

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

.....

(Beschwerdeführerin)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin weitere 97,20 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin buchte ein Ticket für den Flug von nach am Der Abflug sollte um 16:20 Uhr, die Ankunft um 17:50 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 719 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin sei der Flug kurzfristig annulliert worden. Weder online noch telefonisch sei eine Umbuchung bei der Beschwerdegegnerin möglich gewesen. Sie habe sich daraufhin selbstständig einen Alternativflug mit einer anderen Fluggesellschaft von nach organisiert. Mit diesem hat sie ihren Zielort bereits einen Tag vor der geplanten Ankunft erreicht.
- Die Beschwerdeführerin machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin hat die anteiligen Flugscheinkosten für den annullierten Flug in Höhe von 29,69 EUR erstattet.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffert sie auf 376,89 EUR. Sie macht Auslagen für einen neu gebuchten Flug (99,99 EUR, belegt) sowie ein Bahnticket zum Flughafen (26,90 EUR, belegt) geltend.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass Grund für die Annullierung des Fluges ein Streik des Bodenpersonals am Flughafen gewesen sei („industrial action of the ground handling members at“).
Die Beschwerdegegnerin signalisiert ihre Zahlungsbereitschaft hinsichtlich der Mehrauslagen für das neue Flugticket sowie eine mögliche Erstattung der Bahnkosten nach Übersendung entsprechender Belege.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle hat die Beschwerdeführerin ihre Auslagen für die Bahnfahrt belegt.

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, Mehrkosten und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere musste die Beschwerdeführerin ihren Urlaub wegen der frühen Ersatzbeförderung verkürzen, was für sie besonders ärgerlich gewesen sein dürfte.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Annullierungen von Flügen über eine Entfernung von bis zu 1.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR bestehen. Vorliegend wurde der Flug annulliert. Die Flugdistanz zwischen und beträgt 719 km.
- Im Fall einer Annullierung besteht für den Fluggast gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. a) i.V.m. Art. 8 Abs. 1 VO u.a. die Wahl zwischen einer Erstattung der Flugscheinkosten und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Aus Art. 8 Abs. 3 VO folgt zudem, dass die Fluggesellschaft die Kosten infolge des Anfluges eines von der ursprünglichen Reiseplanung abweichenden Flughafens tragen muss. Kommt die Fluggesellschaft der Pflicht zur Alternativbeförderung nicht nach, besteht für den Reisenden ein Anspruch auf Erstattung der ihm dadurch entstandenen Kosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn. 44).

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Dem pauschalen Ausgleichsanspruch nach Art. 7 VO könnte ein Haftungsausschluss entgegenstehen (Art. 5 Abs. 3 VO). Beruft sich ein Flugunternehmen hierauf, muss es zwei Tatbestandselemente nachweisen, zum einen die außergewöhnlichen Umstände und zum anderen die Unvermeidbarkeit.

Das bedeutet hier im Einzelnen:

1. Der Begriff „außergewöhnliche Umstände“ ist in der VO nicht definiert und wird von der Rechtsprechung des EuGH als Ausnahmebestimmung eng ausgelegt. Demnach müssten die angeführten Umstände auf Vorkommnisse zurückgehen, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind (EuGH, Rs. Wallentin-Hermann, 22.12.2008, C-549/07, Rn. 26).

Im vorliegenden Fall handelte es sich nach Angaben der Beschwerdegegnerin um eine Annullierung des Fluges am aufgrund eines Streiks. Ein den Flugbetrieb beeinträchtigender externer Streik kann gemäß VO-Erwägungsgrund 14 einen haftungsausschließenden „außergewöhnlichen Umstand“ darstellen. Eine Recherche der Schlichtungsstelle bestätigt, dass das Personal des Flughafens in einen 24-stündigen Streik trat und dadurch Beeinträchtigungen im Flugverkehr auslöste (Quelle:). Der Abflug sollte vom Flughafen im vom Streik betroffenen Zeitraum erfolgen. Der hier vorliegende Streik kann somit einen außergewöhnlichen Umstand begründen.

2. Darüber hinaus wäre es erforderlich, dass sich die Annullierung auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn die Fluggesellschaft alle in technischer und wirtschaftlicher Hinsicht zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte (vgl. EuGH, Rs. Wallentin-Hermann, aaO, Rn. 40; Rs. Eglitis und Ratnieks g. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, 12.05.2011, C-294/10, Rn. 27 ff.).

Es kommt darauf an, ob die Beschwerdegegnerin die Annullierung hätte vermeiden können. Welche Maßnahmen diesbezüglich zumutbar sind, bestimmt sich nach den Umständen des Einzelfalls. Der Fluggesellschaft dürfte bei der Umorganisation des Flugbetriebs infolge eines Streiks zustehen, den Betriebsablauf bereits im Vorfeld entsprechend anzupassen (BGH, Urt. v. 21.08.2012, X ZR 138/11, Rn 33). Dies liegt u.a. an der komplexen Entscheidungssituation, bei der die Umläufe einer Vielzahl von Flügen zu berücksichtigen sind. Fluggesellschaften sind an Flughäfen von Bodenabfertigungsdiensten abhängig, die alle Prozesse am Boden (z.B. Check-in, Boarding, Tanken, Gepäckverladung) durchführen. Fehlen Mitarbeiter für diese jeweilige Tätigkeit, dann kann die Flugzeugabfertigung nicht wie ursprünglich vorgesehen durchgeführt werden. Vor dem Hintergrund des organisatorischen und logistischen Aufwands, der mit einem Streik einhergeht, ist daher nicht ersichtlich, welche Maßnahmen die Beschwerdegegnerin zur Vermeidung der Annullierung hätte ergreifen können.

Insgesamt geht die Schlichtungsstelle auf Grundlage der vorliegenden Informationen somit von einem Haftungsausschluss aus.

- Die Beschwerdegegnerin hat im Rahmen des Schlichtungsverfahrens die Erstattung der Auslagen für die Ersatzbeförderung in Aussicht gestellt und sich insofern kundenfreundlich gezeigt. Eine Erstattung der alternativen Reisekosten neben einer Rückzahlung des ursprünglichen Flugtickets kommt nicht in Betracht, da die Beförderung ansonsten kostenfrei erfolgt wäre.

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 von Ansprüchen wegen eventueller Nebenforderungen zum Verfahren (insb. Rechtsanwaltskosten, Portokosten etc.) ist nicht Gegenstand der summarischen Prüfung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.

In Abwägung aller Umstände (insbesondere Annullierung sowie Mehrkosten einerseits und Haftungsausschluss sowie Zahlungsangebot andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem Flug am als angemessen, der Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von insgesamt weiteren 97,20 EUR zu zahlen. Dies entspricht den alternativen Reisekosten abzüglich der bereits erfolgten Rückzahlung. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	1		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 97,20 EUR	Reisegutschein 0,00 EUR	

3

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 Beschwerdeführerin 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 flugkontakt@soep-online.de.

Berlin, den