

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

der (Beschwerdeführerin)

gegen

die (Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin einen Betrag i.H.v. insgesamt 230,00 EUR ggf. unter Anrechnung einer bereits erfolgten Zahlung.

Begründung:

Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem **Sachverhalt** auszugehen:

- Die Beschwerdeführerin fuhr am mit einem Bus der Beschwerdegegnerin von Berlin Alexanderplatz nach Dresden. Planmäßig sollte der Bus der Linie 070 um 15:40 Uhr vom Alexanderplatz abfahren und Dresden um 18:30 Uhr erreichen. Für diese Fahrt hatte die Beschwerdeführerin ein Ticket bei der Beschwerdegegnerin zu einem Preis von 7,00 EUR gebucht.
- Die Beschwerdeführerin schildert, dass sie auf dieser Fahrt einen Koffer mitgenommen habe, der im Gepäckraum des Busses verstaut worden sei. Nach Ankunft in Dresden habe die Beschwerdeführerin feststellen müssen, dass sich ihr Trolley nicht mehr im Gepäckfach des Busses befunden habe. Die Beschwerdeführerin habe den Verlust umgehend dem Busfahrer angezeigt, der den Kofferverlust der Servicehotline der Beschwerdegegnerin meldete. Noch am selben Tag stellte die Beschwerdeführerin Strafanzeige bei der örtlichen Polizei.
- Unmittelbar nach dem Vorfall meldete sich die Beschwerdeführerin schriftlich bei der Beschwerdegegnerin und machte einen Schaden i.H.v. ca. 460,00 EUR geltend. In dem Koffer hätten sich folgende Gegenstände befunden: Etuikleid (130,00 EUR), Pumps (70,00 EUR), Kosmetiktasche mit Kosmetik (60,00 EUR), elektrische Zahnbürste (30,00 EUR), T-Shirt (10,00 EUR), Pullover (70,00 EUR) Plüschhund (10,00 EUR). Quittungen legte sie nicht vor. Da bei einem Halt in Schönefeld nur Gäste eingestiegen seien, gehe sie davon aus, dass ihr Koffer von einem Fahrgast in Dresden gestohlen worden ist.
- Die Beschwerdegegnerin meldete sich per Email vom 20.08.2015 und teilte mit, dass eine Erstattung nur anhand der Originalbelege möglich sei. Dennoch wolle sie einen pauschalen Betrag i.H.v. 150,00 EUR erstatten.
- Damit ist die Beschwerdeführerin nicht einverstanden und hat die Schlichtungsstelle um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gebeten. Es seien keinerlei Sicherungsmaßnahmen zur Kennzeichnung des Gepäcks ergriffen worden. Bei anderen Anbietern sei dies durchaus üblich.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Ausgehend von Art. 7 Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (VO) hat der Fahrgast nur in Verbindung mit einem Unfall einen Anspruch für den Fall eines Gepäckverlustes (1.200 EUR je Gepäckstück). Ein Unfall liegt hier jedoch nicht vor.
- In Ziffer der Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin heißt es: „Wertsachen, wie z.B. Bargeld, Schmuck, Edelmetalle, Schlüssel, Brillen (Sonnen- und/oder Lesebrille), elektronische Geräte (Laptops, iPads, Tablet-PCs, MP3-Player, Handys, Kameras), Kontaktlinsen, Prothesen, Medikamente, wichtige Dokumente (Diplome, Zeugnisse, Zertifikate, Pässe, Führerscheine, Wertpapiere), etc. und zerbrechliche Gegenstände sind im Handgepäck und nicht im Reisegepäck zu befördern und obliegen der Sorgfaltspflicht des Fahrgastes.“ Werden Wertgegenstände dennoch im Reisegepäck befördert, besteht kein Anspruch auf Haftung. Hiervon sind Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit ausgenommen (vgl. Ziffer AGB).
- In Ziff. AGB der Beschwerdegegnerin heißt es weiter: „Für Verlust von Gepäckstücken, der nicht im Zusammenhang mit einem aus der Nutzung des Kraftomnibusses resultierenden Unfall steht, sowie für Vertausch oder Diebstahl der Gepäckstücke wird die Haftung, außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, ausgeschlossen.“ Der Koffer der Beschwerdeführerin wurde offenbar von einem Dritten an sich genommen, so dass eine Haftung ausgeschlossen sein könnte. Problematisch ist vorliegend jedoch, wie die Verantwortung zwischen der Beschwerdeführerin und der Beschwerdegegnerin zu verteilen ist.
- Die Beschwerdegegnerin hat der Beschwerdeführerin bereits pauschal einen Betrag i.H.v. 150,00 EUR angeboten, obwohl die Beschwerdeführerin keine Quittungen vorgelegt hat. Ob der Betrag bereits zur Auszahlung gelangte, ist der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

Zugunsten der Beschwerdeführerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdeführerin hat mit der Beschwerdegegnerin einen Beförderungsvertrag abgeschlossen. Als Nebenpflicht ist diese zur unversehrten Ankunft des Fahrgastes und seiner Sachen verpflichtet. Eine Haftung wegen des Verlustes des Koffers kommt nach §§ 280, 241 Abs. 2 BGB dann in Betracht, wenn die Beschwerdegegnerin oder ihre Erfüllungsgehilfen eine Pflicht aus dem Schuldverhältnis verletzt haben und sie diese Pflichtverletzung auch zu vertreten haben. Dies könnte aufgrund der Schilderungen der Beschwerdeführerin vorliegend gegeben sein, so dass auch der Haftungsausschluss wegen Diebstahls ins Leere laufen könnte. Insbesondere die von der Beschwerdeführerin beschriebene Praxis der Gepäckherausgabe könnte dafür sprechen, dass die Sorgfaltspflichten nicht in ausreichendem Maße beachtet wurden. Allerdings ist die Situation vor Ort für die Schlichtungsstelle im Nachhinein nicht überprüfbar.
- Wo genau der Koffer abhandengekommen ist, ist nicht klar. So ist ein Verlust bereits in Berlin nicht auszuschließen. Aber auch ein Abhandenkommen während des Zwischenstopps in Berlin-Schönefeld ist nicht ausgeschlossen. Grundsätzlich trifft den Busfahrer der Beschwerdegegnerin jedenfalls eine Obhutspflicht, so dass er auch verpflichtet ist, das Gepäck während der Zwischenaufenthalte zu beaufsichtigen. Das hat zuletzt das AG München am 08.12.2015 festgestellt (283 C 5656/15). Es spricht einiges dafür, dass entweder der Obhutspflicht nicht in ausreichendem Maße Genüge getan wurde oder aber die Praxis der Kontrolle bei der Gepäckherausgabe und –entgegennahme mangelhaft ist, was ein höheres Organisationsverschulden der Beschwerdegegnerin begründen könnte.
- Ein Mitverschulden der Beschwerdeführerin am Verlust ihres Koffers ist eher fernliegend. Das AG München (s.o.) hat insoweit festgestellt, dass es Busreisenden nicht zuzumuten sei, bei Zwischenstopps das Fahrzeug zu verlassen, um ihr im Gepäckraum befindliches Gepäck vor Diebstahl zu schützen. Das sei Aufgabe des Buspersonals.
- Die Angaben der Beschwerdeführerin zum erlittenen Schaden klingen glaubhaft, auch wenn die Beschwerdeführerin keine Belege mehr vorlegen kann. Dies ist allerdings nicht unüblich, da nicht zu erwarten ist, dass sämtliche Belege/Quittungen aufbewahrt werden, insbesondere wenn die Anschaffung bereits mehrere Jahre zurückliegt. Da der Wert der verlorengegangenen Gegenstände nach den Angaben der Beschwerdeführerin 460,00 EUR betragen hat, ist es nachvollzieh-

bar, dass sie sich eine höhere Erstattung erhofft. Zwar ist der Zeitpunkt des Erwerbs der Gegenstände nicht bekannt, ein Abschlag i.H.v. 50% dürfte aber angemessen erscheinen. Es verbleibt ein Betrag i.H.v. 230,00 EUR.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts vermieden werden. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem ist eine solche Erledigung des Konflikts geeignet, zur Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit beizutragen.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere Angebot i.H.v. 150,00 EUR von Seiten der Beschwerdegegnerin, weiterer Erstattungsanspruch unklar, wobei eine Exkulpation der Beschwerdegegnerin fraglich ist) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, der Beschwerdeführerin einen Betrag i.H.v. insgesamt 230,00 EUR zu zahlen ggf. unter Anrechnung einer bereits erfolgten Zahlung.

Berlin, den