

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren B betreffend die Beschwerde

des

(Beschwerdeführer)

gegen

die

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin erstattet dem Beschwerdeführer einen Betrag i.H.v. 119,50 EUR gegen Rückgabe des Kulanzgutscheins im Wert von 10,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Sohn des Beschwerdeführers wollte am mit einem Bus der Linie der Beschwerdegegnerin von Braunschweig nach Hamburg ZOB fahren. Für diese Fahrt hatte der Beschwerdeführer eine Fahrkarte zu einem Preis von 11,00 EUR gebucht.
- Die Abfahrt in Braunschweig war für 17:05 Uhr geplant. Hamburg sollte der Bus um 20:15 Uhr erreichen. Danach war ein Anschluss an einen anderen Fernbus der Beschwerdegegnerin nach Kiel geplant (Abfahrt 20:45 Uhr).
- Der Beschwerdeführer schildert, dass seinem Sohn die Mitfahrt im Bus nach Hamburg verweigert worden sei, da eine Buchung auf seinen Namen nicht vorhanden gewesen sei und sein Name nicht auf der Passagierliste gestanden habe.
- Da der Anschluss an den Fernbus nach Kiel gefährdet gewesen sei, habe der Beschwerdeführer seinen Sohn mit dem Pkw von Braunschweig nach Hamburg gefahren.
- Nach der Fahrt wandte sich der Beschwerdeführer an die Beschwerdegegnerin und machte eine Erstattung seiner Pkw-Kosten i.H.v. 182,70 EUR (435 km für Hin- und Rückfahrt á 0,42 EUR) sowie Ticketkosten i.H.v. 11,00 EUR geltend. Darüber hinaus kritisierte der Beschwerdeführer, dass sein Sohn weder in Braunschweig noch in Hamburg über die Verspätung der Busse informiert worden sei. Informationen auf den Anzeigetafeln in Hamburg habe es auch nicht gegeben. Dies sei aber in der Fahrgastrechte-Verordnung so vorgesehen. Außerdem sei in dem Bus von Braunschweig nach Hamburg noch ein Platz frei gewesen, so dass nicht nachvollziehbar sei, warum sein Sohn nicht mitgenommen worden ist.
- Die Beschwerdegegnerin teilte dem Beschwerdeführer mit, dass der Sohn des Beschwerdeführers nicht auf der Passagierliste gestanden habe und daher auch nicht habe zusteigen können. Der Grund hierfür sei gewesen, dass zwei Buchungen für dieselbe Fahrt auf den gleichen Namen getätigt worden seien: Eine Buchung am 06.09.2015 um 18:40 Uhr und eine weitere Buchung am 06.09.2015 um 18:41 Uhr.
- Das Buchungssystem habe dies als Doppelbuchung erkannt und automatisch die spätere Buchung storniert und zur Erstattung freigegeben. Damit sei diese Buchung nicht mehr existent gewesen. Die frühere Buchung sei dann am 10.09.2015 um 19:37 Uhr storniert worden. Hierfür sei ein Stornierungsgutschein im Wert von 11,00 EUR an die Email-Adresse des Sohnes gesandt worden. Damit sei auch diese Fahrt nicht mehr existent gewesen. Dem Busfahrer könne daher kein Vorwurf gemacht werden.

- Der Beschwerdeführer bestätigte die Doppelbuchung, wies aber darauf hin, dass er nicht über die automatische Systemstornierung der zweiten Buchung informiert worden sei. Daher sei er auch von einer bestehenden Buchung ausgegangen.
- Daraufhin übersandte die Beschwerdegegnerin dem Beschwerdeführer einen Gutscheincode im Wert von 10,00 EUR für eine weitere Buchung. Die Übernahme weiterer Kosten sei aber nicht möglich.
- Damit ist der Beschwerdeführer 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:

- Nach Art. 2 Verordnung (EG) Nr. 181/2011 (VO) ist der Anwendungsbereich der Verordnung auf wenige Artikel der VO beschränkt. Die Fahrgastrechte der VO gelten erst ab einer Wegstrecke von 250 km oder mehr. Die Entfernung von Braunschweig nach Hamburg beträgt ca. 225 km. Selbst wenn man hier von einer Annullierung ausgehen würde, stünde dem Beschwerdeführer daher kein Anspruch nach Art. 19 VO zu.
- Dem Beschwerdeführer sind bereits Ticketkosten i.H.v. 11,00 EUR erstattet worden. Darüber hinaus erhielt er einen Stornierungsgutschein im Wert von 11,00 EUR und einen Kulanzgutschein im Wert von 10,00 EUR.
- Soweit der Beschwerdeführer Pkw-Kosten i.H.v. 0,42 EUR pro km in Ansatz bringt, wird jedoch ausgehend von der Rechtsprechung lediglich ein Betrag i.H.v. 0,30 EUR anerkannt. Darüber hinaus wäre der Stornierungsgutschein im Wert von 11,00 EUR ebenfalls von den Pkw-Kosten abzuziehen, da der Beschwerdeführer diese Kosten für die Fahrt ohnehin hätte aufwenden müssen. Er kann daher allenfalls 119,50 EUR geltend machen (435 km x 0,30 EUR abzüglich 11,00 EUR).

2

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Der Beschwerdeführer teilt mit, dass es zwar zu einer Doppelbuchung gekommen sei, er aber über die automatische Stornierung der zweiten Buchung nicht informiert worden sei. Die Beschwerdegegnerin hat sich hierzu bisher nicht geäußert. Der Schlichtungsstelle ist nicht bekannt, ob in solchen Fällen eine Information an den Buchenden erfolgt. Dies wäre aber jedenfalls angezeigt. Der Beschwerdeführer ging daher nachvollziehbar davon aus, dass zum Zeitpunkt seiner Stornierung die zweite Fahrt noch existierte.
- Die Ermittlung des genauen Sachverhalts, z.B. Mitteilung, ob bei Doppelbuchung ein Information über die automatische Stornierung erfolgt, liegt nicht mehr im Einflussbereich des Beschwerdeführers, da alle notwendigen Informationen allein in der Sphäre der Beschwerdegegnerin vorliegen. Die Beschwerdegegnerin hat nicht dargelegt, auf welche Weise sie versucht hat, den Vortrag des Beschwerdeführers zu verifizieren.
- Durch die automatische Stornierung hat die Beschwerdegegnerin daher einseitig den bestehenden Beförderungsvertrag aufgelöst, den Beschwerdeführer jedoch nicht darüber informiert. Dies könnte eine Pflichtverletzung nach § 280 Abs. 1 BGB darstellen, was zu einem Schadensersatzanspruch des Beschwerdeführers führen könnte, wenn die Beschwerdegegnerin ein Verschulden an dieser Pflichtverletzung trifft. Inwieweit sich die Beschwerdegegnerin exkulpieren kann, ist nicht bekannt. Vorgetragen hat sie hierzu bisher nichts.
- Insofern ist nicht ausgeschlossen, dass dem Beschwerdeführer ein Schadensersatzanspruch zustehen könne. Ausgehend von § 249 Abs. 1 BGB ist im Wege des Schadensersatzes der Zustand herzustellen, der bestehen würde, wenn der zum Ersatz verpflichtende Umstand nicht eingetreten wäre. Wäre es nicht zu der automatischen Stornierung gekommen bzw. hätte die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführer rechtzeitig über die automatische Stornierung informiert, hätte der Beschwerdeführer eine weitere Fahrt mit der Beschwerdegegnerin buchen können. Dann hätte er die Fahrt nicht mit dem Pkw durchführen müssen und die zusätzlichen Pkw-Kosten i.H.v. 119,50 EUR wären nicht entstanden.

- Soweit der Beschwerdeführer darauf hinweist, dass die Beschwerdegegnerin nicht über die Verspätungen informiert hat, ist zwar Art. 20 VO (Informationspflicht) wegen Art. 2 VO nicht anwendbar (Wegstrecke unter 250 km). Allerdings bestimmt Ziffer 19.1 Besondere Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin (Stand vom 01.07.2015), dass bei einer Verspätung der Abfahrt die Beschwerdegegnerin die Fahrgäste so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und über die voraussichtliche Abfahrtszeit informiert.
- Der Beschwerdeführer teilt mit, dass der Bus von Braunschweig nach Hamburg um 17:05 Uhr abfahren sollte, tatsächlich aber erst 18:15 Uhr vor Ort gewesen sei. Auch hinsichtlich der Fahrt ab Kiel seien keine Verspätungsinformationen gegeben worden. Der Bus sei erst eine Stunde später um 21:45 Uhr abgefahren. Insofern ist es nachvollziehbar, dass der Beschwerdeführer verärgert ist. Die Beschwerdegegnerin hat sich hierzu bisher ebenfalls nicht geäußert.

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 Schadensersatzanspruch wegen Pflichtverletzung nicht ausgeschlossen) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer gegen Rückgabe des Kulanzgutscheins im Wert von 10,00 EUR einen Betrag i.H.v. 119,50 EUR zu erstatten.

Berlin, den