

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

..... und
.....

(Beschwerdeführerinnen)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerinnen insgesamt 55,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerinnen buchten jeweils ein Ticket für den Flug von nach am Der Abflug sollte um 17:40 Uhr, die Ankunft um 20:10 Uhr erfolgen (Buchungs-Nr.:). Die Flugdistanz beträgt 1.541 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführerinnen hätten sie vor dem Flug weder über die Website noch über die App der Beschwerdegegnerin den Check-in durchführen können. Sie hätten daher am Flughafen einchecken und eine Gebühr in Höhe von jeweils 55,00 EUR (insgesamt 110,00 EUR) zahlen müssen.
- Die Beschwerdeführerinnen forderten von der Beschwerdegegnerin eine Erstattung.
- Die Beschwerdegegnerin hat die Forderung zurückgewiesen.
- Die Beschwerdeführerinnen sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffern sie auf 110,00 EUR. Sie geben nochmals an, dass der Online-Check-in nicht möglich gewesen sei. Sie treffe hieran keine Schuld.
- Im Schlichtungsverfahren verweist die Beschwerdegegnerin auf ihre Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“). Sie führt insbesondere aus, dass der Online-Check-in vier Tage bis zwei Stunden vor dem Abflug möglich sei. Zwei Tage vor dem Abflug sende sie an ihre Passagiere eine E-Mail zur Erinnerung und einen Tag vorher, falls kein Check-in erfolgte, eine SMS. Am Flughafen falle dann die Gebühr an.

Zur Glaubhaftmachung ihrer Angaben legt die Beschwerdegegnerin einen Auszug aus ihrer internen Buchungsdokumentation vor. Dieser enthält einen Nachweis darüber, dass zur Buchungs-Nr.: eine SMS zur Erinnerung an den Online-Check-in versandt wurde.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

Zugunsten der Beschwerdeführerinnen haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Den Beschwerdeführerinnen sind Mehrkosten entstanden. Sie mussten eine zusätzliche Check-in Gebühr am Flughafen zahlen.
- Nach den Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“) der Beschwerdegegnerin (.....) ist der Online-Check-in jedenfalls zwei Tage bis zwei Stunden vor dem gebuchten Abflug für Kunden, die keinen Sitzplatz reserviert haben, möglich.

Den Beschwerdeführerinnen war offenbar bekannt, dass ein online-Check-in vorgenommen werden sollte. Nach ihren Angaben war dieser jedoch technisch nicht möglich, ohne dass sie dies jedoch weiter ausführen. Sie geben lediglich an, dass sie keine Schuld treffe. Warum der Check-in nicht vorgenommen werden konnte, ist für die Schlichtungsstelle mangels weitergehender Informationen nicht nachvollziehbar. Ein Systemfehler erscheint nach den Darlegungen der Beschwerdeführerinnen denkbar. Die Beschwerdegegnerin hat hierzu keine Angaben gemacht, sondern lediglich dargelegt, dass an die Vornahme des Check-ins erinnert wurde.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdegegnerin sieht in ihren ABB ausdrücklich die Erhebung einer Check-in Gebühr vor, wenn der Check-in nicht online, sondern erst am Flughafen erfolgt (.....). Die Höhe der Gebühr gibt sie zudem auf ihrer Website an. Ausgenommen sind davon lediglich „Business Plus Tickets“ (.....).

Dazu, ob bzw. warum der Check-in von den Beschwerdeführerinnen nicht vorgenommen werden konnte, hat die Beschwerdegegnerin keine Stellungnahme abgegeben. Nach den Angaben der Beschwerdeführerinnen kann ein technischer Fehler zwar nicht ausgeschlossen werden. Im Schlichtungsverfahren ist dies, wie oben ausgeführt, jedoch nicht weiter aufklärbar.

- Offenbar haben sich die Beschwerdeführerinnen bei der Beschwerdegegnerin vorab keine Hilfe zur Vornahme des Check-ins geholt, so dass von diesen auch insoweit keine Nachweise vorgelegt werden können.

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 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 Flughafen-Check-in Gebühr einerseits und möglicher technischer Fehler sowie unklarer Sachverhalt andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem Flug am als angemessen, den Beschwerdeführerinnen einen Betrag in Höhe von insgesamt 55,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht der Hälfte der insgesamt gezahlten Check-in Gebühren). Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 55,00 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 Beschwerdeführerinnen 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