

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

.....

(Beschwerdeführer)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer – sofern noch nicht geschehen – einen Betrag in Höhe von insgesamt 20,52 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte bei der Beschwerdegegnerin ein Ticket für den Flug ..... von ..... nach ..... am ..... zu einem Gesamtpreis in Höhe von 144,99 EUR. In der Buchungsbestätigung wurden der Flugpreis mit 123,47 EUR beziffert und zudem eine Flughafengebühr („Airport charges“) mit 20,52 EUR ausgewiesen. Als Flugtarif wurde ..... angegeben.
- Nach Angaben des Beschwerdeführers trat er den Flug wegen eines Todesfalles in seiner Familie nicht an und forderte von der Beschwerdegegnerin eine Rückzahlung.
- Die Beschwerdegegnerin hat keine Zahlung geleistet.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Seine Gesamtforderung beziffert er auf 129,99 EUR.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie die Steuern und Gebühren für den nicht angetretenen Flug erstatten und den Betrag auf dem Konto des Beschwerdeführers gutschreiben werde. Eine darüber hinausgehende Erstattung des Flugtickets könne sie nicht anbieten, da das Ticket nicht weiterverkauft werden konnte. Der Flug sei mit 62 freien Sitzplätzen gestartet. Als Nachweis hat sie der Schlichtungsstelle einen Systemauszug übersandt, aus dem jedenfalls die Flugdaten des Beschwerdeführers („no show“) sowie die Kosten (123,99 EUR/99,99 EUR) hervorgehen.

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

**Zugunsten des Beschwerdeführers** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Der Beschwerdeführer bezahlte den Preis für sein Flugticket vollständig im Voraus, konnte den entsprechenden Flug wegen eines Trauerfalles jedoch nicht nutzen.

### o Steuern und Gebühren

Im Falle eines nicht angetretenen Fluges kann jedenfalls ein Anspruch auf Erstattung von Steuern und Gebühren bestehen, die von der Fluggesellschaft an Dritte zu entrichten sind. Die tatsächliche Erhebung von Steuern und Gebühren setzt üblicherweise die Beförderung des Fluggastes voraus und entfällt, wenn die Reise von diesem nicht angetreten wird.

Die Höhe der Steuern und Gebühren ist in den vorgelegten Buchungsunterlagen mit 20,52 EUR ausgewiesen. Mangels entgegenstehender Angaben ist davon auszugehen, dass diese auch erstattungsfähig sind.

### **Zugunsten der Beschwerdegegnerin** haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall freiwillig am Schlichtungsverfahren. Es handelt sich hier nicht um eine Fallkonstellation der obligatorischen Schlichtung nach § 57b Abs. 1 Luftverkehrsgesetz. Dies erscheint erfreulich kundenorientiert.

- Flugpreis

Der zwischen den Beteiligten geschlossene Luftbeförderungsvertrag kann vom Fluggast gemäß den einschlägigen werkvertraglichen Regelungen des BGB grundsätzlich jederzeit und ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Das Flugunternehmen ist in einem solchen Falle berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen. Es muss sich allerdings dasjenige anrechnen lassen, was es infolge der Vertragsaufhebung an Aufwendungen erspart oder durch eine anderweitige Verwendung erworben bzw. böswillig nicht erworben hat.

Nach der Rechtsprechung des BGH kann es jedoch zulässig sein, von dieser Regelung in Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“) abzuweichen und eine Stornierung auszuschließen (Urteil v. 20.03.2018, X ZR 25/17). Diese Voraussetzungen liegen bei der Beschwerdegegnerin vor. Der Beschwerdeführer hat sein Ticket zum „.....“ Tarif gebucht. Ausweislich der Tarifübersichten der Beschwerdegegnerin ist in der Klasse „.....“ keine Stornierungsmöglichkeit vorgesehen. Diese bestehen offenbar nur in Tarifen mit Flex-Option, die der Beschwerdeführer nicht gewählt hat (....., zuletzt abgerufen am .....). Demnach besteht kein Anspruch des Beschwerdeführers auf Erstattung des Flugpreises.

Davon abgesehen hat die Beschwerdegegnerin angegeben, dass sie den stornierten Platz nicht weiterverkaufen konnte. Sie hat danach insoweit keine Aufwendungen erspart bzw. zusätzliche Einnahmen verbuchen können.

- Die Tarifgestaltung liegt grundsätzlich in der unternehmerischen Freiheit eines jeden Luftverkehrsunternehmens. Preislich besonders attraktive Tickets unterliegen typischerweise tariflichen Einschränkungen. Das Angebot nicht erstattungsfähiger Tarife zu einem regelmäßig günstigeren Preis geht einher mit der Verlagerung des finanziellen Risikos auf die Reisenden, wenn der Flug von ihnen nicht angetreten wird. Für die finanzielle Absicherung im Falle einer Stornierung hätte der Beschwerdeführer einen entsprechend flexibleren (und ggf. teureren) Tarif buchen oder eine Reiserücktrittskostenversicherung abschließen können.
- Die Beschwerdegegnerin hat eine Erstattung in Höhe der Steuern und Gebühren angeboten. Diese wurden in der Buchungsbestätigung mit 20,52 EUR ausgewiesen.

### **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 Nichtantritt des Fluges einerseits und Anspruch auf Erstattung von Steuern sowie Gebühren andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem nicht angetretenen Flug ..... am ..... als angemessen, dem Beschwerdeführer – sofern noch nicht geschehen – einen Betrag in Höhe von 20,52 EUR zu zahlen. Dies entspricht den in der Buchungsbestätigung ausgewiesenen Steuern bzw. Gebühren. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Anzahl Reisende	1	
Ticket-Kosten	123,47 EUR	
<b>Entschädigung Betrag</b>	<b>Geldzahlung 20,52 EUR</b>	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 der 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.

3

Die Mitteilung über das Einverständnis der Beteiligten kann formlos erfolgen, zum Beispiel per E-Mail an [flugkontakt@soep-online.de](mailto:flugkontakt@soep-online.de).

Berlin, den