

## Schwarzfahren - Nein Danke!

### Das erhöhte Beförderungsentgelt in der Schlichtungspraxis der Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW



Überarbeitete Fassung: Stand Januar 2016

## Inhalt

1. Vorwort.....	3
2. Rechtliche Grundlagen für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes .....	3
3. Thesen .....	5
4. Arbeitsweise der Schlichtungsstelle Nahverkehr .....	5
5. Methode der Untersuchung .....	6
6. Überblick über die Vorgänge der Schlichtungsstelle – Statistik.....	7
6.1.    Fallbehandlung in der Schlichtungsstelle .....	7
6.2.    Entwicklung der Forderungshöhe.....	8
7. Fallgruppen .....	9
7.1    Inhaber von Zeitfahrkarten (Abonnements).....	9
7.1.1    Außerhalb des Geltungsbereiches .....	10
7.1.2    Elektronische Tickets (E - Tickets) nicht lesbar .....	12
7.1.3    Vergessene und verlorene Abonnementstickets .....	14
7.1.3.2 Nicht übertragbare Tickets vergessen .....	14
7.1.3.1 Übertragbare Tickets vergessen .....	16
7.2    Sonstige Fahrkarten.....	19
7.2.1    Entwertungsfehler.....	19
7.2.2    Preisstufe oder Geltungsdauer überschritten .....	21
7.2.3    Unverzüglichkeit von Fahrscheinkauf oder Ticketentwertung.....	23
7.3    Automatenprobleme.....	26
7.3.1    Automat defekt oder außer Betrieb .....	26
7.3.2    Zahlungsmittel wird nicht angenommen.....	27
7.3.3    Automatenanzahl nicht ausreichend für Andrang.....	29
7.4    Sonderfälle.....	30
7.4.1    Erste Wagenklasse.....	30
7.4.2    Fahrradmitnahme .....	32
7.4.3    Falschberatung/Missverständnisse.....	34
8. Das erhöhte Beförderungsentgelt im Inkasso .....	36
8.1    Rechtliche Grundlagen.....	36
8.2    Die Entwicklung der Forderung – typisches Beispiel aus der Praxis.....	36
8.2.1    Beispiel - 1. Schritt: Mahnschreiben.....	36
8.2.2    Beispiel – 2. Schritt: Inkassoforderung.....	37
8.2.3    Beispiel – 3. Schritt: Forderungseinzug durch Rechtsanwaltskanzlei.....	37
9. Fazit und Ausblick .....	38
9.1    Bearbeitung der Fälle im Unternehmen .....	38
9.2    Was kann Schlichtung bewirken? .....	38

## 1. Vorwort

Gut 30% aller Anfragen an die Schlichtungsstelle Nahverkehr haben mit dem „erhöhten Beförderungsentgelt“ zu tun. Mit einem erhöhten Beförderungsentgelt werden Fahrgäste belastet, die bei einer Kontrolle ohne Fahrschein oder mit einem ungültigen Fahrschein auffallen. Zusammen mit Beschwerden über Unpünktlichkeit und Zugausfälle (ebenfalls gut 30%) stellt dieser Beschwerdegrund den größten Anteil der Arbeit der Schlichtungsstelle dar.

Schon das war ein Anlass, diese Fälle einmal insgesamt zu untersuchen. Hinzu kommt, dass für die nahe Zukunft Änderungen der gesetzlichen Grundlagen zu erwarten sind:

Inzwischen wurde das erhöhte Beförderungsentgelt (EBE) von 40,-- € auf 60,-- € erhöht. Die Verkehrsminister beschlossen dazu im Jahr 2013 eine Orientierung für die Ermessensausübung bzw. Kulanzentscheidungen.

Im Zusammenhang mit den Vorgaben der Verkehrsministerkonferenz hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr NRW die rund 700 Fälle zum erhöhten Beförderungsentgelt genauer untersucht, die von Anfang 2012 bis Mitte 2013 in der Schlichtungsstelle eingingen. Eine signifikante Veränderung in den Fällen hat sich seither nicht abgezeichnet.

Dabei hat sich herausgestellt, dass in keinem einzigen bearbeiteten Fall der Fahrgast vorsätzlich „schwarzfahren“ wollte. In über 40% der untersuchten Fälle hatte der Fahrgast sogar ein gültiges Monats- oder Jahresticket. Es lassen sich außerdem typische Fälle erkennen, in denen zahlungswillige Fahrgäste an den Beförderungsbedingungen, dem Tarifsystem oder den technischen Gegebenheiten scheitern und deshalb mit erhöhten Beförderungsentgelten belegt werden.

Für die Schlichtungsstelle Nahverkehr steht außer Frage, dass Schwarzfahren sanktioniert werden sollte und zu Recht nicht nur ein erhöhtes Beförderungsentgelt nach sich zieht, sondern auf Antrag eines Verkehrsunternehmens auch zu einem Strafverfahren führen kann. Schwarzfahren ist kein Kavaliersdelikt. Tatsächlich entgehen den Unternehmen durch Schwarzfahrer erhebliche Einnahmen, die sie zur Deckung ihrer Kosten dringend benötigten. Gerade der öffentliche Personennahverkehr ist hoch subventioniert und funktioniert zu den im Vergleich zum PKW günstigen Preisen nur bei einer hohen Auslastung. Dazu gehört aber auch, dass die Fahrgäste für die Beförderung bezahlen. Dies ist auch im Interesse der ehrlichen Fahrgäste.

In der Schlichtungstätigkeit wird festgestellt, dass nicht jede Beanstandung der Fahrausweisprüfer durch ein sanktionswürdiges Verhalten des Fahrgastes ausgelöst wird. Vielfach tragen Fahrgäste nachvollziehbare Gründe vor, warum sie keinen oder keinen gültigen Fahrschein vorlegen konnten. In vielen dieser Fälle wurde die Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes insgesamt oder in voller Höhe als ungerecht empfunden.

Es ist nachvollziehbar, dass die Erhebung erhöhter Beförderungsentgelte gerade für die großen Verkehrsunternehmen ein Massengeschäft darstellt, bei dem Einzelfallgerechtigkeit kaum zu erreichen ist. Zu beobachten ist aber, dass die Verkehrsunternehmen von dem Er messen, das dieser Einzelfallgerechtigkeit dienen sollte, zu wenig Gebrauch machen.

## 2. Rechtliche Grundlagen für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes

Gesetzliche Grundlagen für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes sind – für den Bahnverkehr – § 12 der Eisenbahnverordnung (EVO) des Bundes und für den (sonstigen) Nahverkehr § 9 der Allgemeinen Verordnung für die Beförderungsbedingungen (AVBB). Die Verkehrsunternehmen haben in ihren Beförderungs- oder Tarifbedingungen

entsprechende Regeln übernommen und konkretisiert. Die Regelungen im Einzelnen werden unten bei den entsprechenden Fallgruppen vorgestellt.

Nach § 12 EVO beträgt der erhöhte Fahrpreis „das Doppelte des gewöhnlichen Fahrpreises ... mindestens 60,-- €“.

§ 9 AVBB erlaubt den Nahverkehrs-Unternehmen, ein erhöhtes Beförderungsentgelt „bis zu 60,-- €“ zu erheben.

Nach den entsprechenden Regelungen „kann“ das Verkehrsunternehmen ein erhöhtes Beförderungsentgelt von bis zu 60,-- € erheben. Als „Kann-Regelung“ handelt es sich um eine Ermessensentscheidung. Die Verkehrsunternehmen können – generalisiert in bestimmten Fällen oder nach Einzelfallprüfung – auch ein geringeres oder gar kein erhöhtes Beförderungsentgelt erheben. Bei der Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes haben die Verkehrsunternehmen daher auch Umstände des Einzelfalls zu berücksichtigen, insbesondere im Hinblick auf die Verhältnismäßigkeit der Vertragsstrafe von 60,-- €. So können die Unternehmen in Einzelfällen das erhöhte Beförderungsentgelt auch ganz erlassen<sup>2</sup>.

Zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes ist nach den Tarifbestimmungen verpflichtet, wer das „Schwarzfahren“ zu vertreten hat, bzw. wem es „vorwerfbar“ ist. Das kann zum Beispiel bei Automatenstörungen entfallen. Für die Vorwerfbarkeit genügt leichte Fahrlässigkeit. Eine Differenzierung der Höhe des erhöhten Beförderungsentgeltes je nachdem, ob Vorsatz oder Fahrlässigkeit vorliegt, ist nicht vorgesehen und wird häufig auch nach Einzelfallprüfung – obwohl zulässig - nicht vorgenommen.

Die Frage der Vorwerfbarkeit und der Ermessensausübung im Einzelfall bildet den Hintergrund der meisten Fälle, in denen die Schlichtungsstelle Nahverkehr im Bereich des erhöhten Beförderungsentgeltes tätig wurde.

Die Schlichtungsstelle begrüßt es ausdrücklich, dass die Verkehrsministerkonferenz bei der Tagung im April 2013 zur Ermessensausübung in Form der Kulanzentscheidung eine Empfehlung gegeben hat:

**„Bei der Anpassung des EBE von 40,-- € auf 60,-- € handelt es sich im Straßenbahn- und Obusverkehr sowie dem Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen um eine Erhöhung des Rahmenbetrages, der den Verkehrsunternehmen auch weiterhin die Möglichkeit einräumt, in Fällen von geringem Verschulden situationsgerecht und kulant reagieren zu können. Insbesondere bei nicht Ortskundigen, Kindern, älteren Personen oder Fahrgästen, die einen falschen Fahrschein gelöst haben, sollen die Unternehmen diesen Spielraum nutzen und ein niedriges EBE fordern oder von der Verfolgung ganz absehen können. Damit soll auch vermieden werden, dass an sich zahlungswillige Fahrgäste mit unangemessen hohen Forderungen konfrontiert werden und Gelegenheitsfahrer aus Angst vor den Folgen eines Fehlers beim Fahrscheinkauf von der Nutzung des ÖPNV zurückschrecken. Dies erfordert eine entsprechende Festlegung der Verkehrsunternehmen z.B. in internen Richtlinien sowie eine Sensibilisierung und Schulung des Kontrollpersonals<sup>3</sup>.“**

Zu bestimmten Sachverhalten gibt es von Amtsgerichten rechtskräftige Entscheidungen. Andere Gerichte sind jedoch nicht verpflichtet, diesen Urteilen zu folgen. Da die Forderungen in der Regel unter 100,-- € liegen, gibt es im Bereich der erhöhten Beförderungsentgelte keine höchstrichterlichen Entscheidungen, an denen sich die Amtsgerichte orientieren können.

<sup>1</sup> so Amtsgericht Hannover, Urteil vom 07.02.1991, veröffentlicht in Neue Juristische Wochenschrift-Rechtsprechungsreport 1991, 883

<sup>2</sup> siehe Landgericht München, Urteil vom 18.05.1983, veröffentlicht in Verkehrsrechtliche Sammlung, Band 66, 12, 14

<sup>3</sup> Bericht des Arbeitskreises „Öffentlicher Personenverkehr“ zur Gemeinsamen Konferenz der Verkehrs- und Straßenbauabteilungsleiter der Länder (GKVS) am 13./14. März 2013 in Kiel und zur Verkehrsministerkonferenz (VMK) am 10./11. April 2013 in Flensburg

ten. Es lässt sich also zur Klärung von Einzelfällen kaum auf Rechtsprechung zurückgreifen.

### 3. Thesen

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hat aus ihrer Praxis der Fallbearbeitung den Eindruck gewonnen, dass von Seiten der Verkehrsunternehmen zu selten differenziert wird zwischen dem vorsätzlich Schwarzfahrenden und dem Kunden, der versehentlich oder wegen technischer Probleme keinen oder einen ungültigen oder falschen Fahrschein hat.

Vor dem Hintergrund der nachfolgenden Untersuchung stellt die Schlichtungsstelle Nahverkehr folgende Thesen auf:

1. Reisende mit einem Fahrschein werden zum Teil genauso behandelt wie Schwarzfahrer.
2. Ein erhöhtes Beförderungsentgelt wird gelegentlich auch dann gefordert, wenn der Fahrgast es nicht zu vertreten hat, dass sein Ticket ungültig ist.
3. Fahrgäste erwarten auf ihren Einspruch ein differenziertes und kulanteres Prüfungsverfahren.
4. Es kann häufiger von der Möglichkeit Gebrauch gemacht werden, bei der Forderung des erhöhten Beförderungsentgeltes in der Höhe des Betrages zu differenzieren.
5. Eine Differenzierung nach dem Maß des Verschuldens stellt Fahrgäste eher zufrieden: Leichte Fahrlässigkeit wird mit geringeren Beträgen belegt als Vorsatz.
6. Viele Fahrgäste würden ein geringeres erhöhtes Beförderungsgeld im Falle eines Versehens/Vergessens bezahlen. Sie wollen aber nicht akzeptieren, dass sie genauso zur Kasse gebeten werden, wie vorsätzliche Schwarzfahrer.
7. Eine Vielzahl von Fällen ließe sich vermutlich durch technische oder organisatorische Änderungen von Seiten der Verkehrsunternehmen oder Tarifverbände vermeiden - etwa wenn Kunden zwischen übertragbaren und persönlichen Tickets wählen könnten.

### 4. Arbeitsweise der Schlichtungsstelle Nahverkehr

Wenn eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingeht, hat der Fahrgast in der Regel vorher vergeblich versucht, sich mit dem Verkehrsunternehmen zu einigen. In anderen Fällen wird der Fahrgast von den Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle gebeten, zunächst selber Einspruch einzulegen und sich gegebenenfalls dann wieder zu melden.

Der Beschwerdeeingang bei der Schlichtungsstelle Nahverkehr ist also nicht mit dem Beschwerdeeingang bei den Verkehrsunternehmen identisch. Viele Fälle sind sicherlich schon auf den Einspruch des Fahrgastes gegen das erhöhte Beförderungsentgelt geklärt worden.

Nur in Einzelfällen leitet die Schlichtungsstelle die Beschwerde sofort an das Verkehrsunternehmen weiter, zum Beispiel, wenn Fristen abzulaufen drohen oder der Fahrgast Schwierigkeiten mit dem Formulieren seines Anliegens hat.

Im (Telefon-)Gespräch oder Schriftwechsel mit dem Fahrgast versuchen die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle zunächst zu ermitteln, was genau vorgefallen ist. Anschließend prüfen sie den Vorfall juristisch auf der Basis der allgemeinen Beförderungsbedingungen und allgemeiner Rechtsgrundsätze. Auch Faktoren, die für eine Kulanzentscheidung sprechen, werden geprüft.

Auf dieser Grundlage und aus der Erfahrung mit der Behandlung bestimmter typischer Fälle

bei den Verkehrsunternehmen können die Mitarbeiterinnen dem Fahrgast oft auf dieser ersten Stufe erklären, warum das Verkehrsunternehmen so gehandelt hat und wie groß die Chancen für eine Reduzierung der Forderung sind. In vielen Fällen führen schon diese Erklärungen dazu, dass der Fahrgast das erhöhte Beförderungsentgelt akzeptiert.

In den weiteren Fällen bittet die Schlichtungsstelle das jeweilige Verkehrsunternehmen um Stellungnahme. In den entsprechenden Anschreiben werden oft noch Aspekte genannt, die dem Verkehrsunternehmen bisher gar nicht bekannt oder bewusst waren.

In einem Teil der Fälle ändert das Verkehrsunternehmen seine ursprüngliche Entscheidung bereits auf dieses erste Anschreiben hin und erlässt die Forderung auf eine (erneute) Einzelprüfung hin ganz oder teilweise.

Gibt es zwischen dem Verkehrsunternehmen und seinem Kunden weiterhin keine Lösung, kann die Schlichtungsstelle einen förmlichen Schlichtungsvorschlag machen. Hält sie die Beschwerde ganz oder teilweise für begründet, erarbeitet sie einen Vorschlag für den Interessenausgleich auf Grundlage der objektiven Sach- und Rechtslage und Kulanz-Erwägungen. Der Vorschlag wird dann sowohl an das Verkehrsunternehmen als auch an den Fahrgast gesandt. Der Schlichtungsvorschlag hat keine bindende Wirkung. Wird er jedoch von beiden Seiten angenommen, so entsteht eine vertragliche Beziehung.

Auf Schlichtungsvorschläge der Schlichtungsstelle hin ändern die Verkehrsunternehmen einen Teil der ursprünglichen Entscheidungen zugunsten des Fahrgastes ab. Etwa die Hälfte der Schlichtungsvorschläge führte im Auswertungszeitraum zu Verzicht auf das erhöhte Beförderungsentgelt oder zu einer Reduzierung der Forderung.

Von rund 700 Beschwerden legte die Schlichtungsstelle im Untersuchungszeitraum gut die Hälfte den Verkehrsunternehmen zur erneuten Prüfung vor. Im Ergebnis wurde von diesen ca. 380 Fällen in 232 Fällen die Forderung am Ende ganz oder teilweise erlassen. Das sind etwa zwei Drittel der vorgelegten Fälle und etwa ein Drittel aller eingegangenen Fälle.

## **5. Methode der Untersuchung**

Untersucht wurden die rund 700 Fälle, die zum Themenkomplex „Erhöhtes Beförderungsentgelt“ im Jahr 2012 und im 1. Halbjahr 2013 bearbeitet wurden.

In einem ersten Schritt (Abschnitt 6) wurden die rund 700 Fälle insgesamt in Bezug auf ihre Bearbeitung in der Schlichtungsstelle und die Reaktionen der Unternehmen auf die Schlichtungstätigkeit untersucht.

Im nächsten Schritt (Abschnitt 7) wurden die Fälle in Kategorien unterteilt, die sich aus den unterschiedlichen Ursachen für die Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes ergaben.

Die entsprechenden Tabellen und Auswertungen wurden durch konkrete Beispiele aus dem Schlichtungsalltag ergänzt.

### Hinweis 1:

Ein Teil der Fälle konnte gleich mehreren Kategorien zugeordnet werden, zum Beispiel, wenn sowohl ein Abonnement vorlag als auch ein Problem beim Abstempeln eines Zusatztickets für die 1. Klasse. Diese Fälle wurden in der Kategorie-Auswertung mehrfach behandelt, so dass sich insgesamt in der Summe der Kategorien eine Abweichung von ca. 30 Fällen zur Gesamtsumme der Eingaben ergibt.

### Hinweis 2:

Knapp die Hälfte der eingegangenen Fälle erledigte sich, ohne dass das Verkehrsunternehmen angeschrieben wurde. In etwa einem Viertel dieser Fälle bestätigten die Mitarbeiterinnen den Fahrgästen, dass die Entscheidung des Verkehrsunternehmens nicht zu beanstanden sei. In einem weiteren Viertel der Fälle meldeten sich die Fahrgäste nicht wieder, so

dass das Verfahren bei der Schlichtungsstelle eingestellt wurde. Ein Teil der Fälle wurde abgeschlossen, weil der Kunde sich – nach der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle Nahverkehr – erst mit einem Einspruch an das Verkehrsunternehmen melden sollte und sich nach dieser Auskunft nicht mehr an die Schlichtungsstelle wandte. Insgesamt wurden rund 20% aller eingegangenen Fälle durch Rechts- oder Verfahrensberatung abschließend erledigt.

## 6. Überblick über die Vorgänge der Schlichtungsstelle – Statistik

### 6.1. Fallbehandlung in der Schlichtungsstelle

Im Jahr 2012 und im ersten Halbjahr 2013 bearbeitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr insgesamt 701 Beschwerden zum Thema erhöhtes Beförderungsentgelt. Das ist rund ein Drittel aller bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Beschwerden.

Gesamteingang zum Thema erhöhtes Beförderungsentgelt		Summe
		701
Besonderheiten	davon: Fahrgast ist minderjährig	82
Verkehrsunternehmen	Schieneverkehrsunternehmen	440
	kommunales Verkehrsunternehmen	261

In 154 Fällen wurde dem Fahrgast eine Rechtsauskunft erteilt und Hintergründe zur Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes erläutert. Es handelt sich um Fälle, in denen die Schlichtungsstelle keine Anhaltspunkte sah, die Entscheidung des Verkehrsunternehmens in Frage zu stellen oder eine Schlichtung aus anderen Gründen nicht für aussichtsreich hielt.

In 379 Fällen wurde der Vorgang mit kurzen Erörterungen oder konkreten Fragestellungen zum Einzelfall an das jeweilige Verkehrsunternehmen gesandt, woraufhin 69-mal auf die Fahrpreisnacherhebung ganz verzichtet und in 90 Fällen der Fahrpreis reduziert wurde, also in knapp einem Drittel der Fälle.

In 165 Fällen, bei denen auf die Bitte um Stellungnahme keine oder keine ausreichende Reduzierung vorgenommen wurde, erarbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag, der an Fahrgast und Verkehrsunternehmen geschickt wurde. Darunter waren also auch Fälle, in denen das Verkehrsunternehmen die Forderung bereits reduziert hatte, der Schlichtungsstelle die Reduzierung aber nicht ausreichend erschien.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		701
Davon durch Rechtsauskunft/Beratung erledigt		154
	<b>Rest: Bitte um Stellungnahme</b>	379
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	* davon: Verzicht auf die Forderung	69
	* davon: Forderung wurde reduziert	90
	* [davon: auf Nachzeigegebühr reduziert]	[12]
Resonanz auf	<b>Schlichtungsvorschlag</b>	165

Schlichtungs- vorschlag	* davon: erfolgreich	62
	* davon: erfolglos	84
	* davon: mit Teilerfolg	19
<b>Fazit</b>	<b>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</b>	<b>232</b>
	<b>Entscheidung blieb bestehen</b>	<b>147</b>

Hinweis:

Das Fazit „Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger“ entspricht nicht der Summe aus den Bereichen „Stellungnahme“ und „Schlichtungsvorschlag“, weil auch Fälle ins Schlichtungsverfahren gekommen sind, in denen die Forderung bereits reduziert war. Dies betrifft auch die weiteren Auswertungen in den jeweiligen Fallkategorien.

In knapp 40% der ihnen von der Schlichtungsstelle zur Stellungnahme vorgelegten Fälle hielten die Verkehrsunternehmen an dem erhöhten Beförderungsentgelt in voller Höhe fest.

**6.2. Entwicklung der Forderungshöhe (Basis 2012/13 – 40,00 € erhöhtes Beförderungsentgelt, heute 60,00 €)**

Häufig bleibt es nicht bei einer Forderung von 40,- € bzw. 7,- € (Nachzeigegebühr). Oft werden die Vorgänge sehr zügig an Inkassounternehmen oder mit der Verfolgung beauftragte Rechtsanwälte abgegeben. Dort steigen dann die Gesamtforderungen mitunter in recht kurzer Zeit erheblich an. Die Entwicklung der Forderung ist in Abschnitt 8 anhand eines typischen Falles nachgezeichnet.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,- €	442	111
Forderung 40,- € + Mahngebühr	40	8
Forderung 40,- € + Inkasso-/ RA-Kosten	98	39
Forderung 7,- € Nachzeigegebühr	31	/
Forderung auf Fahrpreis reduziert	10	26
Forderung 21,- € bis 35,- €	7	1
Forderung 20,- €	21	73
Forderung 10,- € bis 19,- €	10	6
Forderung = Mahngebühren	2	2
Forderung 0,- €	/	87

Hinweis 1:

Die Ursprungsforderung von 40,- € ist 81mal im Vorfeld der Befassung der Schlichtungsstelle mit dem Vorgang bereits reduziert gewesen. Mit dieser Entscheidung hatte die Beschwerdeabteilung die Fahrgäste aber nicht gänzlich zufrieden gestellt.



Hinweis 2:

Insgesamt sind die Ursprungsforderungen nur 661mal erfasst, weil bei diversen Rechtsberatungen die konkrete Forderungshöhe nicht relevant war.

**7. Fallgruppen**

In der Auswertung hat sich gezeigt, dass es typische Fallkonstellationen gibt. Der Anteil der „erfolgreichen“ Schlichtungen unterscheidet sich dabei jeweils. Auch wenn diese Zahlen wegen der geringen Gesamtzahl statistisch keine große Aussagekraft besitzen, bestätigen sie doch den Eindruck, den die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle aus ihrer Arbeit gewonnen haben:

Selbst Vielfahrer, die über ein Monatsticket oder ein Jahresabonnement verfügen, werden völlig unerwartet zu Schwarzfahrern. Zum Beispiel, weil sie ihr Firmenticket nicht unterschrieben haben oder die Karte zu Hause vergessen haben.

Andere Fahrgäste, vor allem Gelegenheitsfahrer, scheitern an komplizierten oder defekten Automaten, an nicht bekannten Tarifbedingungen, falschen oder missverstandenen Informationen und Unkenntnis über Strecke und Tarifzonen. Andere irren sich über die Möglichkeit (oder Unmöglichkeit) des Ticketkaufs in Fahrzeugen, beim Schaffner oder am Automaten.

<b>Fallgruppen nach Ursachen für das erhöhte Beförderungsentgelt</b>		
Inhaber von Zeitkarten	Außerhalb des Geltungsbereichs	68
	E-Ticket nicht lesbar	35
	Persönliches Ticket vergessen	135
	Übertragbares Ticket vergessen	39
Sonstige Fahrkarten	Entwertungsfehler	65
	Preisstufe oder Geltungsdauer überschritten	78
	Unverzüglichkeit von Kauf oder Entwertung	64
Automatenprobleme	Automat defekt oder außer Betrieb	62
	Automat nimmt Zahlungsmittel nicht an	34
	Automat wegen Andrang nicht erreichbar	4
Sonderfälle	1. Wagenklasse	61
	Fahrradmitnahme	16
	Beratungsprobleme/Missverständnisse	35

**7.1 Inhaber von Zeitfahrkarten (Abonnements)**

In 307 Fällen, also über 40% der Fälle im Untersuchungszeitraum, wandten sich Abonnements-Kunden an die Schlichtungsstelle, also Kunden die monatlich bis zu 240,-- € für ihr Monatsticket bezahlen. Sie alle verfügten bei der Kontrolle über ein bezahltes Ticket. Einige Kunden hatten das Ticket bei der Kontrolle nicht bei sich, hätten ihre Berechtigung aber spä-

ter nachweisen können.

Über 40% der Fahrgäste, die sich wegen eines erhöhten Beförderungsentgeltes an die Schlichtungsstelle wandten, wurden belastet, obwohl sie regelmäßig für ihre Fahrten zahlen.

Fahrgäste mit Abonnement		Summe
		307
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	46
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	171
	kommunales Verkehrsunternehmen	99
	Nicht erfasst	32

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle:** In 153 Fällen, also etwa der Hälfte in dieser Kategorie, wurde das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme gebeten. Daraufhin wurde die Forderung in 72 Fällen, also wiederum knapp der Hälfte, fallen gelassen oder reduziert.

In 61 Fällen wurde ein Schlichtungsvorschlag formuliert. Gut die Hälfte der Schlichtungsvorschläge führte zu einer Reduzierung oder dem Verzicht auf die Forderung. Knapp die Hälfte wurde abgelehnt.

In 64 Fällen zahlte der Fahrgast nach Einschaltung der Schlichtungsstelle weniger als die ursprüngliche Forderung. Das entspricht etwa zwei Fünftel der weitergeleiteten und etwa einem Fünftel aller eingegangenen Fälle, die von Abonnements eingereicht wurden.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		153
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	153
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	35
	* davon: Forderung wurde reduziert	37
	* davon: Forderung blieb bestehen	81
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	61
	* davon: erfolgreich (ganz oder teilweise)	32
	* davon: erfolglos	28
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	64

Die Fälle, in denen Inhaber von Zeitfahrkarten betroffen waren, lassen sich in weitere Unterkategorien unterteilen:

### 7.1.1 Außerhalb des Geltungsbereiches

68 Fahrgäste sollten ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, weil sie mit ihrer Zeitfahrkarte außerhalb des Geltungsbereiches angetroffen wurden. In einigen Fällen wäre nach dem VRR-Tarif von 2012 ein Zusatzticket 2 zu lösen gewesen, die Fahrgäste hatten jedoch nur

ein Zusatzticket 1. Diese Problematik beschränkt sich auf erhöhte Beförderungsentgelte aus dem Jahr 2012. Seit 2013 wird ein einheitliches Zusatzticket im VRR angeboten.

Die anderen Fahrgäste hatten entweder gar kein Zusatzticket, weil sie sich über die Tarifgrenze nicht im Klaren waren, oder hatten das Zusatzticket nicht entwertet. In der Regel sind Einzelfahrscheine aus dem Automaten bereits entwertet und dürfen gar nicht mehr abgestempelt werden. Zusatztickets dagegen müssen eigens abgestempelt werden. In den Bahnen des Regionalverkehrs ist dies – anders als in Bussen und Straßenbahnen - nicht möglich, hier muss vorher am Bahnhof abgestempelt werden. Auch über den richtigen Zeitpunkt des Entwertens – am Einsteigebahnhof oder vor Überschreiten der Tarifgrenze – irrten sich manche Fahrgäste.

Fallbeispiel Az.7383

Der Kunde besitzt ein YoungTicketPLUS für 42,69 € pro Monat. Beim Kauf des Abonnements habe man ihm mitgeteilt, sein gewählter Tarif A2 für Neuss sei bis zur Heinrich-Heine-Allee in der Düsseldorfer Altstadt gültig. Darüber, dass das Ticket nur für eine bestimmte Linie gültig ist, sei bei dem Vertragsabschluss nicht gesprochen worden.

Als er mit der Straßenbahnlinie 709 vom Graf-Adolf-Platz in Düsseldorf nach Neuss Hbf fuhr, wurde ein EBE gefordert, weil er ein Zusatzticket benötigt hätte. Der Kunde trägt vor, er sei davon ausgegangen, dass es keinen Unterschied mache, ob er mit der U-Bahn-Linie 75 von der Heinrich-Heine-Allee oder mit der Straßenbahn 709 vom Graf-Adolf-Platz aus nach Neuss Hbf fahre. Hätte er gewusst, dass er nur mit der Linie U75 fahren darf, so hätte er dies getan, da die Fahrt mit der Linie 709 keinerlei Vorteile für ihn habe.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens vertrat das Unternehmen den Standpunkt, der Kunde hätte sich entweder beim Kauf seines Tickets über den Geltungsbereich eingehender informieren oder unter einer kostenpflichtigen Telefonnummer nachfragen können.

Mit der Begründung, der Kunde habe sich bei Erwerb seines Tickets über den Geltungsbereich informiert, jedoch offenbar keine ausreichend detaillierten Informationen erhalten, regte die Schlichtungsstelle Nahverkehr an, auf die Forderung zu verzichten. Den Vorschlag lehnte das Unternehmen ab.

Abonnements außerhalb des Geltungsbereiches		Summe
		68
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	4
Kategoriespezifische Angaben	Zusatzticket fehlt	51
	Zusatzticket nicht entwertet	3
	falsches Zusatzticket	13
Verkehrsunternehmen	Schienerverkehrsunternehmen	45
	kommunales Verkehrsunternehmen	23

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 34 Fälle wurden nach einer Rechtsberatung abgeschlossen.

In den 34 übrigen Fällen bat die Schlichtungsstelle das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme, beispielsweise weil der Vorfall streitig war oder für das Fehlen des Zusatztickets nachvollziehbare Gründe vorgetragen wurden.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>34</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	34
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	4
	* davon: Forderung wurde reduziert	13
	* davon: Forderung blieb bestehen	17
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	8
	* davon: erfolgreich	5
	* davon: erfolglos	2
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	<b>25</b>

In 17 Fällen, also der Hälfte der weitergeleiteten Fälle, reduzierte das Verkehrsunternehmen daraufhin seine Forderung oder verzichtete ganz darauf. Vier dieser Fälle betrafen die Nutzung eines nach VRR-Tarif 2012 falschen Zusatztickets.

In acht der übrigen Fälle (davon einem, in dem das Unternehmen die Forderung bereits reduziert hatte) machte die Schlichtungsstelle Schlichtungsvorschläge, von denen fünf abgelehnt und drei angenommen wurden.

Im Ergebnis erfolgte nach Intervention der Schlichtungsstelle Nahverkehr eine Reduzierung in 25 Fällen, also gut einem Drittel aller eingegangenen und fast drei Viertel aller ans Verkehrsunternehmen weitergeleiteten Fälle dieser Gruppe.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,- €	49	8
Forderung 40,- € + Mahn-/Inkassokosten	9	3
Forderung 7,- € Nachzeigegebühr	2	/
Forderung auf Fahrpreis reduziert	/	3
Forderung 10,- € bis 19,- €	6	13
Forderung 0,- €	/	9

### 7.1.2 Elektronische Tickets (E - Tickets) nicht lesbar

Bei den neueren elektronischen Tickets kommt es vor, dass das Kontrollgerät die auf der Karte gespeicherten Informationen nicht auslesen kann.

In diesen Fällen sind nach den Beförderungsbefehlingen die persönlichen Daten des Fahrgastes und die Chipkartennummer zu erfassen. Der Fahrgast wird dann aufgefordert, die mutmaßlich defekte Chipkarte durch sein Verkehrsunternehmen ersetzen zu lassen. Die bei er Kontrolle aufgenommenen Daten werden an das zuständige Verkehrsunternehmen ü-

bermittelt. Für die Neuausstellung des Tickets muss der Kunde in der Regel eine Gebühr entrichten. Außerdem wird auch in diesem Fall ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben, das bei rechtzeitigem Nachzeigen des Tickets auf 7,- € reduziert wird.

Für den Fahrgast ist nicht feststellbar, ob sein Ticket lesbar ist oder nicht. Dies geht nur mit einem speziellen Lesegerät. Es ist auch im Nachhinein nicht zu ermitteln, ob das Lesegerät des Kontrolleurs korrekt funktioniert hat und richtig angewendet wurde.

In der Schlichtungsstelle melden sich häufig Fahrgäste, die angeben, ihr Ticket stets pfleglich behandelt zu haben und dennoch mit Kosten für Nachzeigen und für die Neuausstellung des Tickets belastet werden.

Obwohl alle Fahrgäste in dieser Fallgruppe ein – nachweisbar – bezahltes Ticket hatten, bleibt es in einzelnen Fällen bei der Forderung eines erhöhten Beförderungsentgeltes.

Fallbeispiel Az.7460

Das E-Ticket des Kunden war bei der Fahrkartenkontrolle mit dem Kontrollgerät nicht lesbar. Von dem Kunden wurden nacheinander zwei Fahrpreisnacherhebungen gefordert. Die Forderungen wurden an ein Inkassounternehmen abgegeben, Einsprüche des Kunden blieben erfolglos, daraufhin wandte er sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr. Diese bat Inkassounternehmen und Verkehrsunternehmen um Stellungnahme. Die Unternehmen forderten einen Nachweis über die Gültigkeit des Tickets, den der Kunde erbrachte. Im Ergebnis wurde auf die Forderungen verzichtet.

E-Ticket nicht lesbar		Summe
		<b>35</b>
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	5
Kategoriespezifische Angaben	Ticket wurde überprüft	21
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	27
	kommunales Verkehrsunternehmen	8

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** Von 35 Fahrgästen wurde ein erhöhtes Beförderungsentgelt verlangt, da ihre Zeitfahrkarte nicht einlesbar war. Dies lag in einigen Fällen an Abnutzung oder Beschädigung des Tickets. 21-mal wurden die Tickets anschließend noch einmal überprüft.

15 Fälle wurden nach einer Rechtsberatung abgeschlossen. In 19 Fällen leitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr ein Verfahren ein und bat das Unternehmen um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>19</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	19
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	11
	* davon: auf Nachzeigegebühr reduziert	3
	* davon: Forderung blieb bestehen	5
Resonanz auf	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	5

Schlichtungsvorschlag	* davon: erfolgreich	2
	* davon: erfolglos	3
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	16

14-mal reduzierte das Verkehrsunternehmen daraufhin seine Forderung auf eine Nachzei-gegebühr oder ließ sie fallen.

In vier Fällen, in denen die Forderung bereits nach Bitte um Stellungnahme reduziert war und einem weiteren Fall formulierte die Schlichtungsstelle Nahverkehr Schlichtungsvor-schläge, von denen zwei angenommen und drei abgelehnt wurden. In den drei weiteren Fäl-len blieb die Forderung bestehen. Insgesamt erfolgte in 16 von 19 Fällen eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,- €	12	1
Forderung 40,- € + Mahn-/Inkassokosten	12	1
Forderung 7,- € Nachzeigegebühr	7	/
Forderung auf Fahrpreis reduziert	1	1
Forderung 10,- € bis 19,- €	1	2
Forderung 0,- €	/	14
Fall noch in Bearbeitung	/	1

### 7.1.3 Vergessene und verlorene Abonnementstickets

Hat ein Abonnent seine Fahrkarte/sein elektronisches Ticket einmal vergessen, wird das erhöhte Beförderungsentgelt auf maximal 7,- € reduziert, wenn er innerhalb einer Woche bzw. 14 Tagen (je nach Beförderungsbedingungen) nachweisen kann, dass er zur Zeit der Fahrt über ein gültiges Ticket verfügte.

Bei vergessenen Tickets kommt es dennoch oft sogar zu Inkassoforderungen an die Abon-nenten, weil diese nicht rechtzeitig, am falschen Schalter oder ohne den Beleg über das er-höhte Beförderungsentgelt ihren Fahrschein nachzeigen. Diese Anforderungen überfordern die Kunden, oft Schüler oder Studenten, häufig, was zu hohen Forderungen gegenüber Kunden führt, die eigentlich Stammkunden sind und ein gültiges Ticket zur Fahrt hatten.

#### 7.1.3.2 Nicht übertragbare Tickets vergessen

Die größte Gruppe bei den Fällen von vergessenen/verlorenen Abo-Tickets oder vergesse-nen Ausweisen stellen die nicht-übertragbaren Tickets dar, also solche, auf denen der Name des Inhabers aufgedruckt oder – beim elektronischen Ticket – auslesbar ist.

Inhaber von nicht übertragbaren Tickets müssen sich in der Regel zusätzlich mit einem Lichtbildausweis, Schüler mit einem Schülerschein, ausweisen können. In dieser Fallgrup-

pe handelt es sich um Fälle, bei denen entweder das Ticket als solches vergessen wurde oder (auch) der erforderliche Ausweis nicht gezeigt werden konnte. Das „Nachzeigen“ sollte bei diesen Tickets, die sich dem jeweiligen Fahrgast klar zuordnen lassen, unproblematisch möglich sein. Trotzdem kommt es auch hier zu Problemen.

Obwohl es sich in dieser Fallgruppe um Fahrgäste handelt, die monatlich die Gebühr für ihr Abonnement von dem Verkehrsunternehmen von ihrem Konto abbuchen lassen und die unstreitig Inhaber eines gültigen Tickets sind, bleibt es in einigen Fällen in der Einspruchsbearbeitung der Verkehrsunternehmen bei einer Forderung von 40,- €.

Fallbeispiel Az. 7301

Der Schüler ist Inhaber eines VRS-Schülertickets, das nur in Verbindung mit einem Schülerausweis gültig ist. Da er diesen bei der Kontrolle nicht vorzeigen konnte, kam es zur Fahrpreisnacherhebung. Der Schüler wollte den Ausweis fristgerecht im Reisezentrum nachzeigen, hatte aber den Beleg verloren, den er bei der Kontrolle bekommen hatte.

Im Reisezentrum wurde er mit der Begründung abgewiesen, ohne den Beleg könne der Vorgang nicht bearbeitet werden. Er erhielt schriftlich eine Zahlungsaufforderung über 47,- € . Daraufhin schickte er eine Kopie seines Schülerausweises an das Verkehrsunternehmen. Kurz darauf erhielt der Schüler erneut eine Zahlungsaufforderung, diesmal von einem Inkassounternehmen, jetzt schon über 92,60 €. Er sandte abermals eine Kopie seines Schülerausweises, jetzt per Einschreiben, an das Verkehrsunternehmen und wandte sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr.

Mit der Begründung, dass der Nachweis nicht fristgerecht erbracht worden sei, bestand das Verkehrsunternehmen auf Zahlung der Forderung in Höhe von 40,00 €. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl, die Forderung auf die bereits gezahlte Nachzeigegebühr zu reduzieren.

Der Schlichtungsvorschlag wurde abgelehnt.

Nicht übertragbare Tickets vergessen		Summe
		135
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	36
Kategoriespezifische Angaben	Fahrkarte vergessen	80
	Ausweis vergessen	28
	Ticket verspätet nachgezeigt	16
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	87
	kommunales Verkehrsunternehmen	41
	Nicht erfasst	7

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 135 Fahrgäste meldeten sich wegen einer Fahrpreisnacherhebung, da sie ihr nicht übertragbares Ticket oder ihren Lichtbildausweis vergessen hatten. In dieser Fallgruppe sind besonders viele Fahrgäste Schüler oder Studenten, die über ein Schüler- bzw. Schokoticket oder ein Semesterticket verfügen.

Insgesamt 55 Fälle dieser Art klärte die Schlichtungsstelle Nahverkehr im Wege der Rechtsberatung mit dem Verbraucher abschließend. 75-mal bat die Schlichtungsstelle Nahverkehr das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme, um den Vorfall aufzuklären. Daraufhin reduzierte das jeweilige Verkehrsunternehmen in 30 Fällen die Forderung oder ließ sie fallen.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		75
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	75
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	15
	* davon: Forderung wurde reduziert	6
	* davon: auf Nachzeigegebühr reduziert	9
	* davon: Forderung blieb bestehen	45
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	34
	* davon: erfolgreich	9
	* davon: erfolglos	18
	* davon: mit Teilerfolg	7
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	47

In zwei der zuvor reduzierten, sowie in 32 weiteren Fällen unterbreitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr einen Schlichtungsvorschlag. Neun Schlichtungsvorschläge wurden unverändert, sieben mit Abstrichen angenommen.

Die übrigen 18 Schlichtungsvorschläge lehnte das Unternehmen ab. Es kam in 47 Fällen, also etwa einem Drittel aller Fälle und deutlich mehr als der Hälfte der weitergeleiteten Fälle zu einer Korrektur der ursprünglichen Entscheidung.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	34	12
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	54	19
Forderung 7,-- € Nachzeigegebühr	18	24
Forderung 10,-- € bis 30,-- €	3	/
Forderung 21,-- € bis 35,-- €	/	2
Forderung 0,-- €	/	19

### 7.1.3.1. Übertragbare Tickets vergessen

Bei einem übertragbaren, nicht persönlichen Ticket ist das Nachzeigen des Tickets nach den Beförderungsbedingungen nicht vorgesehen. Diese Tickets könnten zur selben Zeit von einer anderen Person benutzt werden, so dass ein Missbrauch der Nachzeigemöglichkeit denkbar ist.

Das Amtsgericht Düsseldorf hat aber entschieden, dass auch ein übertragbares Ticket noch



nachgereicht werden kann, wenn der Fahrgast die Monatskarte bei der Kontrolle zwar bei sich, aber vergessen hatte, die Wertmarke für den neuen Monat einzufügen<sup>4</sup>.

Kann der Fahrschein bei der Kontrolle nicht vorgezeigt werden, so spricht nach den Beförderungsbedingungen der erste Anschein dafür, dass der Kunde keinen gültigen Fahrausweis hat. Der Fahrgast muss beweisen, dass er im Besitz eines gültigen Fahrscheins war. Gelingt dieser Nachweis, so ist er von dem erhöhten Beförderungsentgelt ausgenommen<sup>5</sup>.

**Problematik:** Viele Tickets werden ausschließlich als übertragbare Fahrkarten angeboten, so dass die Nachzeigemöglichkeit entfällt, auch wenn keine weitere Person das Ticket nutzt. Könnten Kunden bei allen Abonnements-Tickets zwischen einem persönlichen und einem übertragbaren Ticket wählen, würden sich viele Kunden für das persönliche Ticket mit Nachzeigemöglichkeit entscheiden.

#### Fallbeispiel Az. 8011

Die Kundin hatte ihr übertragbares Ticket 2000 vergessen. Sie bemerkte dies erst bei der Kontrolle. Aus Sorge, das Ticket verloren zu haben, rief sie in Anwesenheit des Kontrolleurs ihren Freund an, der das Ticket zu Hause fand. Der Kontrolleur erhob ein erhöhtes Beförderungsentgelt von 40,- € . Die Kundin zeigte ihr Ticket später im Kundencenter nach. Dort wurde ihr mitgeteilt, dies sei bei übertragbaren Tickets nicht möglich. Nach erfolglosem Einspruch wandte sich die Kundin an die Schlichtungsstelle Nahverkehr.

Den Schlichtungsvorschlag, die Forderung auf 7,- € Nachzeigegebühr zu reduzieren, weil das Ticket zum Zeitpunkt der Kontrolle nachweislich und unstrittig von niemand anderem benutzt wurde, nahmen beide Parteien an.

#### Fallbeispiel Az. 7771

Die Kundin ist Abonnentin eines übertragbaren Tickets im VRS. Nachdem sie ein neues Chipticket erhalten hatte, vergaß sie, in ihrem Portemonnaie die alte Chipkarte gegen die neue Chipkarte auszutauschen. Bei der Fahrkartenkontrolle kam es zur Fahrpreisnacherhebung i.H.v. 40,- €. Die Kundin zeigte das neue gültige Ticket beim Kundencenter nach. Dort wurde ihr mitgeteilt, dass das Nachzeigen eines übertragbaren Tickets nicht möglich sei. Den Schlichtungsvorschlag, die Forderung auf 7,- € zu reduzieren lehnte das Verkehrsunternehmen ab und bestand auf der Forderung i.H.v. 40,- € .

#### Fallbeispiel Az. 9554

Die Kundin ist 68 Jahre alt und besitzt seit 1996 ein Abonnement. Sie vergaß ihre Monatskarte zu Hause und zeigte ihr Ticket nach der Kontrolle fristgerecht nach. Dennoch erhielt sie von dem Verkehrsunternehmen eine Zahlungsaufforderung über 40,- €, weil ihr Ticket übertragbar war. Daraufhin gab sie eine eidesstattliche Versicherung ab, dass ihr Ticket von keiner anderen Person genutzt worden war und legte Einspruch gegen die Zahlungsaufforderung ein. Der Einspruch wurde vom Verkehrsunternehmen abgelehnt. Sie fühlte sich zu unrecht als "Schwarzfahrerin" behandelt. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlug in ihrem Schlichtungsvorschlag vor, dass das Verkehrsunternehmen auf die Forderung verzichtet. Der Schlichtungsvorschlag wurde angenommen.

<sup>4</sup> Amtsgericht Düsseldorf, Urteil vom 07.10.1994, 41 C 4629/94

<sup>5</sup> vgl. Landgericht München, Urteil vom 18.05.1983, siehe oben

Übertragbares Ticket vergessen		Summe
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	1
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	12
	kommunales Verkehrsunternehmen	27

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** Im Auswertungszeitraum wandten sich 39 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle Nahverkehr, die ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen sollten, weil sie ihr übertragbares Ticket nicht vorzeigen konnten. Die meisten dieser Fahrgäste hatten ihr Ticket zu Hause vergessen. In 25 dieser Fälle waren Mitgliedsunternehmen des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS) beteiligt. Dies liegt einerseits daran, dass im VRS einige Monatstickets im Abonnement ausschließlich als übertragbare Tickets angeboten werden. Andererseits gibt es in Köln ermäßigte Fahrkarten für KölnPass-Inhaber die ebenfalls übertragbar sind. 15 Fälle betrafen solche Fahrkarten. Zusätzlich zum Ticket muss ein Lichtbildausweis und der KölnPass mitgeführt werden. Auch wenn bei der Kontrolle lediglich der Ausweis oder der KölnPass fehlt, kommt es zur Fahrpreisnacherhebung, für die wegen der Übertragbarkeit der Tickets die Regelung zur Reduzierung der Forderung auf eine geringe Gebühr bei nachträglichem Nachweis der Fahrkarte nicht greift.

Insgesamt wurden 14 Fälle dieser Kategorie nach einer Rechtsberatung abgeschlossen. 25mal wurde das Unternehmen um Stellungnahme gebeten.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	25
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	5
	* davon: Forderung wurde reduziert	6
	* davon: Forderung blieb bestehen	14
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	14
	* davon: erfolgreich	8
	* davon: erfolglos	5
	* davon: mit Teilerfolg	1
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	19

In elf Fällen reduzierte das Unternehmen daraufhin seine Forderung oder verzichtete ganz.

In drei bereits reduzierten Fällen und in elf der übrigen Fälle, formulierte die Schlichtungsstelle Nahverkehr Schlichtungsvorschläge. Acht dieser Vorschläge wurden ganz, einer teilweise angenommen. Die fünf weiteren Schlichtungsvorschläge wurden abgelehnt.

Die Reduzierung erfolgte zum Teil, weil die Fahrgäste etwa durch Zeugenaussagen nachweisen konnten, dass ihr Ticket zum Zeitpunkt der Kontrolle zu Hause lag und von keiner anderen Person benutzt wurde. Insgesamt erfolgte in 19 Fällen eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung. In etwa der Hälfte aller Fälle und drei Viertel der weitergeleiteten Fälle zahlte der Fahrgast also nicht das volle erhöhte Beförderungsentgelt.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	29	9
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	8	2
Forderung 7,-- € Nachzeigegebühr	/	6
Forderung 20,-- €	/	2
Forderung 0,-- €	/	7
Fall noch in Bearbeitung	/	4

## 7.2 Sonstige Fahrkarten

### 7.2.1 Entwertungsfehler

Es wandten sich 65 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle Nahverkehr, von denen ein erhöhtes Beförderungsentgelt verlangt wurde, weil ihr Ticket einen Entwertungsfehler aufwies. Zumeist fehlte die Entwertung, weil die Fahrgäste sie vergessen hatten oder ihnen nicht bewusst war, dass sie ihr Ticket hätten entwerten müssen. Es kam auch vor, dass ein Ticket mehrfach entwertet wurde, oder dass ein nur zum sofortigen Fahrtantritt gültiges Ticket zu einem späteren Zeitpunkt benutzt wurde.

#### Fallbeispiel Az. 8248

Die Kundin kaufte am Automaten ein Einzelticket, um es später zu benutzen. Sie hatte nicht bemerkt, dass die Fahrkarte zum sofortigen Fahrtantritt bereits entwertet war. Bei der Fahrt entwertete sie die Fahrkarte, woraufhin es bei der Fahrkartenkontrolle zur Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes kam. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlug in ihrem Schlichtungsvorschlag vor, die Forderung aus Kulanz auf die Hälfte zu reduzieren. Die Parteien nahmen den Schlichtungsvorschlag an.

#### Fallbeispiel Az. 9452

Die Kundin ist Abonnentin eines Monatstickets im VRR und hatte für eine Fahrt über den Geltungsbereich hinaus ein Zusatzticket erworben, vergaß aber, es vor Fahrtantritt zu entwerten. Bei der Fahrkartenkontrolle zahlte sie 3,-- € für ein Zusatzticket nach. Weitere 37,-- € wurden in einer Fahrpreisnacherhebung geltend gemacht.

Da die Kundin seit 27 Jahren Abonnentin einer Monatskarte ist und noch nie auffällig war, bat sie in ihrem Einspruchsschreiben um eine kulante Entscheidung. Das Zusatzticket habe sie für diese Fahrt gekauft und mitgeführt. Da sie sonst nie abstempeln müsse, habe sie dies im konkreten Fall schlicht vergessen. Das Verkehrsunternehmen lehnte ihren Einspruch ab. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr regte unter Hinweis auf die lange und ungestörte Kundenbeziehung und das erstmalige Versäumnis der Kundin an, das erhöhte Beförderungsentgelt auf die Hälfte zu reduzieren.

Der Schlichtungsvorschlag wurde vom Verkehrsunternehmen mit der Begründung abge-

lehnt, dass bei einer so langjährigen Kundin eine gewisse Tarif- und Reiseerfahrung vorausgesetzt werden könne.

**Fallbeispiel Az. 10526**

Der 17-jährige Kunde, Schüler, war bei einer Kontrolle mit einem nicht entwerteten 4er-Ticket aufgefallen. Er berief sich darauf, dass der Entwerter nicht funktioniert habe. Den Entwerter hatte er fotografiert und sich nach dem Einsteigen direkt beim Kontrolleur gemeldet, um das defekte Gerät zu melden und das Ticket entwerten zu lassen.

Der Kontrolleur nahm die Daten des Jungen auf, händigte ihm aber nach Aussagen des Schülers keinen Beleg über die Fahrpreisnacherhebung aus. Die erste Zahlungsaufforderung erhielt der Schüler direkt von einem Inkassoinstitut.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr erhielt auf die Bitte um Stellungnahme unter Vortrag des von dem Schüler vorgetragenen Sachverhalts die Antwort, dass die Fahrpreisnacherhebung auf 40,00 €, d.h. auf die ursprüngliche Forderung reduziert werde, eine Entwerterstörung sei nicht festzustellen gewesen. Von dem Verkehrsunternehmen wurde dazu kein weiterer Nachweis erbracht. In einem Schlichtungsvorschlag schlug die Schlichtungsstelle Verzicht auf die Forderung vor.

Der Schlichtungsvorschlag wurde von dem Verkehrsunternehmen abgelehnt.

Entwertungsfehler		Summe
		<b>65</b>
Besonderheiten	Fahrgast ist Senior	3
	Fahrgast ist minderjährig	9
Kategoriespezifische Angaben	Ticket wurde verändert	4
	Ticket wurde mehrfach entwertet	6
	Ticket zum sofortigen Fahrtantritt später benutzt	3
	Ticket wurde nicht entwertet	48
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	39
	kommunales Verkehrsunternehmen	26

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 33 Fälle wurden nach einer rechtlichen Beratung abgeschlossen. In 32 Fällen leitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr ein Schlichtungsverfahren ein.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>32</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	32
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	4
	* davon: Forderung wurde reduziert	9
	* davon: Forderung blieb bestehen	19

Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	15
	* davon: erfolgreich	5
	* davon: erfolglos	10
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	17

Das Verkehrsunternehmen reduzierte daraufhin in 13 Fällen seine Forderung oder verzichtete ganz darauf. In 6 Fällen entschied die Schlichtungsstelle nach Erhalt der Stellungnahme trotz gleich bleibender Forderung des Verkehrsunternehmens kein Schlichtungsangebot zu machen. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr unterbreitete in 13 der übrigen Fälle und in 2 der nach Erhalt der Stellungnahme bereits reduzierten Fälle einen Schlichtungsvorschlag, welcher von den Verkehrsunternehmen in 5 Fällen angenommen wurde.

Die übrigen 10 Schlichtungsvorschläge lehnte das Verkehrsunternehmen ab. In insgesamt 17 Fällen korrigierten die Unternehmen damit ihre ursprüngliche Entscheidung.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	47	15
Forderung 40,-- € + Inkasso-/ RA-Kosten	7	3
Forderung auf Fahrpreis reduziert	/	3
Forderung 10,-- € bis 30,-- €	8	/
Forderung 20,-- €	/	14
Forderung 0,-- €	/	5

### 7.2.2 Preisstufe oder Geltungsdauer überschritten

78 Fahrgäste sollten ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen, weil sie die Preisstufe oder Geltungsdauer ihres Tickets überschritten hatten. Als Grund hierfür gaben die meisten Kunden unzureichende oder falsche Informationen an.

**Problematik:** Auch für Kunden, die sich ernsthaft bemühen, sind das Tarifgebiet und der Geltungsbereich der Fahrkarten nicht immer ersichtlich. In unterschiedlichen Verkehrsmitteln und unterschiedlichen Bezirken unterscheiden sich zum Beispiel die Regelungen zur Reichweite eines Kurzstrecken-Tickets. Für unterschiedliche Tickets unterscheidet sich auch die Geltungsdauer häufig.

#### Fallbeispiel Az. 7627

Ein Fahrgast löste am Fahrkartenautomat in einer Kölner U-Bahn-Haltestelle ein VRS-City-Ticket der Preisstufe 1a in der Annahme, dieses sei für seine Fahrt in Köln gültig. Für Fahrten in der Stadt Köln wird jedoch ein VRS-City-Ticket der Preisstufe 1b benötigt. City-Tickets der Preisstufe 1a sind in Köln gar nicht gültig, obwohl sie an Kölner Automaten angeboten werden. Bei der folgenden Kontrolle wurde ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben.

Im Verlauf des Schlichtungsverfahrens bestand das Verkehrsunternehmen zunächst auf der Forderung in Höhe von 40,-- €. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlug im Schlichtungs-

vorschlag eine Reduzierung der Forderung auf die Hälfte vor. Beide Parteien nahmen den Schlichtungsvorschlag an.

**Fallbeispiel Az. 7956**

Wie im vorhergehenden Beispiel kam es zu einem Irrtum bei der Preisstufenauswahl 1a/1b im Kölner Stadtgebiet.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr schlug wiederum vor, die Forderung des Verkehrsunternehmens in Höhe von 40,-- € auf die Hälfte zu reduzieren. Der Schlichtungsvorschlag wurde jedoch von dem Verkehrsunternehmen abgelehnt.

Preisstufe oder Geltungsdauer wurde überschritten		Summe
		<b>78</b>
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	4
Kategoriespezifische Angaben	Fahrgast ist nicht ortskundig	7
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	43
	kommunales Verkehrsunternehmen	35

**Bearbeitung durch die Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 39 Fälle wurden nach einer Rechtsberatung abgeschlossen. 39-mal wurde um Stellungnahme gebeten.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>39</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	39
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	7
	* davon: Forderung wurde reduziert	10
	* davon: Forderung blieb bestehen	22
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	13
	* davon: erfolgreich	3
	* davon: erfolglos	8
	* davon: mit Teilerfolg	2
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	<b>24</b>

In 17 Fällen wurde die Forderung daraufhin reduziert oder aufgehoben. In 13 Fällen wurde ein Schlichtungsvorschlag erstellt. Drei Schlichtungsvorschläge wurden unverändert, zwei teilweise angenommen. Acht Schlichtungsvorschläge wurden abgelehnt. Es gab in insgesamt 24 Fällen, also fast zwei Dritteln der weitergeleiteten Fälle und knapp einem Drittel aller Fälle dieser Gruppe eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,- €	60	19
Forderung 40,- € + Mahn-/Inkassokosten	12	2
Forderung auf Fahrpreis reduziert	/	3
Forderung 20,- €	/	7
Forderung 10,- € bis 30,- €	4	/
Forderung 0,- €	/	8

### 7.2.3 Unverzüglichkeit von Fahrscheinkauf oder Ticketentwertung

Laut den Beförderungsbedingungen sind „Fahrausweise mit dem Hinweis „nur gültig mit Entwerteraufdruck“ ... entweder bereits vor Fahrtantritt oder, sofern Entwerter an den Betriebsanlagen bzw. im Fahrzeug vorhanden sind, unverzüglich nach Betreten der Betriebsanlagen bzw. des Fahrzeuges zu entwerten“.

„Unverzüglich“ ist ein unbestimmter, also auslegungsbedürftiger Rechtsbegriff. Die allgemeine zivilrechtliche Definition lautet „ohne schuldhaftes Zögern“.

In einer Entscheidung des Amtsgerichts Köln aus dem Jahr 1990 (124 C 20/90) hat das Gericht die Verpflichtung so definiert: „Verpflichtung zu unverzüglichem Entwerten bedeutet, dass der Fahrgast nach dem Besteigen des Straßenbahnzuges sich so schnell wie möglich zu einem automatischen Entwerter begeben muss und dort den Fahrausweis entwerten muss“. Im entschiedenen Fall hatte sich die Kundin allerdings nach dem Einsteigen erst einmal hingesetzt und erst dann begonnen, in ihrer Handtasche nach dem Ticket zu suchen.

Auch die Formulierung „so schnell wie möglich“ bietet noch ausreichend Auslegungsspielraum, um Zweifelsfälle zu hinterlassen. Es wird allgemein nicht mehr als „unverzüglich“ angesehen, wenn der Fahrgast sich zunächst hingesetzt hat. Strittig bleiben zum Beispiel Fälle, in denen Fahrgäste bewegungseingeschränkt waren, Kinder, Hunde oder Fahrräder mit sich führten oder wegen Gedränges nicht so schnell an den Entwertungs- oder Fahrkartensautomaten im Fahrzeug gelangten.

Im Auswertungszeitraum meldeten sich 64 Fahrgäste bei der Schlichtungsstelle, die ihr Ticket nicht „unverzüglich nach Fahrtantritt“ entwertet oder erworben haben sollten und deshalb mit einem erhöhten Beförderungsentgelt belastet wurden.

Ein Teil dieser Fahrgäste gab an, sich schon auf dem Weg zum Ticketautomaten oder zum Entwerter befunden zu haben, außerdem berichteten Fahrgäste (zusätzlich), sie hätten sich zuerst um Kleinkinder, Kinderwagen oder Fahrrad kümmern müssen oder seien aufgrund ihres Alters oder wegen einer Behinderung nicht so schnell zum Automaten gelangt.

In der Schlichtungspraxis zeigt sich, dass der Begriff von Kontrolleuren und Beschwerdeabteilungen beim Verkehrsunternehmen teilweise sehr rigide ausgelegt wird und es in dieser Fallgruppe auffallend selten zu einer Reduzierung der Forderung kommt. Es ist verständlich, dass Missbrauch in der Form vorgebeugt werden soll, dass Fahrgäste erst angesichts einer Kontrolle ein Ticket lösen oder abstempeln. Der Schlichtungsstelle Nahverkehr wurden aber häufig nachvollziehende Gründe für (kleine) Verzögerungen genannt, und aus den glaubhaften Schilderungen der Fahrgäste wurde der Eindruck gewonnen, dass hier oft mit großer Härte vorgegangen wird. Auch hier muss wieder angemerkt werden, dass alle Fahrgäste, die sich an uns wandten, glaubhaft schilderten, dass sie ihre Fahrt bezahlen wollten.

Fallbeispiel Az.7354

Die Kundin stieg zusammen mit ihrer 2 ½ jährigen Tochter, die im Kinderwagen saß und weinte, in den Bus. Nach ihren Angaben stellte die Kundin die Bremse des Kinderwagens fest und blieb noch kurz bei dem Wagen, um diesen bei der Fahrt um eine Kurve festzuhalten. Das Fahrgeld hatte sie abgezählt in der Hosentasche. Zu diesem Zeitpunkt wurde sie kontrolliert. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl in einem Schlichtungsvorschlag, auf die Forderung zu verzichten. Das Verkehrsunternehmen lehnte den Vorschlag ab.

Fallbeispiel Az. 8532

Die Kundin stieg in die Straßenbahn ein und entwertete ihr Ticket. Dann setzt sie sich hin. Bei der Fahrkartenkontrolle wurde ihr unterstellt, sie habe sich schon länger in der Bahn aufgehalten, bevor sie ihr Ticket entwertete. Als Grund für die Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes wurde angegeben, das Ticket der Kundin sei nicht entwertet gewesen. Die Kundin legte der Schlichtungsstelle Nahverkehr ihr entwertetes Ticket vor. Die Entwertung war danach zu der Uhrzeit erfolgt, der vom Kontrollpersonal als Zeitpunkt der Kontrolle auf dem Beleg notiert worden war.

Auf die Bitte der Schlichtungsstelle um Stellungnahme teilte das Verkehrsunternehmen mit, die Kundin habe nicht unverzüglich entwertet und blieb bei seiner Forderung. Die Schlichtungsstelle schlug den Verzicht auf das erhöhte Beförderungsentgelt vor. Dieser Vorschlag wurde von den Parteien angenommen.

Fallbeispiel Az. 9315

Die Kundin kam vom Einkaufen und hatte ihr 10 Monate altes Kind im Kinderwagen bei sich. Sie stieg an dem für Kinderwagen und Rollstuhl gekennzeichneten Einstieg in die Straßenbahn ein. Sie trägt vor, sie habe dann den Kinderwagen gesichert, sich zum Entwerter begeben und ihren Fahrschein abgestempelt. Danach wurde von ihr ein erhöhtes Beförderungsentgelt gefordert. Ihr Widerspruch wurde mit der Begründung abgelehnt, sie habe bereits gegessen, bevor sie zum Entwerter ging.

Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens ergab sich, dass sich an dem Einstieg mit dem Piktogramm Kinderwagen und Rollstühle überhaupt kein Entwerter befindet, so dass ein unverzügliches Entwerten für die Betroffenen dadurch erschwert ist, da die mitgeführten Hilfsmittel erst zu sichern sind. Den von der Schlichtungsstelle Nahverkehr daraufhin vorgeschlagenen Verzicht auf die Forderung lehnte das Verkehrsunternehmen ab.

Unverzügliches Kaufen und Entwerten		Summe
		64
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	9
Kategoriespezifische Angaben	Fahrgast ist Senior	1
	Fahrgast ist mobilitätseingeschränkt	1
	Fahrgast mit Kinderwagen	5



	Fahrgast mit Fahrrad	4
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	13
	kommunales Verkehrsunternehmen	51

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 25 Fälle, in denen aus verschiedenen Gründen kein Schlichtungsverfahren in Betracht kam, wurden nach einer Rechtsberatung abgeschlossen. In 39 Fällen leitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr ein Schlichtungsverfahren ein und bat das Unternehmen zur Klärung des Sachverhaltes um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>39</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	39
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	3
	* davon: Forderung wurde reduziert	3
	* davon: Forderung blieb bestehen	33
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	24
	* davon: erfolgreich	7
	* davon: erfolglos	15
	* davon: mit Teilerfolg	2
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	15

In sechs Fällen reduzierte das Verkehrsunternehmen seine Forderung oder verzichtete ganz darauf. Nach Erhalt der Stellungnahme mit gleich bleibender Forderung des Verkehrsunternehmens, entschied die Schlichtungsstelle Nahverkehr in neun Fällen keinen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten.

In 24 der übrigen Fälle wurde geschlichtet. Sieben Schlichtungsvorschläge wurden von den Verkehrsunternehmen angenommen. Die übrigen 15 Schlichtungsvorschläge lehnten die Verkehrsunternehmen ab. Insgesamt erfolgte in 15 Fällen, also weniger als einem Viertel in dieser Gruppe, eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung der Verkehrsunternehmen.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	52	22
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	7	4
Forderung 20,-- €	1	8
Forderung = Mahngebühren	2	2
Forderung 0,-- €	/	6

### 7.3 Automatenprobleme

Wenn der Fahrgast vor Fahrtantritt kein gültiges Ticket kaufen bzw. sein Ticket nicht entwerthen konnte, weil die Fahrkartenautomaten oder Entwerter defekt waren und kein Schalter geöffnet war, trifft ihn kein Verschulden am „Schwarzfahren“. Ein erhöhtes Beförderungsentgelt darf nicht verlangt werden.

Der Kunde sollte in diesen Fällen die Uhrzeit, den Standort und die Gerätenummer notieren und dieses unverzüglich im Fahrzeug melden<sup>6</sup>. Nach Möglichkeit sollten auch Zeugen für den Defekt angegeben werden, damit es später keine Probleme gibt.

#### 7.3.1 Automat defekt oder außer Betrieb

62 Fahrgäste wandten sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr mit dem Vortrag, sie hätten wegen eines Automaten-Defektes kein Ticket kaufen oder entwerthen können.

##### Fallbeispiel Az.9033

Der Kunde versuchte nach dem Zustieg in die Straßenbahn eine Fahrkarte am Fahrscheinautomaten in der Bahn zu kaufen. Der Automat war außer Betrieb, bei der Fahrkartenkontrolle kam es zur Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes.

Der Kunde legte ein mit Datum und Uhrzeit versehenes Handyfoto des Automatendisplays vor. Das Verkehrsunternehmen bestritt, dass der Automat außer Betrieb gewesen sei. Unter Hinweis auf die vorgelegten Nachweise regte die Schlichtungsstelle in einem Schlichtungsvorschlag den Verzicht auf die Forderung an. Das Unternehmen nahm diesen Vorschlag zwar nicht an, reduzierte jedoch die Forderung auf 20,- €.

Automat defekt oder außer Betrieb		Summe
		62
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	5
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	37
	kommunales Verkehrsunternehmen	25

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** Sechs Fälle, in denen ein Schlichtungsverfahren nicht in Betracht kam, wurden mit einer Rechtsberatung abgeschlossen. In 38 Fällen bat die Schlichtungsstelle das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		38
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	38
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	5
	* davon: Forderung wurde reduziert	8
	* davon: Forderung blieb bestehen	25
Resonanz auf	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	22

<sup>6</sup> Tarifbestimmungen der Deutschen Bahn AG

Schlichtungsvorschlag	* davon: erfolgreich	11
	* davon: erfolglos	8
	* davon: mit Teilerfolg	3
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	23

Das Verkehrsunternehmen reduzierte bereits daraufhin seine Forderung in 13 Fällen oder verzichtete ganz darauf. Die Schlichtungsstelle Nahverkehr machte in zwei der dabei bereits reduzierten und in 20 der übrigen Fälle Schlichtungsvorschläge. 11 dieser Vorschläge wurden angenommen, in drei weiteren Fällen wurde der Vorschlag teilweise angenommen. Acht Vorschläge wurden von den Unternehmen abgelehnt. Es erfolgte 23-mal eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung, also in mehr als zwei Dritteln aller Fälle dieser Gruppe und in mehr als der Hälfte der weitergeleiteten Fälle.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	43	8
Forderung 40,-- € + Mahngebühr	3	/
Forderung 40,-- € + Inkasso-/ RA-Kosten	5	2
Forderung auf Fahrpreis reduziert	8	4
Forderung 20,-- €	/	7
Forderung 0,-- €	/	8

### 7.3.2 Zahlungsmittel wird nicht angenommen

Nicht immer hat der Fahrgast passendes Geld für die Fahrkarte zur Verfügung. Die meisten Fahrscheinautomaten an den Stationen nehmen grundsätzlich Scheine bis 50,-- € an und akzeptieren Zahlung per EC-Cash oder Geldkarte. Allerdings stehen nicht immer alle Optionen zur Verfügung. Zu manchen Zeiten nehmen Automaten nur kleine Scheine oder nur (passendes) Münzgeld an. Es besteht auch – besonders an kleinen Bahnhöfen und zur Nachtzeit – nicht immer die Möglichkeit, Geldscheine bei anderen Fahrgästen oder in umliegenden Geschäften zu wechseln. Automaten in Fahrzeugen nehmen oft nur passendes Münzgeld oder EC-Karten mit Geldkartenfunktion an.

#### Fallbeispiel Az. 9063

Die Kundin trug vor, sie habe an ihrer Einstiegshaltestelle am Fahrkartenautomaten eine Fahrkarte im Wert von 7,10 € mit einem 10-€-Schein bezahlen wollen. Der Automat habe jedoch ihren Geldschein nicht angenommen. Da sie nicht genug Kleingeld gehabt habe, sei sie ohne Fahrkarte eingestiegen. Als sie umsteigen musste, versuchte sie nicht erneut, eine Fahrkarte zu erwerben, weil die Umsteigezeit dafür nicht gereicht und sie eine Stunde auf den nächsten Zug hätte warten müssen. Nach dem Umsteigen wurde bei einer Kontrolle ein erhöhtes Beförderungsentgelt erhoben.

Das Unternehmen erklärte in seiner Stellungnahme, der fragliche Fahrkartenautomat gehöre

einem anderen Unternehmen und könne daher nicht überprüft werden. Ferner hätte die Kundin beim Umstieg eine Fahrkarte erwerben können. Die Schlichtungsstelle schlug vor, die Forderung auf die Hälfte zu reduzieren.

Daraufhin verzichtete das Verkehrsunternehmen ganz auf das erhöhte Beförderungsentgelt und verlangte lediglich den regulären Fahrpreis von der Kundin.

Automat nimmt Geldschein oder EC-Karte nicht an		Summe
		<b>34</b>
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	2
Kategorie-spezifische Angaben	Fahrgast wollte mit EC-Karte zahlen	6
	Fahrgast wollte mit Geldschein zahlen	27
	Fahrgast wollte mit 50,-- €-Schein zahlen	4
	Fahrgast wollte mit 20,-- €-Schein zahlen	7
	Fahrgast wollte mit 10,-- €-Schein zahlen	9
	Fahrgast wollte mit 5,-- €-Schein zahlen	5
Verkehrs-unternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	23
	kommunales Verkehrsunternehmen	11

**Bearbeitung Schlichtungsstelle Nahverkehr:** In 34 Fällen nahm der Fahrkartenautomat den Geldschein oder die EC-Karte nicht an. In vier Fällen hatten Fahrgäste versucht, mit einem 50,-- €-Schein zu bezahlen, in vier weiteren Fällen hatten Fahrgäste als einziges Zahlungsmittel eine EC-Karte dabei. Meist versuchten die Fahrgäste mit kleinen Geldscheinen zu bezahlen.

15 Fälle wurden mit einer Rechtsberatung beendet. In 19 Fällen leitete die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsverfahren ein und bat das Unternehmen zur Klärung des Sachverhaltes um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		<b>19</b>
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	19
	* davon: Forderung wurde reduziert	7
	* davon: Forderung blieb bestehen	12
Resonanz auf Schlichtungs-vorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	9
	* davon: erfolgreich	5
	* davon: erfolglos	2
	* davon: mit Teilerfolg	2
Fazit	<i>Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger</i>	14

Das Unternehmen reduzierte bereits daraufhin in sieben Fällen seine Forderung.

In neun Fällen wurde ein Schlichtungsvorschlag gemacht, davon einer, in dem das Ver-

kehrsunternehmen die Forderung bereits teilweise reduziert hatte. Fünf Schlichtungsvorschläge wurden vollständig, zwei nur teilweise angenommen.

Zwei Schlichtungsvorschläge lehnte das Verkehrsunternehmen ab. Insgesamt erfolgte in 14 Fällen eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung, also in etwa drei Viertel der weitergeleiteten und über die Hälfte aller Fälle dieser Gruppe.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	23	5
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	12	5
Forderung auf Fahrpreis reduziert		5
Forderung 10,-- € bis 20,-- €		4
Forderung 0,-- €		1

### 7.3.3 Automatenanzahl nicht ausreichend für Andrang

Vier Fahrgäste wandten sich an die Schlichtungsstelle mit dem Vorbringen, sie hätten es wegen zu großen Andranges am Automaten nicht geschafft, rechtzeitig vor Abfahrt ihres Zuges eine Fahrkarte zu kaufen.

#### Fallbeispiel Az. 7366

Die Kundin gab an, extra schon 15 Minuten vor der planmäßigen Abfahrt ihres Zuges zum Bahnhof gekommen zu sein, um eine Fahrkarte zu kaufen. Da eine Seniorengruppe Probleme mit dem Automaten gehabt habe, habe sich eine lange Schlange am Automaten gebildet. Die Kundin habe einen weiteren Automaten aufgesucht, an dem es jedoch auch so voll gewesen sei, dass sie bis zum Eintreffen ihres Zuges nicht geschafft habe, ein Ticket zu erwerben. Sie stieg schließlich ohne Fahrkarte zu. Es kam zur Fahrpreisnacherhebung.

Im Schlichtungsverfahren bat die Schlichtungsstelle Nahverkehr das Verkehrsunternehmen unter Berücksichtigung des vorgetragenen Sachverhaltes um kulante Prüfung des Falles. Das Verkehrsunternehmen reduzierte seine Forderung daraufhin auf 20,-- €.

Automatenanzahl nicht ausreichend für Andrang		Summe
		4
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	4

In einem Fall bestätigte die Schlichtungsstelle Nahverkehr die Rechtmäßigkeit der Forderung. In drei Fällen wurde das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme gebeten.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr	Summe
	3

Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	3
	*davon: Forderung wurde reduziert	1
	* davon: Forderung blieb bestehen	2
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	2
	* davon: erfolgreich	2
Fazit	Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger	3

Das Verkehrsunternehmen reduzierte daraufhin in einem Fall seine Forderung. In den beiden übrigen Fällen wurde erfolgreich geschlichtet. Insgesamt erfolgte dreimal eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung, also in allen vorgelegten Fällen.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	4	
Forderung 20,-- €		2
Forderung 0,-- €		1

## 7.4 Sonderfälle

### 7.4.1 Erste Wagenklasse

Ein erhöhtes Beförderungsentgelt wird auch dann in voller Höhe verlangt, wenn sich der Inhaber eines 2.-Klasse-Fahrscheines in der 1. Klasse aufhält. Dies tritt ausschließlich in S-Bahnen und Zügen des Regionalverkehrs auf.

**Problematik:** Viele Fahrgäste, insbesondere solche, die selten öffentliche Verkehrsmittel nutzen, wissen gar nicht, dass es in diesen Zügen eine 1. Klasse gibt. Die 1. Klasse bietet oft keinen größeren Komfort als die 2. Klasse, so dass die Klassen nur durch die - häufig dezente - Beschriftung erkennbar ist.

Andere Fahrgäste bemerken wegen Überfüllung der Züge nicht, dass sie in die 1. Klasse geraten sind. Es werden auch solche Fahrgäste mit erhöhten Beförderungsentgelten belegt, die in der 1. Klasse stehen, weil auch diese überfüllt ist. In einigen Fällen setzten sich Fahrgäste wegen Alters, Krankheit oder Schwäche in die 1. Klasse, weil es nur dort noch einen Sitzplatz gab.

Dennoch führt die Tätigkeit der Schlichtungsstelle in diesen Fällen unterdurchschnittlich häufig zu einer Korrektur der Entscheidung des Verkehrsunternehmens. Im größeren Teil der Fälle besteht das Unternehmen auf der Forderung.

#### Fallbeispiel Az. 7306

Bei der Fahrkartenkontrolle befand sich die Kundin im Zwischengang zur 1. Klasse. Nach Angaben der Kundin war der Zug so voll, dass sie in der 2. Klasse nicht einmal einen Stehplatz finden konnte. Die Kundin wandte sich nach erfolglosem Einspruch an die Schlichtungsstelle Nahverkehr. Zu diesem Zeitpunkt erhob ein Inkasso-Unternehmen bereits eine

Forderung von 91,- €. Im Schlichtungsverfahren reduzierte das Inkasso-Unternehmen die Forderung auf 47,- €. Die ursprüngliche Forderung blieb also in voller Höhe bestehen, reduziert lediglich um die Inkassokosten.

Fallbeispiel Az. 7478

Der Fahrgast setzte sich in ein geschlossenes Abteil mit acht Sitzplätzen am Ende der S-Bahn. Dieses war nach seinen Angaben, vorne an der Tür mit einem großen Aufkleber als 2. Klasse Abteil beschildert. Bei der Fahrkartenkontrolle wurde er darauf aufmerksam gemacht, dass zusätzlich in dem Abteil auch noch kleine 1. Klasse-Aufkleber angebracht waren. Es kam zur Fahrpreisnacherhebung. Der Kunde legte mehrfach Einspruch gegen die Forderung ein. Nachdem bereits ein Inkasso-Unternehmen eingeschaltet war, wandte er sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr. Zu diesem Zeitpunkt lag die Forderung bei 111,97 €

Im Verlauf des Schlichtungsverfahrens bestand das Inkasso-Unternehmen auf der Forderung ohne Angabe weiterer Gründe. Da der Kunde seine Schilderung anhand eines Fotos belegen konnte, empfahl die Schlichtungsstelle Nahverkehr auf die Forderung zu verzichten. Das Inkasso-Unternehmen lehnte den Schlichtungsvorschlag ab.

Fallbeispiel Az. 9083

Die ortsfremde und nur sehr wenig deutsch sprechende Kundin setzte sich mit ihrem zweijährigen Kind angeblich aus Versehen in die 1. Wagenklasse. Nach ihren Angaben kannte sie die Unterteilung in 1. und 2. Klasse nicht. Noch bei der Fahrkartenkontrolle sei die Zahlung von 40,-- € in bar von ihr verlangt worden.

Die Schlichtungsstelle schlug vor, die Fahrpreisnacherhebung auf die Hälfte zu reduzieren und einen entsprechenden Betrag zu erstatten. Die Parteien nahmen den Vorschlag an.

1. Wagenklasse		Summe
		61
Besonderheiten	Fahrgast ist minderjährig	7
Kategoriespezifische Angaben	Zug war überfüllt	16
	Fahrkarte der 2. Wagenklasse vorhanden	56
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	61

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** Von 61 Fahrgäste, die ohne hierfür gültiges Ticket in der 1. Klasse angetroffen wurden, besaßen 56 ein gültiges Ticket für die 2. Wagenklasse. 16 Fahrgäste gaben an, dass die 2. Klasse überfüllt gewesen sei.

36 Fälle wurden nach einer Rechtsberatung abgeschlossen. In 25 Fällen bat die Schlichtungsstelle das Unternehmen zur Klärung des Sachverhaltes um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		25
	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	25

Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	25
	* davon: Forderung wurde fallen gelassen	2
	* davon: Forderung wurde reduziert	5
	* davon: Forderung blieb bestehen	16
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	9
	* davon: erfolgreich	2
	* davon: erfolglos	6
	* davon: mit Teilerfolg	1
Fazit	Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger	10

In sieben Fällen reduzierte das Verkehrsunternehmen daraufhin seine Forderung oder verzichtete ganz darauf. In neun Fällen formulierte die Schlichtungsstelle Schlichtungsvorschläge, die von den Unternehmen in zwei Fällen ganz und in einem weiteren Fall zum Teil angenommen wurde. Die übrigen sechs Schlichtungsvorschläge lehnte das Unternehmen ab.

Insgesamt erfolgte in zehn Fällen, also nur einem Sechstel aller Fälle dieser Gruppe, eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung des Verkehrsunternehmens.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	46	11
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	10	10
Forderung 7,-- € Nachzeigegebühr	1	/
Forderung 20,-- €	/	9
Forderung 10,-- € bis 30,-- €	4	/
Forderung 0,-- €	/	3
Fall noch in Bearbeitung	/	2

### 7.4.2 Fahrradmitnahme

Im Jahr 2012 wandten sich 27 Fahrgäste an die Schlichtungsstelle Nahverkehr, die ein erhöhtes Beförderungsentgelt zahlen sollten, weil sie ein falsches oder kein Zusatzticket für ihr Fahrrad besaßen.

#### Fallbeispiel Az. 7289

Der Kunde ist Abonnent eines Ticket2000 im VRR. Für eine Hin- und Rückfahrt mit seinem Fahrrad erwarb er ein Vierer-Zusatzticket, vergaß auf der Rückfahrt jedoch, es zu entwerten. Es kam zur Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes.



Im Schlichtungsverfahren reduzierte das Unternehmen seine Forderung auf 20,-- €.

Fahrradmitnahme		Summe
		27
Kategoriespezifische Angaben	Fahrkarte für Fahrrad fehlt	24
	Fahrkarte für Fahrgast fehlt	1
Verkehrsunternehmen	Schienerverkehrsunternehmen	25
	kommunales Verkehrsunternehmen	2

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** Elf Fälle wurden mit einer Rechtsberatung abgeschlossen. 16-mal leitete die Schlichtungsstelle Nahverkehr ein Verfahren ein und bat das Verkehrsunternehmen um Stellungnahme.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		16
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	<i>Bitte um Stellungnahme</i>	16
	* davon: Forderung fallen gelassen	3
	* davon: Forderung wurde reduziert	5
	* davon: Forderung blieb bestehen	8
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	<i>Schlichtungsvorschlag</i>	3
	* davon erfolgreich	2
	* davon erfolglos	1
Fazit	Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger	11

In acht Fällen reduzierten die Unternehmen daraufhin ihre Forderung oder verzichteten ganz. In drei Fällen erstellte die Schlichtungsstelle Nahverkehr Schlichtungsvorschläge, von denen zwei abgelehnt wurden. Es erfolgte in 11 Fällen eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung. Das waren über ein Drittel aller und über zwei Drittel der vorgelegten Fälle.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	19	3
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	3	2
Forderung auf Fahrpreis reduziert		5
Forderung 3,-- € bis 20,-- €	5	5
Forderung 0,-- €		3

### 7.4.3 Falschberatung/Missverständnisse

Immer wieder wird von Reisenden vorgetragen, aufgrund einer Beratung durch Personal des Verkehrsunternehmens die Entscheidung für ein Ticket getroffen zu haben, das sich bei Kontrolle als falsch erwies. Es lässt sich im Nachhinein in der Regel nicht aufklären, ob wirklich eine falsche Auskunft erteilt wurde, oder ob es sich um ein Missverständnis auf einer oder beiden Seiten handelte.

Fallbeispiel Az. 7290

Die Kunden hatten zwei Schöne-Fahrt-Tickets NRW erworben. Nach ihrer Darstellung konnten sie wegen einer Türstörung nicht in den für die Fahrt geplanten Zug einsteigen und fragten daher am Schalter, ob es eine Fernverkehrsverbindung gebe und welche Tickets sie dafür benötigten. Am Schalter sei ihnen die nächste Nahverkehrsverbindung 20 Minuten später empfohlen worden. Es sei den Fahrgästen bestätigt worden, dass sie ihre Schöne-Fahrt-Tickets auch für diese Verbindung nutzen könnten.

Es kam zur Fahrkartenkontrolle und zur Fahrpreisnacherhebung gegenüber beiden Kunden, weil die Geltungsdauer der Schöne-Fahrt-Tickets NRW inzwischen überschritten war.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl den Verzicht auf die Fahrpreisnacherhebungen. Das Verkehrsunternehmen lehnte den Schlichtungsvorschlag ab, so dass die Fahrgäste zusätzlich zu den Schöne-Fahrt-Tickets zusammen noch 80,-- € zahlen mussten.

Fallbeispiel Az. 7699

Der Kunde war im Besitz einer wenige Monate zuvor erworbenen Mehrfahrtenkarte. Weil er sich über die Preisstufe nicht sicher gewesen sei, habe er vor Fahrtantritt an einem Verkaufsschalter des Verkehrsunternehmens gefragt, ob er die Fahrkarte für seine geplante Strecke nutzen könne. Er habe das Ticket dem Mitarbeiter am Schalter ausgehändigt, der es in Augenschein genommen und mitgeteilt habe, das Ticket sei für die geplante Fahrt gültig. Bei der Fahrkartenkontrolle kam es zur Erhebung eines erhöhten Beförderungsentgeltes, weil das Ticket aufgrund einer Tarifanpassung zwei Tage zuvor seine Gültigkeit verloren hatte.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr empfahl, das erhöhte Beförderungsentgelt auf den regulären neuen Fahrpreis zu reduzieren. Das Unternehmen lehnte diesen Vorschlag ab.

Vorwurf der Falschberatung		Summe
		35
Verkehrsunternehmen	Schienenverkehrsunternehmen	25
	kommunales Verkehrsunternehmen	10

Nach einem Urteil des Amtsgerichts Frankfurt vom 31.10.1997 kann es Fahrgästen nicht angelastet werden, wenn sie aufgrund einer Falschinformation eines Mitarbeiters des Verkehrsunternehmens oder weil die Tarifbedingungen kaum durchschaubar sind, mit einem

falschen Fahrschein reisen.<sup>7</sup> In der Regel können die Fahrgäste die Falschberatung aber nicht nachweisen. Wegen der Vielzahl der Beratungen können sich die Mitarbeiter an Einzelfälle meist nicht erinnern.

**Bearbeitung in der Schlichtungsstelle Nahverkehr:** 35 Fahrgäste wandten sich mit dieser Problematik an die Schlichtungsstelle Nahverkehr.

20 Fälle wurden mit einer Rechtsberatung abgeschlossen. In 15 Fällen versuchte die Schlichtungsstelle Nahverkehr den zugrunde liegenden Vorfall aufzuklären.

Verfahren in der Schlichtungsstelle Nahverkehr		Summe
		15
Resonanz auf Bitte um Stellungnahme	Bitte um Stellungnahme	15
	davon: Forderung wurde fallen gelassen	2
	davon: Forderung wurde reduziert	5
	* davon: Forderung blieb bestehen	8
Resonanz auf Schlichtungsvorschlag	Schlichtungsvorschlag	7
	davon erfolgreich	1
	davon erfolglos	5
	davon mit Teilerfolg	1
Fazit	Fahrgast zahlt im Ergebnis weniger	9

Die Verkehrsunternehmen reduzierten in sieben Fällen ihre Forderung oder verzichteten ganz darauf. Die Schlichtungsstelle entschied in zwei Fällen, keinen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. In sechs der übrigen und in einem der bereits reduzierten Fälle machte die Schlichtungsstelle Nahverkehr Schlichtungsvorschläge, von denen einer unverändert und einer teilweise angenommen wurde. Fünf Schlichtungsvorschläge wurden abgelehnt.

Insgesamt erfolgte in neun Fällen, also etwa einem Viertel der eingegangenen Fälle, eine Korrektur der ursprünglichen Entscheidung.

Entwicklung der Forderungen		
	Forderung bei Eingang	Forderung bei Abschluss
Forderung 40,-- €	24	5
Forderung 40,-- € + Mahn-/Inkassokosten	6	2
Forderung auf Fahrpreis reduziert	2	3
Forderung 20,-- €	2	/
Forderung 10,-- € bis 19,-- €	/	7
Forderung 0,-- €	/	3

<sup>7</sup> Amtsgericht Frankfurt, Urteil vom 31.10.1997, veröffentlicht in Neue Juristische Wochenschrift-Rechtsprechungsreport 1998, 1521, 1522

## 8. Das erhöhte Beförderungsentgelt im Inkasso

Für den Fahrgast kann das Problem „erhöhtes Beförderungsentgelt“ sich durch Mahn- und Inkassokosten schnell vervielfachen. Das kann schon passieren, wenn jemand nach einem längeren Urlaub mehrere Mahnungen in der Sache vorfindet. Zur Verdeutlichung ist hier ein typisches Verfahren nachgezeichnet.

### 8.1 Rechtliche Grundlagen

Erfolgt auf die Forderung keine fristgerechte Zahlung, können Verkehrsunternehmen ein Inkassounternehmen oder einen Inkassosanwalt mit dem Forderungseinzug beauftragen. Sowohl die Inkassounternehmen als auch die Inkassosanwälte stellen den Kunden Kosten in Rechnung, die sich an der Rechtsanwaltsgebührenordnung orientieren. Teilweise wurden im Auswertungszeitraum Inkassokosten von bis zu 37,50 € (1,5 Gebühren) berechnet. Zuzüglich in Rechnung gestellter Auslagen und Kontoführungsgebühren wird die gegenüber dem Kunden geltend gemachte Forderung dadurch in vielen Fällen mehr als verdoppelt.

Im Folgenden wird veranschaulicht, wie sich eine Forderung nach dem Stand von 40,-- € entwickelt. Entsprechend höher sind die Beträge nach der Anpassung auf 60,-- € in 2015.

### 8.2 Die Entwicklung der Forderung – typisches Beispiel aus der Praxis

#### 8.2.1 Beispiel - 1. Schritt: Mahnschreiben

Baden-Baden, den 31.10.2013

#### **Fahrpreisnacherhebung**

**FN-Nummer:**

Sehr geehrte

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 24.10.2013.

Sie konnten von Hamm(Westf.) nach Kamen keine Fahrkarte vorlegen.

Entsprechend der geltenden Beförderungsbedingungen ist es erforderlich vom Antritt bis zur Beendigung der Fahrt eine Fahrkarte zu erwerben, bevor die Fahrt angetreten wird. Diese Fahrkarte berechtigt zur Inanspruchnahme einer bestimmten Leistung. Sie ist - falls erforderlich - zu entwerfen und bis zum Ausstieg aufzubewahren. Im vorliegenden Fall konnte bei der Fahrkartenkontrolle keine Fahrkarte für die in Anspruch genommene Leistung vorgezeigt werden, insofern ist unsere Forderung berechtigt.

In der Fahrpreisnacherhebung wurden Sie darauf hingewiesen, dass Sie innerhalb von 14 Tagen entweder das erhöhte Beförderungsentgelt zahlen oder Ihre Einwände vorbringen müssen. Da Sie diese Frist nicht einhielten, waren die Mahnung und die entsprechende Gebühr rechtens.

Wir bedauern, Ihnen keine andere Antwort geben zu können.

Bitte überweisen Sie bis zum 14.11.2013 den Betrag von **47,00 EUR**. Geben Sie dabei die Nummer der Fahrpreisnacherhebung an.

Im bisherigen Schriftwechsel sind wir ausführlich auf den Sachverhalt eingegangen. Da weitere Ausführungen nur zu Wiederholungen führen würden, bitten wir um Ihr Verständnis, dass wir uns zu diesem Thema nicht mehr äußern.

**8.2.2 Beispiel – 2. Schritt: Inkassoforderung**

Baden-Baden, den 11.12.2013

Forderung der Firma                      GmbH

Kundennummer

Sehr geehrte

nachfolgend erhalten Sie eine Forderungsauflistung, da uns Ihre Gläubigerin mit dem Einzug ihrer überfälligen Forderung beauftragt hat:

Bezeichnung	Betrag
1. Hauptforderung: erhöhtes Beförderungsentgelt	40,00 EUR
2. Verzugszinsen vom 18.09.2013 bis 21.12.2013	0,48 EUR
3. Bisherige Mahnauslagen	7,00 EUR
4. Inkassokosten, max. 1,3 Gebühr+Auslagen+ggf.USt analog RVG	35,00 EUR
<b>Gesamtforderung (Stand: 21.12.2013)</b>	<b>82,48 EUR</b>

nebst derzeit 4,62% Jahreszinsen aus EUR 40,00 nach dem 21.12.2013.  
 Ihnen entstehen keine weiteren Kosten, wenn der obige Gesamtbetrag bis zum

**21.12.2013**

bei uns eingegangen ist. Bitte verwenden Sie den beiliegenden Zahlungsvordruck.  
 Weitere Korrespondenz bitten wir ausschließlich über unsere Adresse zu führen.

Mit freundlichen Grüßen  
 infoscore Forderungsmanagement GmbH

**Anlage**  
 Zahlschein

**8.2.3 Beispiel – 3. Schritt: Forderungseinzug durch Rechtsanwaltskanzlei**

Baden-Baden, den 18.12.2013  
 104520-999

Forderung der Firma                      GmbH

Kundennummer

Sehr geehrte

leider haben Sie auf unser letztes Schreiben nicht reagiert.

Wir fordern Sie daher nochmals auf, die Gesamtforderung in Höhe von

**EUR 116,81**  
 (Saldo zum Zahlungstermin)

bis zum

**31.12.2013**  
 (Zahlungseingangsdatum)

auszugleichen.

Sollte die Frist ungenutzt verstreichen, werden wir das Verfahren fortsetzen, was mit weiteren Kosten verbunden wäre, die von Ihnen getragen werden müssten.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass jegliche Zahlung ausschließlich an uns zu erfolgen hat. Einen Zahlungsvordruck haben wir diesem Schreiben beigelegt.

Mit freundlichen Grüßen  
 Haas & Kollegen  
 Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

## 9. Fazit und Ausblick

### 9.1 Bearbeitung der Fälle im Unternehmen

Im Ergebnis bleibt festzuhalten, dass die Verkehrsunternehmen nicht ausreichend zwischen Schwarzfahrern und zahlungswilligen Kunden differenzieren. Es wird nicht unterschieden, ob der Fahrgast gar keine Fahrkarte hat oder ob er eine bezahlte, aber für die Fahrt nicht gültige Fahrkarte besitzt. Es ist festzustellen, dass auch in gleich gelagerten Fällen im Vorfeld nicht absehbar ist, ob das Unternehmen an der festgestellten Forderung festhält, sie reduziert oder fallen lässt. Eine einheitliche Praxis zeichnet sich bislang nicht ab.

Hier wäre die Ausübung eines Ermessensspielraums wünschenswert. Dann würden mit der Sanktion von 60,- € tatsächlich die Fahrgäste erfasst, die den öffentlichen Personenverkehr gezielt ohne Fahrkarte nutzen wollen – die Schwarzfahrer. Etliche Fälle in der Schlichtungsstelle Nahverkehr zeigen, dass die Vorgaben der Verkehrsministerkonferenz in den Unternehmen noch nicht immer umgesetzt werden.

Die Auswertung der in der Schlichtungsstelle Nahverkehr eingegangenen Fälle zum Thema „erhöhtes Beförderungsentgelt“ zeigt, dass mit den Forderungen in erheblichem Umfang auch Fahrgäste sanktioniert werden, die eigentlich eine Fahrkarte besitzen, oft sogar als Abonnenten Stammkunden der Verkehrsunternehmen sind.

Nicht nur die Fälle der ersten Wagenklasse lassen die Vermutung zu, dass die Unternehmen den Kulanzrahmen bei der Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes nicht ausschöpfen. Da alle Fahrgäste zumindest einen Fahrschein für die zweite Wagenklasse hatten, erscheint die Erhebung einer halben Strafgebühr im Regelfall angemessen.

Oft findet eine Gesamtbewertung des Sachverhalts in die Faktoren wie mehrfache Vorfälle, langjährige Kundenbeziehung, Unerfahrenheit und Alter des Kunden, Begleitumstände und das Vorliegen einer, wenn auch nicht richtigen Fahrkarte einfließen, nicht statt.

Die Chancen, die das Schlichtungsverfahren den Unternehmen bietet, die eigene Entscheidung noch einmal unter anderen Gesichtspunkten zu betrachten bzw. gänzlich neue Argumente zu bewerten, werden oft ausgelassen.

### 9.2 Was kann Schlichtung bewirken?

Die vorliegende Auswertung zeigt, dass die Schlichtungsstelle ca. 12% der Entscheidungen der Unternehmen im Rahmen der Rechtsberatung bestätigen konnte. In diesen Fällen wurde dem Fahrgast der rechtliche Hintergrund der Entscheidung des Verkehrsunternehmens noch einmal verständlich erläutert. Die Fahrgäste konnten nach der Beratung die Forderung insgesamt besser annehmen und haben die Problematik verstanden.

In einem Teil der Fälle stellt sich die besondere Problematik, dass der Fahrgast eine Situation vorträgt, diese aber nicht nachweisen kann oder sein Nachweis nicht akzeptiert wird. Das betrifft sowohl defekte Geräte als auch Informationen zur Fahrt. In diesen Konstellationen werden die Ergebnisse oft dem – glaubhaft – vorgetragenen Sachverhalt nicht gerecht. Für die Schlichtungsstelle werden nicht selten unbefriedigende Ergebnisse erzielt, weil keine Beweiserhebung möglich und durchführbar ist.

In den meisten Fällen sah die Schlichtungsstelle anhand des Vortrages des Fahrgastes An-

---

lass für eine genauere Betrachtung des Vorganges. Oftmals überzeugten weitere Argumente die eine oder andere Seite und führten zu einer Veränderung der ursprünglichen Entscheidung der Verkehrsunternehmen. In der Praxis erweist sich der persönliche Austausch zwischen den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle und der Unternehmen als sehr hilfreich.

In den verbleibenden Fällen teilte die Schlichtungsstelle die Bewertung der Unternehmen nicht und legte im Rahmen eines begründeten Vorschlages detailliert ihre Auffassung dar und schlichtete zwischen Fahrgast und Verkehrsunternehmen. Oft arbeitete die Schlichtungsstelle dabei bisher nicht berücksichtigte, für die Beurteilung jedoch wesentliche Aspekte heraus.

Allerdings lehnten die Verkehrsunternehmen immerhin 50% aller förmlichen Schlichtungsvorschläge ab. Vor dem Hintergrund, dass diesen Schlichtungsvorschlägen eine mehrfache Prüfung durch das erfahrene und qualifizierte Team der Schlichtungsstelle vorausgegangen ist, ist diese Quote unbefriedigend.

Um in diesem schwierigen Themenfeld zu ausgewogenen und kulanten Ergebnissen zu kommen, wäre es wünschenswert, wenn ein intensiverer Austausch erfolgen würde und die Betrachtungen und Vorschläge der Schlichtungsstelle noch mehr Eingang in die Argumentation und Entscheidung der Beschwerdeabteilungen in den Verkehrsunternehmen finden würden und die Vorschläge der Schlichtungsstelle Nahverkehr verstärkt Eingang in die Entscheidungen der Verkehrsunternehmen finden würden. Eine solche Vorgehensweise würde der wachsenden Bedeutung von Schlichtungsverfahren im gesellschaftlichen Leben wäre es entsprechen und insgesamt die Akzeptanz der Entscheidungen durch die Fahrgäste erhöhen