

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 1.160,00 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 20:10 Uhr, die Ankunft um 06:15 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 8.080 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Die Beschwerdeführerin ist nach eigenen Angaben Staatsangehörige und mit einem verheiratet. Die Beförderung auf dem Flug sei ihr unter Verweis auf ein fehlendes Visum verweigert worden. Eine kostenfreie Ersatzbeförderung habe die Beschwerdegegnerin ohne Visum nicht anbieten wollen. Daher habe sich die Beschwerdeführerin eigenständig einen Ersatzflug bei einer anderen Fluggesellschaft am Folgetag gebucht und sei ohne Schwierigkeiten nach gereist.
- Die Beschwerdeführerin machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin hat bislang offenbar nicht auf die Beschwerde reagiert.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffert sie auf 1.298,00 EUR. Sie macht u.a. Auslagen für den Ersatzflug (beziffert auf 500,00 EUR), Verpflegung während der Wartezeit (28,00 EUR, nicht belegt) und eine Hotelübernachtung in (170,00 EUR, nicht belegt) geltend. Der „..... Immigration Act“ gestatte es ausländischen Ehepartnern eines Staatsangehörigen, ohne Visum ins Land einzureisen. In der Vergangenheit sei sie stets mit oder ohne Probleme so nach gereist.
- Im Schlichtungsverfahren macht die Beschwerdegegnerin trotz mehrfacher Nachfrage keine Angaben.
- Die Beschwerdeführerin übersendet auf Nachfrage der Schlichtungsstelle einen Nachweis über ihren Ersatzflug (Kosten: 6.612,00 NAD, entspricht 424,67 EUR, Quelle: www.oanda.com, Stand:) sowie eine Kopie ihrer Eheurkunde. Zudem legt sie ein Schreiben des Ombudsmanns vor, der ihre Angaben zu den Einreisebedingungen für Ehepartner bestätigt. Danach ist kein Visum für die Ehepartnerin eines Staatsangehörigen erforderlich, weder für

den kurzfristigen noch für einen langfristigen Aufenthalt. Das Aufenthaltsrecht ergebe sich direkt aus der Ehe.

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 und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere konnte die Beschwerdeführerin nicht wie geplant reisen und musste hohe Mehrkosten tragen.
- Gemäß Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Nichtbeförderung gegen den Willen des Flugreisenden bei Flügen über eine Entfernung ab 3.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR bestehen. Eine Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 VO liegt nach Art. 2 lit. j) i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO immer dann vor, wenn sich eine Fluggesellschaft weigert, einen Fluggast zu befördern, obwohl dieser über eine Buchungsbestätigung verfügt und sich rechtzeitig am Flugsteig eingefunden hat. Die Beschwerdeführerin besaß hier eine Buchungsbestätigung und erreichte den Flugsteig bzw. die Abfertigung offenbar auch pünktlich. Die Beförderung wurde ihr dennoch verwehrt. Es handelte sich somit um eine Nichtbeförderung i.S.v. Art. 4 VO. Die Flugdistanz zwischen und beträgt 8.080 km.
- Daneben besteht im Fall einer Nichtbeförderung für den Fluggast gemäß Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 8 Abs. 1 VO u.a. die Wahl zwischen einer Erstattung der Flugscheinkosten (Art. 8 Abs. 1 lit. a) 1. Alt. VO) und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt (Art. 8 Abs. 1 lit. b) VO). 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). Denkbar ist daher ein Anspruch auf Erstattung der Mehrkosten in Höhe von umgerechnet 424,67 EUR für den Ersatzflug.
- Zudem besteht im Fall der Nichtbeförderung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen (u.a. Verpflegung und ggf. Hotelübernachtung) während der Wartezeit, Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 9 VO. Verletzt die Fluggesellschaft ihre Verpflichtungen aus Art. 9 VO, 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). Die Beschwerdegegnerin bot offenbar keine Betreuungsleistungen an. Dies spricht für eine Erstattung der Mehrkosten in Höhe von insgesamt 198,00 EUR für Hotel und Verpflegung.
- Die hier offenbar nicht erfolgte Beantwortung der Beschwerde dürfte den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft nicht entsprechen.

2

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Einer Nichtbeförderung im Sinne der VO könnten vertretbare Gründe entgegenstehen, Art. 2 lit. j) VO. Dies gilt insbesondere für Ursachen aus der Sphäre des Fluggastes, wie z.B. Gesundheitsgefährdungen, Sicherheitsrisiken oder unvollständige Reiseunterlagen (vgl. auch EuGH, Rs. Rodríguez Cachafeiro, 04.10.2012, C-321/11, Rn. 30 ff., EuGH Rs. Lassooy, C-22/11, Rn. 31 ff.). Im vorliegenden Fall wurde der Beschwerdeführerin die Beförderung aufgrund eines fehlenden Visums verweigert. Diesbezüglich ist Folgendes zu berücksichtigen:

Die Beschwerdeführerin ist Staatsangehörige und hat umfassend dargelegt und nachgewiesen, mit einem Staatsangehörigen verheiratet zu sein. Zudem hat sie ein Schreiben des Ombudsmanns vorgelegt, in dem bestätigt wird, dass sie vom Erfordernis eines Visums befreit war. Hierfür spricht auch der Umstand, dass sie offenbar ohne Schwierigkeiten nach einreisen konnte.

Insgesamt geht die Schlichtungsstelle auf Grundlage der vorliegenden Informationen daher nicht von vertretbaren Gründen für die Nichtbeförderung aus.

- Der Schlichtungsstelle liegen keine Belege für die Verpflegungs- oder Hotelkosten vor. Zwar ist das Einreichen von Belegen rechtlich nicht zwingend, jedoch sind Belege für die bessere Nachvollziehbarkeit der Forderung von zentraler Bedeutung. Die Plausibilität und Angemessenheit beurteilt sich nach den Gesamtumständen des Einzelfalls. Es erscheint jedenfalls nachvollziehbar, dass der Beschwerdeführerin während der Wartezeit auf ihren Ersatzflug am Folgetag Mehrkosten entstanden sind. Dies spricht für eine anteilige Erstattung.

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 keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung) 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 1.160,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht der oben genannten Ausgleichszahlung (600,00 EUR) zuzüglich der Kosten des Ersatzfluges sowie anteilige Verpflegungs- und Hotelkosten. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	1		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 1.160,00 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