

## 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 400,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für den Flug ..... von ..... nach ..... am ..... Der Abflug sollte um 19:10 Uhr, die Ankunft um 23:40 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 2.307 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Der Flug ..... wurde kurzfristig annulliert. Nach Angaben der Beschwerdeführer wurden sie auf eine Alternativverbindung am Folgetag über ..... umgebucht (..... und .....) und erreichten ihren Zielort ..... um 15:10 Uhr, d.h. mit einer Verspätung von mehr als 15 Stunden.
- Die Beschwerdeführer machten mit Schreiben vom ..... gegenüber der Beschwerdegegnerin die Erstattung von Hotelkosten sowie die Zahlung von einer Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin bestätigte am ..... den Eingang des Schreibens, setzte sich jedoch inhaltlich nicht mit der Beschwerde auseinander.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie weisen darauf hin, dass ihnen „vor Ort keine Hilfe“ angeboten worden sei und fordern die Erstattung ihrer Auslagen für Hotel (128,00 EUR), Verpflegung (100,00 EUR), Transfer (45,00 EUR) sowie eine Entschädigung „für den zusätzlichen Urlaubstag“. Nur für die entstandenen Hotelkosten übersandten die Beschwerdeführer Belege.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin ausgeführt, dass Grund für die Annullierung ein „Streik“ gewesen sei. Einzelheiten hat sie nicht vorgetragen. Eine Erstattung der Hotelkosten in Höhe von 128,00 EUR habe sie angewiesen. Eine weitere Kompensation lehnte sie ab.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle teilten die Beschwerdeführer mit, dass sie keine Belege mehr beibringen können. Sie bestätigten die Erstattung der Übernachtungskosten in Höhe von 128,00 EUR.

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:

- Den Beschwerdeführern sind durch die Annullierung Unannehmlichkeiten entstanden. Insbesondere konnten sie ihre Flugreise erst einen Tag später antreten, hatten Mehrkosten zu tragen und erreichten ihren Zielort auf Umwegen erheblich verspätet.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. b) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Annullierungen von innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400,00 EUR pro Person bestehen. Vorliegend wurde der Flug ..... annulliert. Die Flugdistanz zwischen ..... und ..... beträgt 2.307 km. Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400,00 EUR pro Person in Betracht.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. b) i.V. m. Art. 9 Abs. 1 lit. a) VO sind den Fluggästen im Falle einer Annullierung während der Wartezeit zudem Mahlzeiten und Erfrischungen unentgeltlich anzubieten. Daneben besteht gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. b) i.V.m. Art. 9 Abs. 1 lit. b), c) VO ein Anspruch auf Bereitstellung einer Hotelübernachtung sowie den Transfer dorthin, sofern die Alternativbeförderung erst am nächsten Tag erfolgt. Verletzt eine Fluggesellschaft die Betreuungspflichten aus Art. 9 VO, besteht für den Fluggast nach der Rechtsprechung des EuGH ein Anspruch auf Ersatz der dadurch entstandenen Kosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn 44). Die Beschwerdegegnerin hat ausgeführt, dass ihr keine Hilfe angeboten worden sei. Es kommt daher ein Anspruch auf Erstattung der Verpflegungs- und Transferkosten in Höhe von insgesamt 145,00 EUR in Betracht. Der Schlichtungsstelle liegen jedoch keine Belege über diese Zusatzkosten 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. Für die Entstehung von Verpflegungs- und Transferkosten spricht der Umstand, dass hier die Alternativbeförderung erst am Folgetag stattfand.

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

2

- 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).

Im vorliegenden Fall handelte es sich nach dem Vortrag der Beschwerdegegnerin um eine Annullierung aufgrund eines Streiks. Eine Recherche der Schlichtungsstelle hat bestätigt, dass am ..... die Gewerkschaft der ..... Flugbegleiter (.....) einen Streik ausrief (Quelle: <https://flug.check24.de/news/.....>). Ein Streikaufruf durch eine Gewerkschaft wirkt von außen auf den Flugbetrieb ein und gehört daher nicht zur normalen Ausübung der Tätigkeit von Fluggesellschaften (BGH, Urteil vom 21.08.2012, X ZR 138/11, Rn 20). Dies gilt auch dann, wenn wie hier die eigenen Beschäftigten der betroffenen Fluggesellschaft in den Streik treten (BGH, Urteil vom 21.08.2012, X ZR 138/11, Rn 19). Die Beschwerdegegnerin hat jedoch keine Angaben dazu gemacht, wie sich der Streik auf die Durchführbarkeit des streitgegenständlichen Fluges konkret ausgewirkt hat. Es bestehen daher zumindest Zweifel am Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes im Sinne von Art. 5 Abs. 3 VO.
  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, aaO, Rn 40; Rs. Eglitis und Ratnieks g. Latvijas Republikas Ekonomikas ministrija, 12.05.2011, C-294/10, Rn 27 ff.).

In Bezug auf den Schlichtungsgegenstand dieses Verfahrens stellt sich also die Frage, ob die Beschwerdegegnerin die Annullierung des Fluges ..... am ..... hätte vermeiden können. Die Beschwerdegegnerin hat sich zur Frage der Vermeidbarkeit nicht geäußert. Gleichwohl ist zu bedenken, dass der Fluggesellschaft bei der Umorganisation des Flugbetriebes infolge eines Streiks eine Einschätzungsprärogative zusteht, die auch die Entscheidung umfasst, den Betriebsablauf bereits im Vorfeld entsprechend zu reorganisieren (vgl. BGH, Urteil vom 21.08.2012, X ZR 138/11, Rn 33). Zu bedenken ist, dass Flugbegleiter aufgrund einer zeitlich und fachlich weniger umfassenden Ausbildung im Vergleich zu anderen im Flugverkehr tätigen Personen (Piloten, Fluglotsen usw.) einfacher durch andere Berufskollegen vertreten werden können.

Insgesamt verbleiben daher – auch wenn ein Streik gegeben war – nach dem pauschalen Vortrag der Beschwerdegegnerin in Bezug auf den konkreten Flug gleichwohl Zweifel bezüglich des Vorliegens eines Haftungsausschlussgrundes. Das prozessuale Beweisrisiko liegt bei der Beschwerdegegnerin.

- Hinsichtlich der sonstigen Unannehmlichkeiten („zusätzlicher Urlaubstag“) gilt Folgendes: Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann Geld nur in den durch das Gesetz vorgesehenen Fällen gefordert werden (§ 253 BGB). Ein solcher Fall ist hier nicht gegeben. Insbesondere besteht ein Schadensersatzanspruch wegen „nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit“ (§ 651f Abs. 2 BGB) allenfalls gegenüber dem Reiseveranstalter und nicht gegenüber der Beschwerdegegnerin. Zu bedenken ist ferner, dass ein Ersatz etwaiger Schäden wegen einer durch Verspätung verursachten Arbeitsausfalls die konkrete Bezifferung eines Schadens voraussetzt. Die Beschwerdeführer haben hierzu jedoch keine Angaben gemacht.
- Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführern die entstandenen Hotelkosten in Höhe von 128,00 EUR erstattet und sich insofern kooperativ gezeigt.

### 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 Annullierung einerseits und geringe Zweifel hinsichtlich eines eventuellen Haftungsausschlussgrundes andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem Flug ..... am ..... als angemessen, den Beschwerdeführern einen Betrag in Höhe von insgesamt 400,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht zwei Fünfteln der Ausgleichszahlung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. b) VO (400,00 EUR pro Person) zuzüglich einer anteiligen Erstattung der Transfer- und Verpflegungskosten in Höhe von 80,00 EUR. Dieses Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
<b>Entschädigung Betrag</b>	<b>Geldzahlung 400,00 EUR</b>		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 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](mailto:flugkontakt@soep-online.de).

Berlin, den