

 söp

Fahrtabbruch und Erstattung des Fahrpreises

aus SIGNAL 06/2017 (Dezember 2017 / Januar 2018), Seite 31 (Artikel-Nr: 10004110)
söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Sachverhalt

Die Beschwerdeführerin wollte am 10. Oktober 2014 von Heidelberg nach Frankfurt (Main) fahren und am selben Tag wieder zurück. Grund für die Reise war ein Termin in der US-Botschaft zur Beantragung eines US-Visums. Der Termin war für 9.00 Uhr anberaumt. Für diese Fahrt kaufte die Beschwerdeführerin eine Fahrkarte zu einem Preis von 16,50 Euro.

Die Beschwerdeführerin schilderte, dass ihr Zug mit einer Verspätung von mehr als 1,5 Stunden erst um 9.30 Uhr und nicht wie geplant um 7.52 Uhr in Frankfurt Hbf. eingetroffen sei. Der Botschaftstermin sei nicht mehr einzuhalten gewesen, so dass sie unmittelbar darauf ihre Rückfahrt nach Heidelberg angetreten habe. Für die Rückfahrt kaufte sie eine weitere Fahrkarte zu einem Preis von 16,50 Euro. Aufgrund der Verspätung auf der Hinfahrt erhielt die Beschwerdeführerin nach eigenen Angaben noch vor Ort in Frankfurt (Main) eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 25 Prozent des Fahrpreises (4,15 Euro).

Da der Botschaftstermin nicht wahrgenommen werden konnte, vereinbarte die Beschwerdeführerin für den 15. Oktober 2014 einen neuen Termin. Für die Fahrt zu diesem Termin von Heidelberg nach Frankfurt (Main) erwarb sie eine neue Fahrkarte zu einem Preis von 14,25 Euro. Die Fahrt konnte jedoch nicht wie geplant mit dem Zug durchgeführt werden, weil dieser ersatzlos ausgefallen sei. Die Beschwerdeführerin habe die Fahrt deshalb mit dem Pkw durchgeführt.

Nach der Fahrt machte die Beschwerdeführerin eine Erstattung ihrer sinnlos aufgewandten Ticketkosten für die Fahrten am 10. und 15. Oktober geltend. Pkw-Kosten forderte sie nicht.

Antwort der Beschwerdegegnerin

Das Servicecenter Fahrgastrechte lehnte in Bezug auf die Fahrt am 10. Oktober eine Erstattung der Ticketkosten ab, da die Beschwerdeführerin bereits entschädigt worden sei. Auch bezüglich der Fahrt am 15. Oktober lehnte das Servicecenter Fahrgastrechte ohne weitere Begründung eine Erstattung der Ticketkosten ab. Die Beschwerdeführerin war damit nicht zufrieden und bat die söp um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

Schlichtungsarbeit

Zugunsten der Beschwerdegegnerin stellte die söp fest, dass der Beschwerdeführerin für die 1,5-stündige Verspätung auf der Fahrt am 10. Oktober bereits vor Ort eine Verspätungsentschädigung i.H.v. 4,15 Euro gezahlt wurde.

Allerdings hatte die Beschwerdeführerin einen Anspruch auf Erstattung der vollständigen Ticketkosten für die Hin- und Rückfahrt am 10. Oktober. Ausgehend

von Art. 16 lit. a) der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) hat der Fahrgast bei einer zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Möglichkeit, die Fahrt abubrechen, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen sinnlos geworden ist. In diesem Fall hat der Fahrgast Anspruch auf Erstattung des für diese Fahrt entrichteten Fahrpreises, gegebenenfalls zusammen mit einer (kostenlosen) Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit.

Da die Fahrt am 10. Oktober nach Frankfurt (Main) aufgrund der mehr als 1,5-stündigen Verspätung für die Beschwerdeführerin sinnlos geworden war - der Botschaftstermin war nicht mehr einzuhalten - hatte sie Anspruch auf Erstattung der Kosten für die Hinfahrt i.H.v. 16,50 Euro. Darüber hinaus hätte sie für die Rückfahrt keine separate Fahrkarte lösen müssen, so dass ihr auch die Kosten für die Rückfahrt i.H.v. weiteren 16,50 Euro zu erstatten waren. Da der Beschwerdeführerin bereits eine Verspätungsentschädigung gezahlt wurde, verbliebe noch ein zu erstattender Betrag i.H.v. 28,85 Euro (16,50 Euro plus 16,50 Euro minus 4,15 Euro).

Darüber hinaus waren der Beschwerdeführerin auch die Kosten für die nicht genutzte Fahrkarte für die Fahrt am 15. Oktober nach Frankfurt (Main) zu erstatten, da sie die Fahrt aufgrund der zu erwartenden Verspätung von mehr als 60 Minuten abgebrochen hatte (vgl. Art. 16 VO). Es ergab sich ein weiterer Anspruch auf Erstattung i.H.v. 14,25 Euro.

Vor diesem Hintergrund schlug die söp eine Zahlung i.H.v. 43,10 Euro vor. Die Beschwerdegegnerin entschuldigte sich für die Fehlbearbeitung und stimmte dem Vorschlag uneingeschränkt zu. Die Angelegenheit konnte so einvernehmlich geklärt werden. (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.

Aber auch Fahrgäste im Nahverkehr der Länder Baden Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen-Anhalt und Thüringen können sich an die söp wenden, wenn sie auf ihre Beschwerde hin von dem an der Schlichtung 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
Web: soep-online.de

Dieser Artikel mit allen Bildern online:
<http://signalarchiv.de/Meldungen/10004110>.

