer reichte nach der Fahrt einen Antrag auf Verspätungsentschädigung beim Servicecenter Fahrgastrechte ein.

Antwort der Beschwerdegegnerin

Das Servicecenter Fahrgastrechte stellte eine Verspätung von 21 Minuten fest und lehnte die Zahlung einer Verspätungsentschädigung ab.

Der Beschwerdeführer war mit dieser Antwort nicht einverstanden. Er wandte sich an die söp und wies darauf hin, dass er zwar am Zielort der Fahrkarte (München) keine entschädigungsrelevante Verspätung erlitten habe, er aber dennoch an seinem geplanten Zwischenziel mit einer Verspätung von zwei Stunden angekommen ist.

Schlichtungsarbeit

Die söp prüfte das Anliegen des Beschwerdeführers und kam zu dem Ergebnis, dass das Servicecenter den Antrag zutreffend beschieden hat.

Die söp wies in der Schlichtungsempfehlung darauf hin, dass ausgehend von Art. 17 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1371/2007 ein Anspruch auf Verspätungsentschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises besteht, wenn der Fahrgast zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung von 120 Minuten hatte. Dies war vorliegend nicht der Fall, da der Beschwerdeführer München mit einer Verspätung von 21 Minuten erreichte. Der Wortlaut stellt insoweit ausdrücklich auf die Ankunft am Zielort der Fahrkarte ab. Zwischenaufenthalte werden nicht berücksichtigt. Die Entscheidung des Servicecenter Fahrgastrechte war formell betrachtet daher korrekt ergangen.

Dennoch schlug die söp ein Entgegenkommen von Seiten des Verkehrsunternehmens vor, da der Beschwerdeführer seine Reise so geplant hatte, dass er in einem zweistündigen Aufenthalt in Augsburg einen Geschäftstermin hätte wahrnehmen können. Hätte er diesen Zwischenhalt nicht eingeplant, wäre er - bezogen auf die

Gesamtstrecke - mit einer zweistündigen Verspätung am Zielort eingetroffen. In diesem Fall hätte er auch einen Anspruch auf Verspätungsschädigung in Höhe von 50 Prozent des Fahrpreises gehabt (vorliegend 34 Euro).

Des Weiteren machte die söp deutlich, dass der Beschwerdeführer auf beiden Fahrstrecken Verspätungen hatte. In der Gesamtschau stellte sich die Reise für den Beschwerdeführer daher als sehr unbefriedigend dar, da er zum einen eine nicht unerhebliche Verspätung in Augsburg hatte und darüber hinaus noch seinen Geschäftstermin nicht wahrnehmen konnte.

Die söp schlug daher ein Entgegenkommen in Form eines Reisegutscheins im Wert von 25 Euro vor. Das Verkehrsunternehmen stimmte der Argumentation der söp zu und übersandte dem Beschwerdeführer als Ausgleich für seine Unannehmlichkeiten einen Reisegutschein im Wert von 25 Euro, den der Beschwerdeführer dankend entgegennahm. (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/10003246>.

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