

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

..... und
.....

(Beschwerdeführer)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer insgesamt 241,50 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten im Rahmen einer Pauschalreise jeweils ein Ticket für einen Flug von nach am Folgende Flugsegmente waren vorgesehen:
 - von nach (Abflug 18:45 Uhr, Ankunft 20:50 Uhr) und
 - von nach (Abflug 22:10 Uhr, Ankunft 23:55 Uhr).Die Flugdistanz zwischen und beträgt 2.808 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer sei für den Beschwerdeführer kein Ticket im System der Beschwerdegegnerin hinterlegt gewesen (Ticketnummer). Die Beschwerdeführer hätten für diesen daher ein neues Ticket zum von 241,50 EUR kaufen müssen (Ticketnummer).
- Die Beschwerdeführer forderten von der Beschwerdegegnerin eine Erstattung.
- Die Beschwerdegegnerin hat den Eingang bestätigt, sonst aber nicht auf die Beschwerde reagiert.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffern sie auf 241,50 EUR. Zum Nachweis übersenden sie ihre Buchungsunterlagen.
- Im Schlichtungsverfahren hat die Beschwerdegegnerin keine Stellungnahme abgegeben.

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. Die Beschwerdeführer mussten am Flughafen ein neues Ticket kaufen, wodurch ihnen Mehrkosten entstanden sind.
- Die Beschwerdeführer haben offenbar einen Pauschalreisevertrag mit einem Reiseveranstalter geschlossen und keinen (direkten) Luftbeförderungsvertrag mit der Beschwerdegegnerin als Leistungserbringer hinsichtlich des Fluges. Zwischen dem Reisenden und dem Leistungserbringer besteht im deutschen Recht nach h.M. jedoch ein Vertrag zugunsten Dritter. § 334 BGB ist insoweit (stillschweigend) abbedungen (BGH, Urteil vom 17.01.1985 - VII ZR 63/84).
Ausweislich der von den Beschwerdeführern vorgelegten Buchungsunterlagen wurde der Flug für den Beschwerdeführer gebucht und bestätigt. Es wurde ebenfalls eine Ticketnummer vergeben. Davon abgesehen war das Ticket für die Beschwerdeführerin offenbar im System der Beschwerdegegnerin vorhanden. Warum der Flug des Beschwerdeführers dort nicht registriert oder sonst auffindbar war, ist nicht erkennbar. Die Beschwerdegegnerin hat keine Stellungnahme abgegeben. Im Ergebnis sprechen die Umstände jedoch für einen Fehler, der jedenfalls nicht den Beschwerdeführern zuzurechnen ist. Diese durften auf die Buchung vertrauen. Entsprechend stand ihnen ein Beförderungsanspruch gegenüber der Beschwerdegegnerin zu.
- Die hier offenbar nicht erfolgte Beantwortung der Beschwerde dürfte den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft nicht entsprechen.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Es sind keine für die Beschwerdegegnerin sprechenden Aspekte vorgetragen bzw. sonst ersichtlich. Eine Stellungnahme hat diese nicht abgegeben.

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 Buchung einerseits und Beförderungsanspruch andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit den Flügen und am als angemessen, den Beschwerdeführern einen Betrag in Höhe von insgesamt 241,50 EUR zu zahlen. Dies entspricht den Kosten des neu gekauften Tickets. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 241,50 EUR		Reisegutschein 0,00 EUR

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 flugkontakt@soep-online.de.

Berlin, den