

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 199,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für einen Hin- und Rückflug zwischen und zum Gesamtpreis von 595,62 EUR (..... am und am).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer traten sie die Flüge krankheitsbedingt nicht an und forderten von der Beschwerdegegnerin eine Rückzahlung der Steuern und Gebühren.
- Die Beschwerdegegnerin bestätigte die Stornierung. In der Bestätigung gab sie den Flugpreis für den Hinflug mit 248,97 EUR und für den Rückflug mit 284,97 EUR an. Steuern und Gebühren wies sie mit 0,00 EUR aus. Zudem wurde unter „Passagierbezogene Administrationsgebühren“ ein Betrag in Höhe von 11,68 EUR sowie unter „Passagiergebühr (BBG)“ ein Betrag in Höhe von 50,00 EUR ausgewiesen. Sie teilte zudem mit, dass das Flugticket nicht erstattungsfähig sei.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie das ärztliche Attest zehn Tage vor dem Flug (.....) erhalten habe. Die Tickets seien jedoch nicht erstattungsfähig. Sie verwies insoweit auf ihre Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“).
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle haben die Beschwerdeführer ihre Buchungsunterlagen sowie das ärztliche Attest übersandt. Hieraus ergibt sich, dass ihnen von der Reiseversicherung „vorläufig“ ein Betrag in Höhe von 297,81 EUR („Stornokosten Flug“) erstattet wurden.

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 Beschwerdeführer bezahlten den Preis für ihre Flugtickets vollständig im Voraus, konnten die entsprechenden Flüge jedoch krankheitsbedingt nicht nutzen.
- Hinsichtlich eines Anspruchs auf Erstattung der Ticketkosten ist wie folgt zu differenzieren:
 - o Steuern und Gebühren

Im Falle eines nicht angetretenen Fluges kann insbesondere 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.

Gemäß der Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) der Beschwerdegegnerin erfolgt bei einer Stornierung jedenfalls eine vollständige Rückerstattung „der bezahlten staatlichen Steuern“ („government taxes“).

Die Beschwerdegegnerin hat angegeben, dass keine Steuern angefallen seien. Dies ist jedoch nicht nachvollziehbar, da jedenfalls für Abflüge aus eine „staatliche Luftverkehrssteuer“ erhoben wird und auch weitere Steuern bzw. Gebühren üblich sind.

Unter der Überschrift „.....“ wird in der Preisaufschlüsselung ferner ein Betrag in Höhe von 11,68 EUR genannt. Wofür diese „Gebühr“ von der Beschwerdegegnerin gefordert und an wen sie gegebenenfalls gezahlt wird, geht aus der Bezeichnung nicht hervor und bleibt unklar. Soweit es sich um einen Betrag handelt, der von der Beschwerdegegnerin als Luftfahrtunternehmen erhoben wird und die Zahlung bei ihr verbleiben soll, stellt diese Gebühr keine – in diesem Sinne – erstattungsfähigen „Steuern und Gebühren“ dar. Es kommt insoweit eine Erstattung in Betracht, sofern sich die Beschwerdegegnerin die Aufwendungen erspart hat.

Dasselbe dürfte für die erhobene „Passagiergebühr (BBG)“ gelten, welche die Beschwerdegegnerin mit 50,00 EUR berechnet hat.

o Flugpreis

Unter Anwendung der Rechtsprechung deutscher Instanzgerichte ist auch bei Tickets, die als „nicht erstattungsfähig“ verkauft wurden, eine Rückzahlung von jedenfalls bis zu 95 Prozent des eigentlichen Flugpreises denkbar. Nach der Rechtsprechung des BGH kann jedoch ein Kündigungs-/Stornierungsrecht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgeschlossen werden, so dass im Ergebnis kein Erstattungsanspruch besteht (BGH, Urteil 20.03.2018, X ZR 25/17).

Soweit ersichtlich, betrug der Flugpreis für den Hinflug 248,97 EUR und für den Rückflug 284,97 EUR.

- Gemäß Art. 23 Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 hat ein Luftfahrtunternehmen die von den Kunden für Steuern, Flughafengebühren und sonstige Gebühren, Zuschläge und Entgelte geschuldeten Beträge, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind, gesondert auszuweisen, soweit diese Posten dem gesamten Flugpreis hinzugerechnet wurden. Dies spricht dafür, etwaige Unsicherheiten ggf. zulasten der Beschwerdegegnerin zu werten.

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.
- Deutsches Recht ist vorliegend nicht anwendbar, so dass die oben genannte Rechtsprechung nicht einschlägig ist. Die Beschwerdegegnerin hat in ihren ABB (.....) eine Rechtswahl zugunsten des..... Rechts getroffen. Eine solche Rechtswahl ist nach Art. 5 Abs. 2 in Verbindung mit Art. 3 Abs. 2 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I) möglich. Auch wenn im Schlichtungsverfahren das Bestehen eines Erstattungsanspruchs nach ausländischem Recht nicht abschließend geprüft werden kann, dürften jedenfalls allgemeine Billigkeitserwägungen dafür sprechen, dass sich die Fluggesellschaft dasjenige anrechnen lassen muss, was sie infolge der Nichtdurchführung der vertraglichen Verpflichtungen an Aufwendungen erspart hat.

Die Beschwerdeführer haben zu etwaigen Kosten, welche die Beschwerdegegnerin durch die Nichtinanspruchnahme der Tickets gegebenenfalls einsparen konnte, keine Angaben gemacht bzw. machen können. Die Schlichtungsstelle kann nicht beurteilen, ob ein anderweitiger Verkauf der Tickets erfolgte oder in welchem Umfang Kosten erspart wurden. Selbst wenn die Beschwerdegegnerin noch ausreichend Zeit zum anderweitigen Verkauf der „stornierten Plätze“ gehabt haben sollte, bleibt jedoch zu berücksichtigen, dass ihr die Stornierung einen Vorteil nur im Falle eines jeweils ausgebuchten Fluges gebracht hätte. Dies ist vorliegend offen.

- Die ABB der Beschwerdegegnerin sehen neben den oben genannten Steuern und Gebühren grundsätzlich keine weitere Erstattung vor. Ausnahmen sind allenfalls bei Vorliegen besonderer Gründe, wie schwere Erkrankungen oder Tod, vorbehalten (.....).

Gesundheitliche Gründe an sich dürften von der Regelung nicht erfasst sein. Die Beschwerdegegnerin hat die von den Beschwerdeführern vorgetragenen Gründe offenbar nicht anerkannt. Zu berücksichtigen ist insoweit, dass sich die Beschwerdegegnerin in ihren ABB ein Ermessen hinsichtlich der Gewährung von Erstattungsansprüchen vorbehalten hat. Ein konkreter Zahlungsanspruch lässt sich hieraus daher nicht zwingend ableiten.

- 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 haben die Beschwerdeführer offenbar eine Reiserücktrittskostenversicherung abgeschlossen. Dieser wäre die Angelegenheit von den Beschwerdeführern ggf. noch einmal zur Prüfung weitergehender Ansprüche vorzulegen.
- Die Beschwerdeführer haben bereits eine (vorläufige) Erstattung in Höhe von 297,81 EUR von ihrer Reiseversicherung erhalten.

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 Stornierung wegen Krankheit einerseits und Anspruch auf Erstattung von Steuern sowie Gebühren andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit den nicht angetretenen Flügen am und am als angemessen, den Beschwerdeführern einen Betrag in Höhe von 199,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht in etwa einem Drittel des Gesamtflugpreises. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Anzahl Reisende	3	
Ticket-Kosten	595,62 EUR	
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 199,00 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