

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren B .../20 betreffend die Beschwerde

der **Frau ...**

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 26,69 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin erwarb bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein für eine Fahrt am ...08.2020 von P. nach B. zum Preis von 16,18 EUR. Die Abfahrt sollte um 12:55 Uhr, die Ankunft um 15:45 Uhr erfolgen.
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin kam der Bus nicht. Während der Wartezeit habe sie sich telefonisch an den Kundenservice der Beschwerdegegnerin gewandt. Ihr sei versichert worden, dass der Bus „jeden Moment in P. ankommen wird“. Außerdem sei ihr erklärt worden, dass sie nach zwei Stunden Verspätung Anspruch auf eine Fahrpreiserstattung habe. Der Bus sei jedoch nicht erschienen. Nach der Standortverfolgung sei er verspätet ohne Halt in P. nach W. gefahren. Die Beschwerdeführerin sah sich in der Folge gezwungen, mit dem Zug von P. nach S. zu fahren. Hierfür entstanden ihr nachgewiesene Ticketkosten in Höhe von 5,70 EUR. Für eine Fahrt von S. nach B. erwarb die Beschwerdeführerin bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein zum Preis von 20,99 EUR. Unter Nutzung dieses Tickets kam die Beschwerdeführerin schließlich nach ihren Angaben um 21:00 Uhr in B. an.
- Die Beschwerdeführerin machte anschließend bei der Beschwerdegegnerin die Erstattung der Ticketkosten geltend.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte diese ab. Ein Anspruch auf Entschädigung bestehe für Verzögerungen von weniger als 120 Minuten nicht.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und hat einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gestellt.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin einen Gutschein im Wert von 10,00 EUR an, um die Angelegenheit einvernehmlich zu erledigen.
- Die Beschwerdeführerin hält dieses Angebot für nicht ausreichend und bittet um eine Prüfung. Sie wünscht die Erstattung sämtlicher Ticketkosten (42,87 EUR).

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

Zugunsten der Beschwerdeführerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere sah sich die Beschwerdeführerin infolge der Nichtbeförderung mit dem gebuchten Bus nach langer Wartezeit veranlasst, ohne Unterstützung der Beschwerdegegnerin eine Alternativfahrt zu organisieren. Es erscheint insofern nachvollziehbar, dass sie sich ein Entgegenkommen von Seiten der Beschwerdegegnerin wünscht.
- Nach Ziff. ... der Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin („ABB“) gilt ohne bestimmte Wegstreckenvorgabe:

„Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass die Abfahrt der gebuchten Fahrt annulliert werden muss oder sich um mehr als 120 Minuten verzögert oder im Fall einer Überbuchung hat der Fahrgast die Wahl: (a) der frühestmöglichen Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung zum im Beförderungsvertrag festgelegten Zielort unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag angegeben oder (b) der Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort.“

Hiernach könnte infolge der Nichtbeförderung der Beschwerdeführerin ab P. ein Anspruch auf die Erstattung der Kosten für das Zugticket wie auch das neue Busticket in Betracht kommen. Allerdings ist unklar, inwieweit die Bahnfahrt eine „Weiterreise unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen“ darstellt. In der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 („VO“) wird nicht danach differenziert, welches Verkehrsunternehmen bzw. welcher -träger genutzt wurde oder für die Weiterfahrt genutzt werden muss. Dies spricht dafür, dass hier sämtliche Zusatzticketkosten erstattungsfähig sind (5,70 EUR + 20,99 EUR).

- Nach Ziff. ... ABB gilt weiterhin ohne bestimmte Wegstreckenvorgabe:

„Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt informieren die ... Gesellschaften oder gegebenenfalls der Busbahnhofbetreiber die Fahrgäste, die von einem mit Personal besetzten Busbahnhof abfahren, so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abfahrtszeit.“

Nach den Schilderungen der Beschwerdeführerin könnte diesen Anforderungen ggf. nicht genügt worden sein, zumal ihr das Erscheinen des Busses von der Beschwerdegegnerin in Aussicht gestellt worden sei.

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Nach Art. 19 Abs. 1 i.V.m. Art. 2 Abs. 1 VO ist den Fahrgästen bei einer Wegstrecke von mehr als 250 km bei einer Abfahrtsverspätung um mehr als 120 Minuten oder im Fall einer Annullierung die Wahl zwischen der Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag (lit. a) oder die Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt mit dem Bus zum im Beförderungsvertrag festgelegten Abfahrtsort (lit. b) anzubieten. Die Wegstrecke dürfte hier jedoch knapp unter den geforderten 250 km gelegen haben (nach Recherchen der Schlichtungsstelle: P. – B. ca. 230 - 240 km).
- Eine Erstattung sämtlicher Fahrtkosten (Bus ursprünglich und neu sowie Zug) scheidet aus, da die Beschwerdeführerin dann kostenlos befördert worden wäre. Dies schuldet die Beschwerdegegnerin nicht. Das erste erworbene Busticket bezieht sich auf die gesamte Fahrt, die letztlich – wenn auch mit dem Zug und einer anderen Busverbindung – durchgeführt wurde.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin einen Gutschein im Wert von 10,00 EUR angeboten und sich insofern kooperativ gezeigt.

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. Die Schlichtungsempfehlung kann vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere denkbare Ansprüche einerseits, Zahlungsangebot andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, der Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von 26,69 EUR zu zahlen. Dies entspricht den Mehrkosten der Beschwerdeführerin für die nachträglich gekauften Zug- und Bustickets. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...01.2021

Volljuristin / Schlichterin