

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

..... und
.....

(Beschwerdeführerinnen)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerinnen 1.200,00 EUR und übersendet einen Reisegutschein im Wert von 200,00 EUR.

Der übersandte Reisegutschein im Wert von 1.200,00 EUR wird im Gegenzug für ungültig erklärt.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerinnen buchten jeweils ein Ticket für einen Flug von nach am Folgende Flugsegmente waren vorgesehen:
 - von nach (Abflug 21:20 Uhr, Ankunft 11:55 Uhr) und
 - von nach (Abflug 15:05 Uhr, Ankunft 16:05 Uhr).Die Flugdistanz zwischen und beträgt 8.703 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführerinnen wurde der Flug kurzfristig annulliert. Sie wurden auf eine Verbindung zwei Tage später umgebucht.
- Die Beschwerdeführerinnen machten mit Schreiben vom gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin übersandte einen Reisegutschein im Wert von 1.200,00 EUR.
- Die Beschwerdeführerinnen sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. In sei ihnen für die Wartezeit ein Hotel angeboten worden, „welches nicht mal 2 Sterne hatte“. In der eingereichten Vorkorrespondenz hatten sie es als inakzeptabel beschrieben („schmutzig, schimmelig, Kleintiere“). Die Beschwerdeführerinnen und nach ihren Angaben weitere Reisende des Fluges suchten sich daher selbständig eine andere Unterkunft. Da sie in vergeblich versucht hätten, die Beschwerdegegnerin zwecks Kostenübernahme telefonisch zu erreichen, seien ihnen für dieses Hotel Kosten in Höhe von umgerechnet 232,66 EUR entstanden, deren Erstattung sie neben einer Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person verlangen. Zudem nehmen sie die Beschwerdegegnerin auf Erstattung

„sonstiger Auslagen“, offenbar für den Transfer vom Flughafen zum Heimatort, in Höhe von 26,40 EUR in Anspruch (Gesamtforderung 1.459,06 EUR).

- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin ihre Bereitschaft zur Zahlung einer Ausgleichsleistung in Höhe von insgesamt 1.200,00 EUR signalisiert.

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

Zugunsten der Beschwerdeführerinnen haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Den Beschwerdeführerinnen sind erhebliche Unannehmlichkeiten entstanden. Insbesondere konnten sie erst zwei Tage später nach Hause fliegen. Die angebotene Unterkunft war für sie nicht akzeptabel, sodass sie selbst Ersatz suchen mussten, wodurch ihnen zusätzliche Kosten entstanden.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Annullierungen von Flügen über eine Entfernung ab 3.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person bestehen. Vorliegend wurde der Flug offenbar annulliert. Die Flugdistanz zwischen und beträgt 8.703 km. Anhaltspunkte für die Annahme eines Haftungsausschlusses nach Art. 5 Abs. 3 VO sind nicht ersichtlich. Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person in Betracht.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. b) i.V.m. Art. 9 Abs. 1 lit. b), c) VO besteht für die Fluggäste im Falle einer Annullierung ein Anspruch auf Bereitstellung einer Hotelübernachtung sowie den Transfer zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung, sofern die Alternativbeförderung erst an einem der nächsten Tage 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 Rodriguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn. 44).

Den Beschwerdeführerinnen sind nach eigenen Angaben Kosten für zwei Hotelübernachtungen in Höhe von umgerechnet 232,66 EUR entstanden. Zwar hatte die Beschwerdegegnerin eine Unterkunft angeboten. Diese sei für die Beschwerdeführerinnen und nach deren Angaben weitere Reisende jedoch nicht akzeptabel gewesen. Dies erscheint vor dem Hintergrund der von den Beschwerdeführerinnen dargestellten Verhältnisse nachvollziehbar. Die Beschwerdegegnerin ist dem nicht entgegengetreten. Zwar enthält die VO keine Vorschriften dazu, welchen Standard die bereitzustellende Unterkunft haben muss, eine „Grundversorgung“ dürfte regelmäßig ausreichend sein. Ein den jeweiligen Landesverhältnissen angepasstes, durchschnittliches Maß an Sauberkeit und Hygiene dürfte jedoch zu erwarten sein.

- Hinsichtlich der geltend gemachten Mehrkosten für die Heimfahrt vom Flughafen ist ein vertraglicher Anspruch auf Schadensersatz gemäß §§ 280 ff BGB denkbar.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführerinnen einen Reisegutschein im Wert von 1.200,00 EUR übersandt. Die Ausgleichszahlung soll jedoch grundsätzlich durch Barzahlung, Überweisung oder Scheck erfolgen, abweichend davon durch einen Reisegutschein nur mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes (Art. 7 Abs. 3 VO). Ein solches Einverständnis liegt hier nicht vor, so dass ein Anspruch auf Geldzahlung besteht. Zu dieser hat die Beschwerdegegnerin sich im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nun bereit erklärt.
- Die genauen Verhältnisse in dem von den Beschwerdeführerinnen als nicht akzeptabel beschriebenen Hotel in können im Rahmen des summarischen Schlichtungsverfahrens nicht abschließend aufgeklärt werden.
- Die Ausgleichszahlung nach Art. 7 Abs. 1 VO soll für die typischerweise mit einer Annullierung einhergehenden Unannehmlichkeiten entschädigen. Zur Vermeidung einer Doppelkompensation besteht gemäß Art. 12 Abs. 1 S. 2 VO die Möglichkeit einer Verrechnung mit einem weitergehenden Schadensersatz. Deshalb ist neben der Ausgleichsleistung kein weiterer Schadensersatz für die Heimfahrt vom Flughafen zu zahlen.

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 zwei Tage spätere Ankunft einerseits und Zweifel bzgl. der Zumutbarkeit des angebotenen Hotels andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit den Flügen und am und als angemessen, den Beschwerdeführerinnen einen Betrag in Höhe von insgesamt 1.200,00 EUR zu zahlen und ihnen einen Reisegutschein im Wert von 200,00 EUR zukommen zu lassen. Dies entspricht der Ausgleichszahlung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) VO (600,00 EUR pro Person) zuzüglich wertmäßig eines Anteils an den entstandenen Hotelkosten. Dies soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen. Der übersandte Reisegutschein im Wert von 1.200,00 EUR wird im Gegenzug für ungültig erklärt, da es ansonsten zu einer Überkompensation käme.

Die Gutscheinbedingungen der Beschwerdegegnerin lauten: „Der elektronische Fluggutschein gilt für Flüge, die von als ausführendem Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden. Der Gutschein kann direkt bei einer Internetbuchung verwendet oder im Reisebüro vorgelegt werden. Die Einlösung des Fluggutscheins ist bis zwei Jahre nach Versendung an den Beschwerdeführer möglich. Der Gutschein ist übertragbar.“

Annullierung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 1.200,00 EUR	Reisegutschein 200,00 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 Beschwerdeführerinnen 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