

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 Beschwerdeführer können zwischen folgenden Alternativen wählen:

1. Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 539,80 EUR.

Im Gegenzug werden die übersandten Gutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR für ungültig erklärt.

oder

2. Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 300,00 EUR.

Die übersandten Gutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR bleiben gültig.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer erwarben bei der Beschwerdegegnerin Fahrscheine für Fahrten auf der Strecke R.– L.

Folgende Fahrten waren geplant:

- Fahrkarte für die Strecke von R. nach An. via Am. am ... zum Preis von 85,94 EUR,
- Fahrkarte für die Strecke von An. nach L. am ... zum Preis von 91,96 EUR,
- Fahrkarte für die Strecke von L. nach B. am ... zum Preis von 305,94 EUR und
- Fahrkarte für die Strecke von B. nach R. am ... zum Preis von 55,96 EUR.

Nach ihren ursprünglichen Reiseplänen wollten die Beschwerdeführer am ... um 10:40 Uhr von An. abfahren und um 19:00 Uhr in L. ankommen (Busnummer).

- Nach Angaben der Beschwerdeführer war die Ausstellung einer durchgehenden Fahrkarte wegen ihres „Sperrgepäcks“ nicht möglich. Am ... wurden sie von der Beschwerdegegnerin informiert, dass die Fahrt am ... mit der Verbindung ... (Busnummer) annulliert wurde. Sie übersandte einen Link, „um kostenfrei eventuelle Alternativen zu buchen, eine Geldrückerstattung zu veranlassen, einen Voucher für die nächste Fahrt zu erhalten“. Die Beschwerdeführer hätten „die gesamte Reise“ nicht durchführen können. Sie seien „stattdessen mit einem privaten Pkw“ gereist. Die Beschwerdegegnerin übersandte Reisegutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR.

- Die Beschwerdeführer machten bei der Beschwerdegegnerin offenbar erfolglos die Rückzahlung der „Ticketpreise aller vier Fahrten“ sowie „die Übernahme der alternativen Beförderungskosten“ geltend. „Nach der Enttäuschung dieser Reise“ hätten sie nicht vor, die Reisegutscheine zu nutzen.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 1.329,80 EUR. Dabei handele es sich um die Ticketkosten für die vier Fahrkarten sowie die Kosten für die Pkw-Fahrt (500,00 EUR für 2.200 km) und Fähre (Hin- und Rückfahrt auf der Strecke Dü. – Do., 290,00 EUR, belegt).
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens bot die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 300,00 EUR 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 organisierten die Beschwerdeführer infolge der Annullierung die gesamte Reise neu, was mit Mehrkosten verbunden war. Die bei der Beschwerdegegnerin erworbenen Fahrkarten konnten sie infolgedessen nicht nutzen. Über die nur anteilige Erstattung der Tickets in Gutscheinform zeigen sie sich enttäuscht.
- Den Fahrgästen ist bei einer Wegstrecke von mehr als 250 km bei einer Abfahrtsverspätung um mehr als 120 Minuten oder im Fall einer Annullierung 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.

Die Beschwerdegegnerin annullierte die Fahrt mit der Verbindung ... (Busnummer) und übersandte einen Link, „um kostenfrei eventuelle Alternativen zu buchen, eine Geldrückerstattung zu veranlassen, einen Voucher für die nächste Fahrt zu erhalten“. Die Beschwerdeführer wählten offenbar letztlich die Erstattung der Fahrkosten. Mangels entgegenstehender Angaben der Beschwerdegegnerin spricht dies für die Rückzahlung der Ticketkosten in Höhe von 91,96 EUR für die Fahrt am ... auf der Strecke von An. nach L.

- Im Fall einer nachgewiesenen Nichtnutzung eines Tickets wird das Beförderungsentgelt gegen Vorlage des Tickets abzüglich eines Bearbeitungsentgelts in Höhe von 2,00 EUR je Fahrt und Fahrgast zuzüglich einer etwaigen Überweisungsgebühr erstattet, sofern der Beförderer ... (Fernbusverkehrsunternehmen) oder ... (Tochtergesellschaft des Fernbusverkehrsunternehmens) ist und wenn der Antrag unverzüglich, spätestens innerhalb einer Woche nach Ablauf der Gültigkeit des Tickets gestellt wird, vgl. Ziff. 5.6 der Allgemeinen Geschäfts- und Buchungsbedingungen der Beschwerdegegnerin ("AGB").

Bearbeitungsentgelte und eine etwaige Überweisungsgebühr fallen nicht an, wenn die Erstattung aufgrund von Umständen beantragt wird, die die Beschwerdegegnerin zu vertreten hat, vgl. Ziff. 5.7 AGB.

Die Beschwerdeführer nahmen infolge der Annullierung der Verbindung ... (Busnummer) offenbar von den gebuchten Fahrten am ..., ... und ... Abstand. Damit wurden die Erstattungen aufgrund von Umständen beantragt, die die Beschwerdegegnerin – zumindest mittelbar – zu vertreten hat. Die Beschwerdegegnerin hat jedenfalls keine gegenteiligen Angaben gemacht. Dies könnte für eine Erstattung der Ticketkosten der Fahrten am ..., ... und ... sprechen (insgesamt 447,84 EUR).

- Die Ticketkostenerstattung erfolgt grundsätzlich in Geld, vgl. Ziff. 17.2 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Beschwerdegegnerin („ABB“).

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Infolge der getrennten Buchung der „Teilstrecken“ war die Beschwerdegegnerin nicht verpflichtet, die jeweiligen Anschlüsse zu gewährleisten. Das pünktliche Erreichen von Anschlussverbindungen liegt in diesem Fall allein im Risikobereich der Reisenden.
- Der Anspruch auf Beförderung besteht, soweit ein Beförderungsvertrag geschlossen wurde, vgl. 2.1 ABB. Hier wurden die Fahrkarten jedoch offenbar bereits vor Fahrtantritt storniert, so dass die Beförderung nach L. und zurück nicht mehr geschuldet war.
- Die Beschwerdegegnerin hat an die Beschwerdeführer Reisegutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR übersandt.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin eine Zahlung von 300,00 EUR angeboten und sich insofern kooperativ gezeigt.
- Die Erstattung der Alternativbeförderungskosten ist daneben schon deshalb ausgeschlossen, da ansonsten eine (nicht geschuldete) kostenfreie Beförderung erfolgt wäre. Gegen eine Erstattung der Mehrkosten für Pkw-Fahrt und Fähre spricht ferner, dass eine entsprechende Haftung der Beschwerdegegnerin in den europäischen Fahrgastrechten nicht vorgesehen ist. Auch aus den ABB der Beschwerdegegnerin ergibt sich kein entsprechender Anspruch.

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 denkbarer Ticketerstattungsanspruch einerseits, Reisegutscheine und Zahlungsangebot andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdeführer können zwischen folgenden Alternativen wählen: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer 539,80 EUR. Im Gegenzug werden die übersandten Gutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR für ungültig erklärt. Alternativ zahlt die Beschwerdegegnerin an die Beschwerdeführer 300,00 EUR. Die übersandten Gutscheine im Gesamtwert von 437,84 EUR bleiben gültig. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter