

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 100,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte ein Ticket für einen Flug von nach am Folgende Flugsegmente waren vorgesehen:
 - von nach (Abflug 17:30 Uhr, Ankunft 20:05 Uhr) und
 - von nach (Abflug 20:55 Uhr, Ankunft 22:35 Uhr).Die Flugdistanz zwischen und beträgt 1.299 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben des Beschwerdeführers verzögerte sich der Start des Fluges aufgrund der verspäteten Ankunft des unmittelbaren Vorfluges. Der Beschwerdeführer verpasste seinen Anschlussflug und wurde auf eine alternative Flugverbindung umbuchet. Er erreichte seinen Zielort mit einer Verspätung von mehr als 18 Stunden.
- Der Beschwerdeführer machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin entschuldigte sich für die entstandenen Unannehmlichkeiten („regret any inconvenience“). Eine Ausgleichszahlung lehnte sie ab.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er hat seine Forderung auf 400,00 EUR beziffert.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin ausgeführt, dass die Verspätung des Fluges „hauptsächlich“ auf eine „Umlaufverspätung“ zurückzuführen ist. Bereits auf dem „Vor-Vorflug“ sei es zu einer 16-minütigen Ankunftsverspätung aufgrund von Verzögerungen beim von der Flugsicherung gesteuerten „Taxiing“ (Bewegen des Flugzeuges zwischen Park- und Startposition, Anm. söp) gekommen. Auf dem unmittelbaren Vorflug hätten zusätzlich „Equipmentwechsel, keine Freigabe zum push back [= Zurücksetzen des Flugzeuges von der Parkposition, Anmerkung der söp] sowie (...) Anweisungen der Flugsicherung“ weitere sieben Minuten Verspätung verursacht und nach der Landung habe zudem „nicht gleich ein Gate zur Verfügung“ gestanden. Dies habe „hauptsächlich“ dazu beigetragen, dass sich der Start des Fluges um insgesamt 52 Minuten verzögerte. Der Beschwerdeführer sei nach

Prüfung möglicher Alternativverbindungen auf den „nächsten verfügbaren Flug“ am Folgetag umgebucht worden.

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:

- Dem Beschwerdeführer sind Unannehmlichkeiten entstanden. Insbesondere musste er eine zusätzliche Übernachtung in in Kauf nehmen und erreichte sein Reiseziel einen Tag später als geplant.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. a) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Annullierungen von Flügen über eine Entfernung von bis zu 1.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR bestehen. Nach der Rechtsprechung des EuGH (Rs. Sturgeon, 19.11.2009, C-402/07 und C-432/07; Rs. Nelson, 23.10.2012, C-581/10 und C-629/10; Rs. Folkerts, 26.02.2013, C-11/11) gilt diese Regelung entsprechend bei der Verspätung eines Fluges, wenn die Zeit der Verspätung am Endziel mindestens drei Stunden beträgt. Im vorliegenden Fall wurde der Zielort mit einer Verspätung von mehr als 18 Stunden erreicht. Die Flugdistanz zwischen und beträgt 1.299 km. Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR in Betracht.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die genaue Höhe der Ausgleichsleistung bestimmt sich entsprechend den Staffelungen in Art. 7 Abs. 1 VO nach der jeweiligen Flugdistanz. Eine Ausgleichszahlung i.H.v. 400,00 EUR kommt danach erst für Flüge über eine Entfernung von mehr als 1.500 km in Betracht. Die Flugdistanz bemisst sich gemäß Art. 7 Abs. 4 VO nach der sog. „Methode der Großkreisberechnung“ (siehe <http://gc.kls2.com/>). Bei Berechnung nach dieser Methode beträgt die Flugdistanz 1.299 km. Es kommt daher nur eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR in Betracht.
- Dem Ausgleichsanspruch könnte ein Haftungsausschlussgrund entsprechend Art. 5 Abs. 3 VO entgegenstehen. Beruft sich ein Flugunternehmen hierauf, muss es zwei Tatbestandselemente nachweisen, zum einen die außergewöhnlichen Umstände und zum anderen die Unvermeidbarkeit. Das bedeutet hier im Einzelnen:
 1. Der Begriff „außergewöhnliche Umstände“ ist in der VO nicht definiert und wird von der Rechtsprechung des EuGH als Ausnahmebestimmung eng ausgelegt. Demnach müssten die angeführten Umstände auf Vorkommnisse zurückgehen, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind (EuGH, Rs. Wallentin-Hermann, 22.12.2008, C-549/07, Rn. 26). Zudem können außergewöhnliche Umstände auch die an einem Flugtag vorgesehenen weiteren Flüge einer Maschine erfassen, vgl. Erwägungsgrund Nr. 15 der VO. Auch nach der Rechtsprechung des BGH sind Störungen, die am selben Tag bei vorangegangenen Flügen des eingesetzten Flugzeugs auftreten, bei der Annahme außergewöhnlicher Umstände im Sinne des Art. 5 Abs. 3 VO zu berücksichtigen (BGH, Urteil vom 12.06.2014, X ZR 104/13).

Infolge der um 52 Minuten verspäteten Ankunft des Fluges verpasste der Beschwerdeführer seinen Anschlussflug. Nach Angaben der Beschwerdegegnerin lagen der Verspätung hauptsächlich Verspätungen auf den Vorflügen und zugrunde.

Den Anweisungen der Flugsicherung ist zwingend Folge zu leisten, so dass sie als außergewöhnlicher Umstand in Betracht kommen. Anordnungen der Flugsicherung, des Flughafenbetreibers oder von staatlicher Stelle ist Folge zu leisten. Dadurch hervorgerufene Verzögerungen sind nach der Rechtsprechung des BGH (Urteil vom 13.11.2013, X ZR 115/12 Rn. 14) als Eingriff „von außen“ in den vorgesehenen Flugverlauf zu werten und dem Einflussbereich der Fluggesellschaft entzogen. Gleiches dürfte für die fehlende „Freigabe zum push back“ sowie für das nicht verfügbare Gate gelten. Diese Ursachen begründen aber nur einen Teil der insgesamt 52 Minuten Verspätung.

Hinsichtlich des „Equipmentwechsels“ hat die dahingehend darlegungs- und beweisbelastete Beschwerdegegnerin nicht vorgetragen, inwiefern diese zusätzliche Verspätung auf Ursachen zurückzuführen ist, die auf außerhalb des normalen Flugbetriebs liegende Vorkommnisse zurückgehen. Weder kann nachvollzogen werden, welches Equipment gewechselt werden musste, noch sind die Gründe für einen solchen Wechsel ersichtlich.

Auch unter Einbeziehung der Gesamttotation bleibt unklar, inwieweit die 52-minütige Verspätung des Fluges auf außergewöhnliche Umstände beruht. Im Ergebnis kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass eine Verspätung von mehr als drei Stunden am Endziel auch ohne den als „außergewöhnlichen Umstand“ in Betracht kommenden Verspätungsteil erreicht worden wäre.

2. Darüber hinausgehend wäre es erforderlich, dass sich die Annullierung bzw. Verspätung auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn die Fluggesellschaft alle in technischer und wirtschaftlicher Hinsicht zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte (vgl. EuGH, Rs. Wallentin-Hermann, a.a.O., Rn. 40; Rs. Eglitis und Ratnieks g. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, 12.05.2011, C-294/10, Rn. 27 ff.).

Es ist fraglich, ob die Beschwerdegegnerin die Verspätung verhindern oder zumindest geringer hätte halten können. Grundsätzlich sind Fluggesellschaften gehalten, ihre Flugplanung derart auszugestalten, dass sie ihre Fluggäste ohne wesentliche Verzögerungen befördern können. Da insbesondere mit kleineren Beeinträchtigungen der Betriebsabläufe zu rechnen ist, sind zwischen zwei Flügen jeweils entsprechende Zeitreserven einzuplanen. Diese müssen jedoch nicht so ausgestaltet sein, dass sich jedwede außergewöhnliche Beeinträchtigung auffangen lässt (vgl. BGH Urteil vom 12.06.2014, X ZR 121/13 Rn 22). Demnach dürfte die Beschwerdegegnerin gehalten gewesen sein, die Standzeiten zwischen den Flügen jedenfalls derart zu bemessen, dass zumindest geringfügige Verspätungen – wie im vorliegenden Fall – nicht auf die Folgeflüge fortwirken.

Bereits hinsichtlich der Qualifizierung als „außergewöhnlicher Umstand“ verbleiben nach dem Vortrag der Beschwerdegegnerin Zweifel bestehen, ob vorliegend ein Haftungsausschlussgrund hinsichtlich aller verspätungsrelevanten Ursachen greift. Das prozessuale Beweisrisiko liegt bei der Beschwerdegegnerin.

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 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 haftungsausschließende Ursachen für einen Teil der Verspätung einerseits und verbleibende Zweifel hinsichtlich der Ursachen für die Verspätung andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit den Flügen und am als angemessen, dem Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von 100,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht zwei Fünfteln der Ausgleichszahlung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. a) VO (250,00 EUR). Diese Quote soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Verspätung	≥ 2 h	≥ 3 h	≥ 4 h
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	1		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 100,00 EUR		Reisegutschein 00,00 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.

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

Berlin, den