

söp_Schlichtungsempfehlung

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

des **Herrn ...** und
der **Frau ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 10,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer erwarben bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein für eine Fahrt am ...02.2020 mit der Verbindung ... von P. nach M. zu einem unbekanntem Preis. Die Abfahrt sollte um 17:30 Uhr, die Ankunft um 22:50 Uhr erfolgen.
- Nach Angaben der Beschwerdeführer hat der Busfahrer für den mitgeführten Koffer wegen eines Übergewichts von drei Kilogramm 10,00 EUR berechnet. Ohne die Zahlung wären die Beschwerdeführer laut Busfahrer nicht befördert worden. Eine Quittung habe er nicht ausstellen können. Diese sollten die Beschwerdeführer binnen 48 Stunden per E-Mail erhalten, was jedoch nicht geschehen sei.
- Die Beschwerdeführer wandten sich nach der Fahrt mit einer Beschwerde an die Beschwerdegegnerin.
- Die Beschwerdegegnerin antwortete, dass es in ihrem System „keine Spur für Barzahlungen“ gebe.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und haben einen Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gestellt.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin einen Gutschein im Wert von 3,00 EUR angeboten, um die Angelegenheit einvernehmlich zu erledigen.
- Die Beschwerdeführer halten dieses Angebot für nicht ausreichend und bitten um eine rechtliche Prüfung. Sie halten das Vorgehen des Busfahrers für die „reinste Frechheit“.

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

Zugunsten die Beschwerdeführer haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere ist es für die Beschwerdeführer nicht verständlich, weshalb für das mitgeführte Gepäckstück wegen Übergewichts pauschal 10,00 EUR gefordert wurden, zumal deren „erzwungene Zahlung“ ihnen nicht quittiert wurde. Insofern erscheint es nachvollziehbar, dass sie sich ein Entgegenkommen der Beschwerdegegnerin wünschen.
- In Ziff. ... der Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin (ABB) heißt es: „Jeder Fahrgast kann kostenfreies Reisegepäck bis zu einem Gewicht von insgesamt maximal 20 kg mitführen. Zum Reisegepäck zählen Koffer und Taschen.“ Die Beschwerdeführer hatten offenbar einen Koffer bei sich, der ein Gewicht von 23 kg hatte.

Für Zusatzgepäck – ein weiteres kostenpflichtiges Reisegepäckstück – werden gemäß der Preisliste für Zusatzgepäck maximal 6,00 EUR berechnet. Diese Voraussetzungen lagen nicht vor. Die Beschwerdeführer hatten kein zusätzliches Gepäck bei sich, sondern lediglich ein zu schweres Gepäckstück.

Eine Regelung, wonach für zu schweres Gepäck ein Zuschlag zu zahlen ist, findet sich in den ABB nicht.

Es ist daher verständlich, dass die Beschwerdeführer die Kosten wie auch die Verweigerung der Quittungsausstellung kritisieren. Zwar haben sie keinen Beleg über die gezahlten 10,00 EUR, doch erscheint ihr Vortrag glaubhaft. Zudem stehen sich die Beschwerdeführer gegenseitig als Zeugen zur Verfügung. Demnach sollten ihnen nach Auffassung der Schlichtungsstelle wegen des geringen Abweichens des Gewichts und des Vorgehens des Busfahrers die gezahlten 10,00 EUR erstattet werden.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin einen Gutschein im Wert von 3,00 EUR angeboten und sich insofern kooperativ gezeigt.

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

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere willkürliche Gepäckberechnung einerseits, Gutscheinangebot andererseits) regen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung und Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit an, den Beschwerdeführern einen Betrag in Höhe von 10,00 EUR zu zahlen. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...10.2020

Volljuristin / Schlichterin