

## söp\_Schlichtungsempfehlung

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

der **Frau** / des **Herrn** ...

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer aus Kulanz 320,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer erwarben bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein für eine Fahrt am ... mit den Verbindungen ... (Busnummer) und ... (Busnummer) von P. nach R. via Z. zum Preis von 4.264,00 CZK (belegt, umgerechnet 167,04 EUR, Quelle: oanda.com). Die Abfahrt sollte am ... um 10:05 Uhr, die Ankunft am ... (Folgetag) um 09:10 Uhr erfolgen.  
Ferner erwarben sie bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein für eine Fahrt am ... mit der Verbindung ... (Busnummer) von R. nach N. zum Preis von 278,00 CZK (belegt, umgerechnet 10,87 EUR). Die Abfahrt sollte um 09:30 Uhr und die Ankunft um 12:05 Uhr erfolgen.
- Nach Angaben der Beschwerdeführer verspätete sich der erste zur Nutzung vorgesehene Bus (Verbindung ...), sodass sie den Anschlussbus in Z. verpassten. Dort hätten sie keine Unterstützung erhalten. Sie sahen sich auf sich allein gestellt und erwarben ein Ticket „für die einzige Verbindung [...], die in der Nacht möglich war, nämlich Z. – V.“ (Kosten: 2.878,29 CZK, belegt, umgerechnet: 112,59 EUR). Dort seien ihnen Auslagen für eine Gepäckaufbewahrung entstanden (38,95 EUR, belegt in Höhe von 36,00 EUR). Von V. seien die Beschwerdeführer „direkt“ nach N. weitergefahren (Kosten: 3.585,51 CZK, belegt, umgerechnet: 140,25 EUR).
- Die Beschwerdeführer machten offenbar eine Erstattung der Mehrkosten gegenüber der Beschwerdegegnerin geltend.
- Die Beschwerdegegnerin teilte nach Angaben der Beschwerdeführer mit, dass sie „nur den Betrag für die nicht genutzten Fahrkarten für die Strecke Z. – R. erstatten“ könne, da die Reiseroute nicht eingehalten worden sei.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 393,67 EUR. Dabei handle es sich um die oben genannten Mehrkosten zzgl. einer Entschädigung für den Verlust eines Urlaubstags (91,19 EUR). Sie versuchten eigenen Angaben zufolge, die Kosten so niedrig wie möglich zu halten. Daher seien die Alternativverbindungen bei der Beschwerdegegnerin gebucht worden und nicht bei anderen Unternehmen.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 320,00 EUR Zahlung an. Die Beschwerdeführer halten dieses Angebot für nicht ausreichend.

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:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere zeigen sich die Beschwerdeführer enttäuscht, dass sie trotz der verpassten Anschlussverbindung in Z. keine Unterstützung seitens der Beschwerdegegnerin erfahren haben. Neben den Mehrkosten dürfte es die Beschwerdeführer verärgert haben, zur Nachtzeit eine Alternativverbindung organisieren zu müssen. Dass sie infolge der Verspätung letztlich nach ihrer Darstellung einen Urlaubstag verloren, dürfte ihren Unmut noch verstärkt haben.
- Unabhängig von den aus der Verordnung (EU) Nr. 181/2011 („VO“) resultierenden fahrgastrechtlichen Ansprüchen garantiert die Beschwerdegegnerin bei einer einheitlich gebuchten Umsteigerverbindungen die Weiterbeförderung bis zum gebuchten Zielort, vgl. Ziff. 8.2 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin. Sie bietet dazu eine Ersatzbeförderung an, wenn ein Anschlussbus nicht auf einen verspäteten Zubringerbus warten kann, gegebenenfalls mit Bussen anderer Unternehmen, Pkws oder der Eisenbahn.

Danach hätte die Beschwerdegegnerin den Anschluss in Z. für die Beschwerdeführer sicherstellen müssen. Das ist offenbar nicht erfolgt. Insoweit könnte ein Schadensersatzanspruch infolge des unterbliebenen Angebots einer Weiterbeförderung hinsichtlich der geltend gemachten Mehrkosten in Betracht kommen (§§ 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB).

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

- Fahrgästen ist bei einer Wegstrecke von mehr als 250 km bei einer Abfahrtsverspätung um mehr als 120 Minuten die Wahl zwischen einer Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag oder die Erstattung des Fahrpreises anzubieten, vgl. Art. 19 Abs. 1 i.V.m. Art. 2 Abs. 1 VO. Dass eine solche Abfahrtsverspätung vorlag, ist nicht ersichtlich.
- Ansprüche für eine Ankunftsverspätung sieht die VO nicht vor. Insofern ist im Busverkehr – anders als bei den Verkehrsträgern Bahn, Flug und Schiff – die Verspätung am Ankunftsort rechtlich unerheblich.
- Bei den entstandenen Unannehmlichkeiten (verlorene Urlaubszeit) handelt es sich um immaterielle Schäden. Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann Geld nur in den durch das Gesetz vorgesehenen Fällen gefordert werden (§ 253 BGB). Ein solcher Fall ist hier nicht gegeben. Insbesondere besteht ein Schadensersatzanspruch wegen „nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit“ (§ 651n Abs. 2 BGB) allenfalls gegenüber einem Reiseveranstalter bei Buchung einer Pauschalreise und nicht gegenüber der Beschwerdegegnerin als Busunternehmen.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 320,00 EUR angeboten. Da die Zahlung die geltend gemachten Mehrkosten übersteigt, erscheint das Angebot 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 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 Mehrkosten einerseits, Zahlungsangebot andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer aus Kulanz 320,00 EUR. Dies entspricht dem Zahlungsangebot der Beschwerdegegnerin.

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| Fahrgastrechte               |                               |
| Anzahl Reisende              | 2                             |
| <b>Empfehlung<br/>Betrag</b> | <b>Zahlung<br/>320,00 EUR</b> |

#### **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 [fernbuskontakt@soep-online.de](mailto:fernbuskontakt@soep-online.de).

3

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter