

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 798,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für einen Hin- und Rückflug zwischen/...../...../..... sowie/...../...../..... in der Klasse „...“ bzw. „...“. Der Flugpreis für ein Ticket (Hin- und Rückflug) wurde in den Buchungsunterlagen mit jeweils 391,00 EUR zzgl. Steuern und Gebühren angegeben. In einer weiteren Buchung wurden für die Strecke von nach Sitzplätze in der Business Class für insgesamt 663,00 EUR berechnet (Upgrade). Die Flugdistanz beträgt mehr als 3.500 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer seien sie auf der Strecke von nach nicht in der gebuchten Business Class, sondern in der niedrigeren Economy Class befördert worden.
- Die Beschwerdeführer forderten von der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung.
- Die Beschwerdegegnerin entschuldigte sich letztlich für den Fehler. Sie sagte eine Kostenerstattung zu, wobei sie um Übersendung der Bankdaten bat, jedoch den Erstattungsbetrag nicht nannte.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffern sie auf 2.371,16 EUR, wobei sie angeben, dass es sich hierbei um den Gesamtbetrag der Reise handele, sie jedoch nicht wüssten, was verlangt werden könne. Insgesamt seien die Art des Downgradings und die Handhabung seitens der Beschwerdegegnerin „so übel“ gewesen, dass sie sich für das Schlichtungsverfahren entschieden hätten.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie eine Erstattung wegen der fehlenden Bankdaten noch nicht vorgenommen habe. Sie erklärte sich bereit, eine Zahlung in Höhe von insgesamt 798,00 EUR zu veranlassen.

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 mussten die Beschwerdeführer aus der Strecke zwischen und durch die Herabstufung Komfortbeeinträchtigungen in Kauf nehmen.
- Die Beschwerdeführer fühlten sich von der Beschwerdegegnerin bei Behandlung ihres Anliegen nicht ausreichend gehört.
- Verlegt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einen Fluggast in eine niedrigere Klasse als die, für die der Flugschein erworben wurde, so besteht gemäß Art. 10 Abs. 2 lit. c) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) bei Flügen über eine Entfernung von mehr als 3.500 km für den Fluggast ein Anspruch auf Erstattung von 75 Prozent des Flugpreises. Nach der Rechtsprechung des EuGH ist die Vorschrift dahin auszulegen, dass für die Ermittlung der Erstattung regelmäßig nur der (für das betroffene Flugsegment anteilige) Flugpreis ohne die auf dem Flugschein ausgewiesenen Steuern und Gebühren zu berücksichtigen ist (Rs. Mennens, 22. 06. 2016, C-255/15, Rn. 44).

Die Beförderung erfolgte auf der Strecke von nach statt in der gebuchten Business Class nur in der Economy Class. In Anbetracht der Flugdistanz von mehr als 3.500 km kommt ein Erstattungsanspruch gemäß Art. 10 Abs. 2 lit. c) VO in Betracht.

Ausweislich der Buchungsunterlagen betrug der Flugpreis des ursprünglich in der Economy Class gebuchten Hin- und Rückfluges je 391,00 EUR pro Person, d.h. insgesamt 782,00 EUR. Berechnet auf die hier relevante Strecke des Hinfluges ergibt sich damit ein Flugpreis in Höhe von insgesamt 391,00 EUR (782,00 EUR/2). Die Flugstrecken betragen von nach 367 km, von nach 6.705 km und von nach 1.094 km, die Gesamtstrecke mithin 8.166 km (jeweils Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“). Für die Strecke von nach ergibt sich insoweit ein anteiliger Flugpreis in Höhe von insgesamt 321,05 EUR bezüglich der Grundbuchung für die Economy Class. Zuzüglich der Kosten für das Business Class-Upgrade (663,00 EUR) beträgt danach – und soweit ersichtlich – der für diese Strecke gezahlte Flugpreis insgesamt 984,05 EUR. Daraus ergibt sich ein Erstattungsbetrag in Höhe von insgesamt 738,05 EUR (75 Prozent/ 984,06 EUR).

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdegegnerin hat eine Erstattung in Höhe von insgesamt 798,00 EUR angeboten.

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 Downgrade einerseits und Anspruch auf Erstattung andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem Flug am als angemessen, den Beschwerdeführern den angebotenen Betrag in Höhe von 798,00 EUR zu zahlen. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Downgrade			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 798,00 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 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