

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren Z betreffend die Beschwerde

des

(Beschwerdeführer)

gegen

die

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin erstattet dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Betrag i.H.v. 180,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer und seine Frau (Alter 80 und 81 Jahre) fuhren am mit einem Zug der Beschwerdegegnerin von Eberswalde Hbf. nach Zinnowitz, um dort ihren Urlaub zu verbringen. Die Rückfahrt war für den geplant. Für beide Fahrten zusammen erwarb der Beschwerdeführer ein Ostseeticket zum Preis von 53,00 EUR. Seine Frau musste als Schwerbehinderte (90%) kein Ticket kaufen.
- Aufgrund der für den und angekündigten Streikmaßnahmen der GDL entschieden sich der Beschwerdeführer und seine Frau für eine vorzeitige Abreise aus ihrem Urlaub, um nicht die Strapazen und Unsicherheiten einer Reise während des Streiks auf sich nehmen zu müssen.
- Der Beschwerdeführer und seine Frau beendeten ihren Urlaub daher bereits am, mussten aber die beiden letzten Übernachtungen (2 Nächte à 90,00 EUR) in ihrem Hotel bezahlen. Lediglich die Kosten für die Halbpension wurden ihnen erlassen.
- Mit der Bitte um Erstattung der Kosten für die nicht genutzten Übernachtungen wandte sich der Beschwerdeführer an das Servicecenter Fahrgastrechte. Das Servicecenter Fahrgastrechte lehnte eine Erstattung der Stornogebühren ab, da diese als Folgekosten außerhalb des Geltungsbereichs des Beförderungsvertrages lägen.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um Prüfung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

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:

- Eine Haftung der Beschwerdegegnerin für die vom Beschwerdeführer geltend gemachten Mehrkosten aufgrund des Zugausfalls ist fraglich. Die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 (VO) regelt im Anhang in Art. 32 CIV den Ersatz von Schäden wie folgt:

"Der Beförderer haftet dem Reisenden für den Schaden, der dadurch entsteht, dass die Reise wegen Ausfall, Verspätung oder Versäumnis des Anschlusses nicht am selben Tag fortgesetzt werden kann oder dass unter den gegebenen Umständen eine Fortsetzung am selben Tag nicht zumutbar ist. Der

Schadensersatz umfasst dabei die dem Reisenden im Zusammenhang mit der Übernachtung und mit der Benachrichtigung der ihn erwartenden Personen entstandenen angemessenen Kosten."

- Die vom Beschwerdeführer geltend gemachten Mehrkosten (Kosten für nicht genutzte Hotelübernachtungen) werden jedoch nicht von Art. 32 CIV umfasst, so dass eine Erstattung nach Art. 32 Abs. 1 CIV ausscheidet. Da die Regelung in Art. 32 Abs. 1 CIV abschließend ist, können Schadensersatzansprüche nach deutschem Recht (z.B. § 280 BGB) nicht geltend gemacht werden (AG Frankfurt 15.12.2011 - 32 C 1912/11-90; LG Dortmund 22.10.2013 - 1 S 276/12).

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Dem Beschwerdeführer und seiner Frau sind bedingt durch die Streikmaßnahmen und die verfrühte Abreise nicht nur Urlaubsfreuden entgangen, sie mussten auch Kosten für die Übernachtungen aufwenden, die sie nicht in Anspruch nehmen konnten. Ohne die Streikmaßnahmen hätte der Beschwerdeführer die 180,00 EUR für die zwei Übernachtungen nicht umsonst ausgeben müssen, sondern hätte die Übernachtungen in Anspruch nehmen können. Es ist daher verständlich, dass er ein Entgegenkommen seitens der Beschwerdeführerin wünscht.
- Ausgehend von den Informationen in der Presse wurde vom 2:00 Uhr bis 21:00 Uhr gestreikt, so dass nachvollziehbar ist, dass der Beschwerdeführer die Rückfahrt bereits am angetreten hat. Gerade auch aufgrund des fortgeschrittenen Alters des Beschwerdeführers und seiner Frau und ihrer Behinderung ist es nachvollziehbar, dass sie sich für eine vorzeitige Abreise entschieden, um nicht der Ungewissheit ausgesetzt zu sein, ob und, wenn ja, mit was für einer Verspätung sie ihr Ziel am erreichen würden.
- Hätte der Beschwerdeführer seine Rückfahrt nicht bereits am angetreten, ist aufgrund der Streikmaßnahmen bis 21:00 Uhr am nicht ausgeschlossen, dass der Beschwerdeführer mit seiner Frau Eberswalde am nicht mehr vor 24:00 Uhr hätte erreichen können. In diesem Fall hätte dem Beschwerdeführer und seiner Frau eine Übernachtung auf Kosten der Beschwerdegegnerin zugestanden (vgl. Ziffer 9.1.6 BB Personenverkehr). In der Regelung werden pro Person pauschale Übernachtungskosten i.H.v. 100,00 EUR angesetzt. Diese Kosten hat der Beschwerdeführer nun der Beschwerdegegnerin erspart. Die für zwei Tage aufgewandten Kosten i.H.v. 180,00 EUR erscheinen daher durchaus angemessen.

2

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 wohl kein Erstattungsanspruch, entgangene Urlaubsfreude und zusätzliche Kosten) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Betrag i.H.v. 180,00 EUR zu erstatten. Aufgrund des Alters erscheint der Versand eines Reisegutscheins hier nicht angezeigt.

Berlin, den