

söp_Schlichtungsempfehlung

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

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

(Beschwerdeführerin)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 12,99 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin erwarb bei der Beschwerdegegnerin einen Fahrschein für eine Fahrt am ... mit der Verbindung ... (Busnummer) von H. nach A. zum Preis von 25,99 EUR. Die Abfahrt sollte um 01:05 Uhr, die Ankunft um 08:25 Uhr erfolgen.
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin erfolgte die tatsächliche Abfahrt um 03:00 Uhr. Daher habe sie zur Nachtzeit bei Kälte in einem „kleinen Busunterstand“ ohne Verpflegungsmöglichkeiten warten müssen. Zudem habe sich der Busfahrer zweimal verfahren, sodass sie letztlich um 11:56 Uhr am Zielort angekommen sei. Die Ankunftsverspätung sei „untragbar“ gewesen. Die Beschwerdeführerin habe einen „wichtigen Termin“ versäumt.
- Die Beschwerdeführerin machte anschließend bei der Beschwerdegegnerin die Erstattung des Ticketpreises geltend.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte die Forderung mit der Begründung ab, dass die Beschwerdeführerin vertragsgemäß befördert wurde.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordert weiterhin die Erstattung des Ticketpreises (25,99 EUR).
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 12,99 EUR an, was dem hälftigen Ticketpreis entspricht. Die Beschwerdeführerin hält 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 Beschwerdeführerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere führte die verspätete Beförderung zu einer mehrstündigen Wartezeit zur Nachtzeit

und zum Verpassen eines wichtigen Termins. Dies dürfte die Beschwerdeführerin verärgert haben. Dass sich der Busfahrer wiederholt verfuhr, ist aus Sicht der Beschwerdeführerin nicht nachvollziehbar und dürfte ihren Unmut noch erhöht haben.

- Den Fahrgästen ist bei einer Wegstrecke von mehr als 250 km bei einer Abfahrtsverspätung um mehr als 120 Minuten folgende Wahl anzubieten, vgl. Art. 19 Abs. 1 i.V.m. Art. 2 Abs. 1 Verordnung (EU) Nr. 181/2011 („VO“):

Fortsetzung der Fahrt oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung ohne Aufpreis und unter vergleichbaren Bedingungen wie im Beförderungsvertrag oder die Erstattung des Fahrpreises.

Zudem kommt auch ein Entschädigungsanspruch in Betracht. Bietet der Beförderer Fahrgästen nicht die in Art. 19 Abs. 1 VO genannte Auswahl an, haben diese zusätzlich zu der Erstattung des Fahrpreises einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50 % des Fahrpreises, vgl. Art. 19 Abs. 2 VO.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Erstattung sämtlicher Ticketkosten ist ausgeschlossen, da ansonsten eine (nicht geschuldete) kostenfreie Beförderung erfolgt wäre.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 12,99 EUR angeboten, mithin 50 % des Ticketpreises. Dies erscheint kundenorientiert, da eine Abfahrtsverspätung von mehr als 120 Minuten nicht zweifelsfrei ersichtlich ist.
- 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.
- Im Übrigen fällt das pünktliche Erreichen von Anschlussterminen nach Ende der Busfahrt in die Risikosphäre der Fahrgäste.
- Bei Annullierung einer Fahrt sowie bei einer Verzögerung der Abfahrt von einem Busbahnhof von mehr als 90 Minuten bei Fahrten mit einer planmäßigen Dauer von über drei Stunden bietet der Beförderer den Fahrgästen kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit oder Verspätung an, sofern sie im Bus oder im Busbahnhof verfügbar oder in zumutbarer Weise zu beschaffen sind, vgl. Art. 21 lit. a) VO.

Nach Angaben der Beschwerdeführerin bestanden keine Verpflegungsmöglichkeiten während der Wartezeit. Auch dürften diesbezüglich lediglich konkrete Auslagen erstattungsfähig sein. Solche hat die Beschwerdeführerin nicht geltend gemacht.

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 verspätete Abfahrt einerseits, Ansprüche zweifelhaft und Zahlungsangebot andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 12,99 EUR. Dies entspricht dem Zahlungsangebot der Beschwerdegegnerin.

Fahrgastrechte	
Anzahl Reisende	1
Empfehlung Betrag	Zahlung 12,99 EUR

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter