

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

..... ,  
..... ,  
..... und  
.....

(Beschwerdeführer)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdeführer erhalten eine Preisermäßigung in Höhe von zehn Prozent auf die Buchung einer nächsten Reise bei der Beschwerdegegnerin.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten eine Fährfahrt von ..... nach ..... und zurück zum Gesamtpreis von 141,80 EUR. Die Rückfahrt sollte am ..... um ..... Uhr erfolgen.
- Nach den Angaben der Beschwerdeführer seien sie von einem Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin am Tag der geplanten Abfahrt am ..... um ..... Uhr vor Ort am Check-In Schalter informiert worden, dass die Abfahrt annulliert wurde. Die Beschwerdegegnerin bot den Beschwerdeführern eine alternative Rückfahrt um ..... Uhr an. Die Beschwerdeführer führen weiterhin aus, dass während der Wartezeit keine Verpflegungsleistung bzw. „Ausweichräume mit Toiletten“ angeboten worden seien.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin einen Anspruch auf Fahrpreiserstattung geltend. Sie vertreten die Auffassung, dass ihnen keine „anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Bedingungen“ angeboten worden sei (u.a. „im gleichen Zeitraum“).
- Die Beschwerdegegnerin antwortete mit Schreiben vom ..... und lehnte die Forderung unter dem Hinweis ab, dass den Beschwerdeführern die Abfahrt bereits per E-Mail am ..... (an „.....@web.de“) sowie per SMS am ..... (an die Rufnummer „.....“) abgesagt worden sei. Infolgedessen seien sie auf eine alternative Abfahrt um ..... Uhr umgebucht worden. Nachdem die Beschwerdeführer diese Ersatzabfahrt verpasst haben, hat die Beschwerdegegnerin eine weitere Abfahrtmöglichkeit um ..... Uhr ohne Aufpreis angeboten. Da diese von den Beschwerdeführern in Anspruch genommen wurde, sei ein Anspruch auf Fahrpreiserstattung gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 („VO“) nicht gegeben.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin entsprechende Versendungsnachweise für die E-Mail vom ..... sowie die SMS vom ..... vorgelegt. Eine Fehlermeldung habe sie nicht erhalten. Zudem legte sie eine Kopie des übermittelten Schreibens zur Buchungsänderung vor. Gleichwohl erklärte sich die Beschwerdegegnerin bereit, den Beschwerdeführern im Rahmen einer nächsten Reise eine Preisermäßigung in Höhe von zehn Prozent einzuräumen (Hin- und Rückfahrt mit einem Pkw, bis zu fünf Personen sowie Kabine nach Wahl). Bei der Buchung würde die übliche Servicegebühr entfallen.

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

#### **Zugunsten der Beschwerdeführer** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Den Beschwerdeführern sind Unannehmlichkeiten entstanden. Insbesondere mussten sie nahezu neun Stunden am Abfahrtort verbringen und erreichten ihren Zielort entsprechend später. Darüber hinaus seien sie gezwungen gewesen, sich eigenständig um ihre Verpflegung sowie einen Aufenthaltsort während der Wartezeit zu bemühen. Da sich unter den Beschwerdeführern auch zwei minderjährige Kinder befanden, dürfte die längere Reisedauer eine besondere Erschwernis dargestellt haben.
- Wird die Abfahrt eines Personenverkehrsdienstes von einem Hafen annulliert, so haben die Fahrgäste gemäß Art. 18 Abs. 2 VO Anspruch auf eine anderweitige frühestmögliche Beförderung oder Erstattung des Fahrpreises durch den Beförderer. Unstreitig wurde die ursprünglich geplante Abfahrt am ..... annulliert.

#### **Zugunsten der Beschwerdegegnerin** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdeführer haben ihr Wahlrecht nach Art. 18 Abs. 2 VO dahingehend ausgeübt, dass sie die durch die Beschwerdegegnerin angebotene Alternativbeförderung in Anspruch genommen haben. Damit ist die Erhebung des Beförderungsentgelts gerechtfertigt und eine Erstattung des Fahrpreises grundsätzlich nicht mehr möglich.
- Nach Angaben der Beschwerdegegnerin wurde den Beschwerdeführern zunächst ersatzweise eine Fährverbindung um ..... Uhr angeboten, also knapp drei Stunden vor der geplanten Abfahrtszeit um ..... Uhr. Insoweit ist von dem Angebot einer anderweitigen „frühestmöglichen“ Beförderung auszugehen. Für die Glaubhaftigkeit des Vortrags der Beschwerdegegnerin spricht zum einen der vorgelegte Ausdruck über die Buchungsänderung und zum anderen die Versendungsnachweise. Eine Fehlermeldung habe sie nicht erhalten, weshalb sie von dem Zugang ihrer Mitteilungen ausgehen durfte.
- Die E-Mail-Adresse sowie die von der Beschwerdegegnerin verwendete Rufnummer wurden von den Beschwerdeführern im Rahmen der Buchung als Kontaktdaten angegeben. Insoweit traf sie die Obliegenheit, dafür Sorge zu tragen, dass sie Erklärungen auf diesem Wege erreichen. Mit Änderungen an der ursprünglichen Reiseplanung muss grundsätzlich gerechnet werden.
- Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführern am Abfahrtort eine weitere Abfahrtsmöglichkeit ohne Aufpreis sowie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens eine Preisermäßigung auf die Buchung einer nächsten Reise angeboten. Dies erscheint vor dem Hintergrund des fehlenden Rechtsanspruches kundenorientiert.

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 trägt eine solche Erledigung des Konflikts dazu bei, künftige Geschäftsbeziehungen nicht weiter zu belasten. Die Klärung von Ansprüchen wegen eventueller Nebenforderungen zum Verfahren (insb. Rechtsanwaltskosten, Portokosten etc.) ist nicht Gegenstand der summarischen Prüfung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.

**In Abwägung aller Umstände** (insbesondere Verspätung sowie damit verbundene Unannehmlichkeiten einerseits und kein Rechtsanspruch andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit der Fährfahrt von ..... nach ..... am ..... als angemessen, den Beschwerdeführern die angebotene Preisermäßigung in Höhe von zehn Prozent auf die Buchung einer nächsten Reise bei der Beschwerdegegnerin einzuräumen. Dies soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

#### **Annahme:**

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären

**bis spätestens .....**

Der Vorschlag ist für die Beteiligten nicht bindend, d.h. weder die Beschwerdeführer noch die Beschwerdegegnerin sind verpflichtet, ihn anzunehmen.

Wird der Vorschlag von beiden Seiten angenommen, ist dieser zwischen den Beteiligten rechtsverbindlich.

Wird der Vorschlag hingegen abgelehnt oder geht innerhalb der genannten Frist keine Annahmeerklärung ein, ist das Schlichtungsverfahren erfolglos beendet. Der Weg zu den ordentlichen Gerichten steht offen.

Die Mitteilung über das Einverständnis der Beteiligten kann formlos erfolgen, zum Beispiel per E-Mail an [schiffkontakt@soep-online.de](mailto:schiffkontakt@soep-online.de)

Berlin, den .....