

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

des

(Beschwerdeführer)

gegen

die

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin übersendet dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer wollte am mit einem Bus der Beschwerdegegnerin der Verbindung von nach fahren. Geplant waren die Abfahrt in um 09:00 Uhr und die Ankunft in um 13:15 Uhr. Der Beschwerdeführer hatte offenbar für die Fahrt bei der Beschwerdegegnerin ein Ticket erworben (Buchungsnummer:), welches der Schlichtungsstelle jedoch nicht vorliegt.
- Die Fahrt konnte in zeitlicher Hinsicht wohl wie geplant durchgeführt werden. Ein Einsteigen in den Bus sei allerdings nur durch die hintere Tür möglich gewesen. Man habe sofort einen unangenehmen Zigaretten- und Toilettengeruch wahrnehmen können. Die vordersten drei Sitzreihen seien gesperrt gewesen; auf Nachfrage sei mitgeteilt worden, dass die Sitze defekt seien. Während der Busfahrt habe es keine Auskünfte oder Ansagen des Busfahrers gegeben. Die Sitze seien unbequem gewesen, wobei ggf. ein Abstand von „74 cm“ nicht eingehalten gewesen sei. Da der Busfahrer während der gesamten Fahrt sein Fenster geöffnet gehabt hätte, sei es im oberen Bereich durch die Heizung sehr warm, knieabwärts jedoch unerträglich kalt gewesen. Schließlich sei die Toilette in einem sehr schlechten Zustand gewesen (ohne Papier und fließendes Wasser, kein Spülmechanismus). Steckdosen seien nicht vorhanden und keine WLAN-Verbindung herstellbar gewesen. Snacks und Getränke habe es ebenfalls nicht gegeben.
- Der Beschwerdeführer wandte sich nach der Fahrt an die Beschwerdegegnerin und bat um eine Stellungnahme/Entschädigung. Auch warte er immer noch auf „den 5,-Euro-Gutschein“, der für seine Buchung über die App der Beschwerdegegnerin „versprochen“ worden sei.
- Die Beschwerdegegnerin antwortete allgemein, dass ihre Busse Klimaanlage, Bord-Toiletten, Leselampen, bequeme Sitze, Snacks, Getränke und WLAN sowie meist Steckdosen und ein Media-Center bieten würden.
- Die Beschwerdegegnerin blieb – auch im Rahmen des Schlichtungsverfahrens – dabei, kein Angebot unterbreiten zu wollen.
- Der Beschwerdeführer ist mit der Behandlung seines Anliegens nicht einverstanden 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:

- Ein Anspruch des Beschwerdeführers auf eine Fahrpreiserstattung oder Entschädigungszahlung gemäß Verordnung (EU) Nr. 181/2011 (VO) ist nicht ersichtlich, da der Bus offenbar fahrplangemäß gefahren ist.
- Auch enthält die VO keine Anspruchsgrundlage bezüglich mangelhaften Services oder Komforts.

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten geführt hat. Der Beschwerdeführer schildert detailliert Komfortbeeinträchtigungen während seiner Busfahrt. Es erscheint nachvollziehbar, dass er sich ein Entgegenkommen der Beschwerdegegnerin wünscht, da er eine andere Ausstattung des Busses erwartet hat.
- Die Beschwerdegegnerin wirbt damit, dass die Reisenden in ihren Bussen kostenlosen Zugang zum WLAN „mit LTE-Geschwindigkeit“ hätten. Nach den Schilderungen des Beschwerdeführers sei eine entsprechende Nutzung im Bus nicht möglich gewesen. Auch habe der Beschwerdeführer die Toilette nicht nutzen können und seien die Sitze teilweise gesperrt und unbequem gewesen. Insgesamt war der Beschwerdeführer von der Busfahrt und dem Service im Bus enttäuscht.
- Auch das standardisierte Antwortschreiben der Beschwerdegegnerin war nicht zufriedenstellend für den Beschwerdeführer.
- Schließlich teilt er mit, dass er noch auf „den 5,-Euro-Gutschein“, der für seine Buchung über die App der Beschwerdegegnerin „versprochen“ worden sei, warte. Weitere Einzelheiten hierzu sind der Schlichtungsstelle nicht bekannt.

Vorschlag:

2

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 kein Anspruch auf Fahrpreiserstattung/Entschädigung einerseits und Komforteinschränkungen insbes. bzgl. Sitzen, Toiletten, WLAN, Steckdosen und Busfahrerverhalten andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, dem Beschwerdeführer aus Kulanz einen Reisegutschein im Wert von 10,00 EUR zu übersenden. Davon umfasst sind 5,00 EUR für den offenbar nicht erhaltenen Gutschein und weitere 5,00 EUR als Ausgleich für die geschilderten Reiseumstände. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den