

**SNUB**  
**Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e.V.**

**Verfahrensordnung**

Stand 21.03.2017

## **Präambel**

SNUB Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins SNUB Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e. V. zur Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Personenbeförderungs- und Eisenbahnbeförderungsverträgen in den Bereichen ÖPNV und SPNV.

Eine Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen wird angestrebt.

## **§ 1 Anwendungsbereich**

Die folgenden Vorschriften finden Anwendung bei einer Beschwerde gegen ein Verkehrsunternehmen oder einen Verkehrsverbund (im Folgenden Verkehrsunternehmen) mit Aufgabenbereich nach § 3 Abs. 1 der Satzung.

## **§ 2 Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

- 1) Die Schlichtungsstelle kann bei Beschwerden jedes Fahrgastes oder Reisenden (im Folgenden Fahrgast) angerufen werden,
  - a) wenn es sich um einen eigenen vertraglichen Anspruch aus einem Beförderungsvertrag oder einem Vertrag, der in einem engen wirtschaftlichen Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag steht, handelt, (z. B. eine Platzkartenreservierung oder der Kauf eines Fahrplanheftes), oder
  - b) wenn es sich um einen Anspruch aus der Vermittlung oder Anbahnung eines solchen Vertrages handelt und sich der Anspruch gegen ein Verkehrsunternehmen richtet.Ansprüche auf Schadensersatz oder Schmerzensgeld aufgrund von Unfällen gehören nicht zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle. Sofern es sinnvoll erscheint, kann der Schlichter bei einer dahingehenden Beschwerde einen unverbindlichen Vorschlag abgeben.
- 2) Voraussetzung für das Schlichtungsverfahren ist die Mitgliedschaft des Antragsgegners im Verein „SNUB Die Nahverkehr-Schlichtungsstelle e. V.“ oder eine sonstige Kooperationsvereinbarung.
- 3) Die Schlichtungsstelle behandelt den Antrag erst dann, wenn der Fahrgast seinen Anspruch zuvor gegenüber dem Verkehrsunternehmen geltend gemacht hat. Der Streitmittler setzt das Schlichtungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner sich darauf beruft, dass seit dieser Geltendmachung nicht mehr als zwei Monate vergangen sind, und der streitige Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt wurde.
- 4) Minderjährige Fahrgäste werden durch einen Erziehungsberechtigten vertreten.

- 5) Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle findet nicht statt
- a) bei Anträgen, deren Wert 4 Euro unterschreitet oder 500 Euro überschreitet. In fallbezogener Einzelabsprache mit dem beteiligten Verkehrsunternehmen können Fälle mit einem Streitwert bis zu einer Höhe von 2.000 Euro angenommen werden. Für die Wertermittlung sind die Grundsätze der ZPO zum Streitwert heranzuziehen, bei einer offen gelegten Teilbeschwerde ist der erkennbare Gesamtwert zu berücksichtigen.
  - b) solange der Antragsgegenstand vor einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle oder einem Gericht anhängig ist oder von dem Fahrgast während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Absatz 2 der Zivilprozessordnung im Hinblick auf die SNUB-Schlichtung das Ruhen des Verfahrens an,
  - c) wenn der Antragsgegenstand von einem Gericht oder einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle abschließend behandelt wurde; das Gleiche gilt, wenn die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder hinsichtlich des Beschwerdegegenstands ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen fehlender Erfolgsaussicht der beabsichtigten Rechtsverfolgung abgewiesen wurde,
  - d) wenn wegen des Antragsgegenstands Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird (unschädlich sind Strafanzeigen, die der Fahrgast erstatten muss, um einen Versicherungsschutz nicht zu gefährden),
  - e) wenn der Antrag offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg erhoben worden ist,
  - f) wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich der Beschwerdegegner auf die Verjährung beruft,
  - g) wenn die Schlichtungsstelle für die Streitigkeit nicht zuständig ist.

### **§ 3 Antragstellung**

- 1) Das Verfahren beginnt mit dem Zugang des Schlichtungsantrags bei der Schlichtungsstelle. Die Anrufung kann postalisch, per Fax oder Internet erfolgen.
- 2) Die Schlichtungsstelle bestätigt den Eingang des Antrags und unterrichtet den Fahrgast über den weiteren Verfahrensgang.
- 3) Der Fahrgast soll einen klaren und eindeutigen Antrag stellen und alle zur Beurteilung des Falles erforderlichen Tatsachen mitteilen, sowie seine Kommunikationsverbindungen und die erforderlichen Unterlagen in Kopie oder elektronisch beifügen. Bei Bedarf wird die Schlichtungsstelle zur Konkretisierung des vorgebrachten Anliegens weitere Informationen beim Beschwerdeführer einholen. Dies kann auch telefonisch erfolgen. Sie kann sich auch an den Beschwerdegegner wenden, um den Sachverhalt aufzuklären.
- 4) Werden die Verfahrensvoraussetzungen gemäß Abs. 3 trotz der Ermittlungen nicht erfüllt, kann das Verfahren nicht durchgeführt werden. Dies wird dem Fahrgast mitgeteilt. Das Verfahren endet damit.

## **§ 4 Vertretung**

Der Fahrgast kann sich in jeder Lage des Verfahrens auf eigene Kosten vertreten lassen.

## **§ 5 Prüfung der Zulässigkeit**

- 1) Die Schlichtungsstelle berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob dieses gemäß § 2 zulässig ist.
- 2) In Zweifelsfällen gibt der Schlichter den Parteien Gelegenheit zur Stellungnahme, bevor er über die Zulässigkeit entscheidet. Er begründet seine Entscheidung.

## **§ 6 Beteiligung des Antragsgegners**

- 1) Ist der Gegenstand geklärt und der Antrag zulässig, fordert der Schlichter den Antragsgegner zu einer Stellungnahme auf und setzt ihm dafür eine Frist von zwei Wochen. Der Antragsgegner hat die Möglichkeit, um eine Fristverlängerung zu bitten. Über deren Gewährung entscheidet der Schlichter aufgrund der vorliegenden Sachlage.
- 2) Der Antrag wird derjenigen Stelle des Antragsgegners zugeleitet, die dieser als Kontaktstelle bei der Schlichtungsstelle benannt hat.
- 3) Je nach Sachlage wird dem Fahrgast die Stellungnahme des Antragsgegners zugeleitet.
- 4) Von der Anforderung einer Stellungnahme kann der Schlichter absehen, wenn der geltend gemachte Anspruch anhand der vom Fahrgast eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann und unbegründet ist.

## **§ 7 Verfahren**

- 1) Hat der Antragsgegner nicht innerhalb von zwei Wochen Stellung genommen (§ 6 Abs. 1 S. 1) und auch keinen Antrag auf Fristverlängerung gestellt (§ 6 Abs. 1 S. 2), ist allein der Vortrag des Fahrgastes die Entscheidungsgrundlage. Gibt der Antragsgegner vor Abschluss des Verfahrens eine verspätete Einlassung ab, entscheidet der Schlichter über deren Berücksichtigung.
- 2) Die Schlichtungsstelle ermittelt von sich aus. Sie klärt den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens weiter auf, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich ist.
- 3) Die Schlichtungsstelle gewährleistet eine zügige Bearbeitung der Beschwerden. Sie überprüft die Einhaltung der internen Bearbeitungsfristen, die in den Leitlinien des Beirats vorgegeben werden (§ 9 S. 3 der Satzung). Soweit keine neuen Unterlagen von einer Partei eingehen, ist spätestens binnen 90 Tagen zu entscheiden.

- 4) Die Schlichtungsstelle kann eine ergänzende Stellungnahme der Parteien zur Klärung des Sach- und Streitstandes anfordern, wenn ihr dies erforderlich erscheint. Sie gibt der anderen Partei Gelegenheit, sich in angemessener Frist zum neuen Vortrag zu äußern. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine Verspätung entschuldigt ist, entscheidet der Schlichter.
- 5) Der Schlichter ist in seiner Beweiswürdigung frei. Er erhebt keine Beweise, mit Ausnahme des Urkundenbeweises.
- 6) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können, innerhalb einer angemessenen Frist, Tatsachen und Bewertungen vorbringen.
- 7) Der Schlichter weist den Antrag ab oder unterbreitet einen Vorschlag für eine Einigung der Beteiligten. Sofern ein Verstoß des Antragsgegners gegen Recht und Gesetz vorliegt, kann der Schlichter per Schlichterspruch entscheiden.
- 8) Das Verfahren findet in deutscher Sprache statt. Der Schlichter kann eine andere offizielle EU-Sprache zulassen, wenn beide Parteien damit einverstanden sind.

## **§ 8 Ablehnungsgründe**

- 1) Der Schlichter kann die Befassung mit einem Antrag in jeder Lage des Verfahrens ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere weil die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann.  
Nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind zudem die Frage der Angemessenheit des Preises für ein Tarifangebot, das Tarifsortiment, grundsätzliche Fragen der Fahrplan- und Angebotsgestaltung oder verkehrspolitische Themen.
- 2) Die Schlichtungsstelle darf die Befassung mit dem Antrag in jeder Lage des Verfahrens ablehnen, wenn diese eine entscheidungserhebliche, streitige, höchstrichterlich noch nicht entschiedene Frage betrifft, um deren rechtliche Lösung der Autorität der Gerichte zu überlassen. Das Antragsrecht des Beschwerdegegners nach Abs. 3 bleibt unberührt.
- 3) Der Antragsgegner kann in jeder Lage des Verfahrens beantragen, dass die Schlichtungsstelle einen Antrag als Musterfall unbeschieden lässt, sofern er plausibel machen kann, dass es sich um eine Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung handelt.

## **§ 9 Beurteilungsmaßstab**

Beurteilungsgrundlage für einen Schlichterspruch sind Recht und Gesetz. (Dazu zählen, als Teil des Vertragsrechts, die Beförderungsbedingungen der Verkehrsunternehmen.) Für einen Schlichtungsvorschlag können auch Gesichtspunkte der Billigkeit mit berücksichtigt werden.

## **§ 10 Verfahrensbeendigung**

- 1) Wurde der Antrag durch die Schlichter gem. § 5 zugelassen und das Schlichtungsverfahren gem. § 7 durchgeführt, endet das Verfahren mit einer Abweisung, einem Schlichtungsvorschlag oder einem Schlichterspruch.
- 2) Ist der Antrag unzulässig, weist der Schlichter ihn als unzulässig ab.
- 3) Der Schlichter lehnt die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn ein Ablehnungsgrund gemäß § 8 vorliegt.
- 4) Die Abweisung, der Vorschlag oder die Entscheidung des Schlichters ergehen in Textform und sind mit Gründen zu versehen. Sie werden beiden Parteien unverzüglich übermittelt.
- 5) Das Schlichtungsverfahren endet auch durch Rücknahme des Antrags durch den Antragsteller. Der Antragsgegner kann das Verfahren nur beenden, wenn der Schlichter keinen Anhaltspunkt für eine Rechtsverletzung sieht.
- 6) Die Wirkung nach § 12 Abs. 1 entfällt mit der Kenntnisnahme von der abschließenden Mitteilung, spätestens drei Tage nach deren Versand.

## **§ 11 Bindungswirkung der Entscheidung**

Der Schlichterspruch ist für den Antragsgegner bindend, sofern der Fahrgast ihn akzeptiert.

## **§ 12 Hemmung der Verjährung**

- 1) Während der Dauer des gesamten Verfahrens gilt gegenüber dem Antragsgegner die Verjährung für streitbefangene Ansprüche des Antragstellers als gehemmt.
- 2) Sofern wegen des Anspruchs auf Fahrgeld, der durch die Beschwerde betroffen ist, das Mahnverfahren eingeleitet wurde, soll das Verkehrsunternehmen auf Veranlassung der Schlichtungsstelle das Ruhen des Mahnverfahrens bewirken.

## **§ 13 Kosten des Verfahrens**

- 1) Das Verfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei.
- 2) Die Beteiligten des Verfahrens haben ihre eigenen Kosten selbst zu tragen. Dazu gehören auch die Kosten, die durch eine Vertretung entstehen.

## **§ 14 Verschwiegenheit**

- 1) Schlichter und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.
- 2) Geschäftsgeheimnisse des Antragsgegners werden den Verfahrensbeteiligten gegenüber nicht offenbart. Der Schlichter berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Antragsgegners im Rahmen seiner Beweiswürdigung.

## **§ 15 VSBG**

In Ergänzung zu dieser Verfahrensordnung werden die Vorschriften des VSBG und der VSInfoV in der jeweils geltenden Fassung angewandt.

Hannover, den 04.11.2010

Bremen, den 03.05.2016

Helmstedt, den 21.3.2017