

## 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 1.170,00 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 14:30 Uhr, die Ankunft um 18:30 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 7.519 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Den Beschwerdeführern wurde am Flugsteig der Zutritt zum Flugzeug verwehrt, da sie dort zu spät angekommen seien. Sie buchten daraufhin einen Ersatzflug von ..... nach ..... für den folgenden Tag und erreichten ihren Zielort mit einer Verspätung von 24 Stunden.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin einen Betrag in Höhe von 1.663,23 EUR geltend. Dieser umfasst folgende Positionen:
  - Ersatzflüge: 999,00 EUR (belegt),
  - Rail&Fly Ticket ..... – .....: 66,00 EUR (belegt),
  - Übernachtung .....: 59,00 EUR (belegt),
  - Bustransfer ..... Flughafen: 2,60 EUR (belegt),
  - Verpflegung: 40,00 EUR (7,81 EUR belegt),
  - Thrombosespritzen: 17,05 EUR (belegt),
  - Nutzlos aufgewendete Urlaubszeit: 225,54 EUR,
  - Verlorener Erholungstag: 244,34 EUR und
  - Porto Beschwerdebriefe: 9,70 EUR.

Die Beschwerdeführer tragen hierzu vor, dass sie mehr als zwei Stunden vor Abflug am Flughafen eingetroffen seien. Beim Check-in der Beschwerdegegnerin habe es jedoch große Verzögerungen gegeben. In der Schlange hätten „alle Passagiere für insgesamt zehn Flüge“ gestanden und diese habe sich über den Check-in Bereich der Beschwerdegegnerin hinaus durch die Hallen C und B erstreckt. Die Beschwerdeführer hätten auch versucht, parallel am Automaten einzuchecken, was jedoch misslungen sei. Schließlich habe eine Mitarbeiterin der Beschwerdegegnerin Passagiere nach ..... aus der Schlange „herausgewunken“. Dem seien die Beschwerdeführer nachgekommen und um 13:33 Uhr eingecheckt worden, eine Stunde nach Ankunft am Flughafen. Auf den von den Beschwerdeführern vorgelegten Bordkarten, auf denen die Bordingzeit

mit 13:30 Uhr angegeben ist, ist diese Uhrzeit handschriftlich vermerkt. Nach sehr kurzer Toilettenpause, Durchlaufen der Sicherheits- und Passkontrolle und im Laufschrift hätten sie den Flugsteig „kurz nach 14:00 Uhr“ erreicht. Dort wurde ihnen der Zutritt zum Transferbus versagt, da sie zu spät seien. Zu den Thrombosespritzen führen die Beschwerdeführer aus, dass die Beschwerdeführerin zum Zeitpunkt des Fluges schwanger gewesen sei und daher vor Abflug diese haben nehmen müssen. Durch die 24-stündige Verzögerung hätten sie neue Spritzen kaufen müssen.

- Die Beschwerdegegnerin entschuldigte sich für die erlittenen Unannehmlichkeiten. Eine Zahlung lehnte sie jedoch ab, da der Beförderungsanspruch nur bei pünktlichem Erscheinen bestehe. Die Fluggäste hätten sich gemäß ihrer Beförderungsbedingungen spätestens .... Minuten vor der geplanten Abflugzeit am Abflugsteig einzufinden.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.
- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin ihren Vortrag im Beschwerdeverfahren wiederholt.

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 nicht erfolgte Beförderung Unannehmlichkeiten sowie erhebliche Mehrkosten entstanden. Insbesondere mussten sie sich selbst um die Buchung eines Ersatzfluges kümmern, eine zusätzliche Übernachtung in ..... hinnehmen und erreichten ihren Zielort ..... mit einem Tag Verspätung. Die Verzögerung war auch für die Beschwerdeführerin sehr belastend, da sie zum Zeitpunkt des streitigen Fluges schwanger war und sich für den Flug am folgenden Tag neue Thrombosespritzen besorgen musste.
- Gemäß Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) kann bei Nichtbeförderung gegen den Willen des Flugreisenden bei Flügen über eine Entfernung ab 3.500 km ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person bestehen. Eine Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 VO liegt nach Art. 2 lit. j) i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO immer dann vor, wenn sich eine Fluggesellschaft weigert, einen Fluggast zu befördern, obwohl dieser über eine Buchungsbestätigung verfügte und sich rechtzeitig am Flugsteig eingefunden hat. Die Rechtzeitigkeit ist nicht allein dadurch gewahrt, dass Reisende jedenfalls vor dem Abflug erscheinen. Vielmehr bezieht sich das „pünktliche Erscheinen am Flugsteig“ auf den Beginn des Einstiegs („Boarding“). Dieser Zeitpunkt war vorliegend – ausweislich der vorgelegten Bordkarten – um 13:30 Uhr. Nach eigenen Angaben erreichten die Beschwerdeführer den Flugsteig „kurz nach 14:00 Uhr“. Dort wurde ihnen der Zutritt zum Transferbus versagt, da sie zu spät seien. Diesbezüglich ist insbesondere zu berücksichtigen, dass die Fluggesellschaften an enge zeitliche Grenzen gebunden sind und bei nur geringen Überschreitungen dieser Grenzen einen Verlust der Starterlaubnis riskieren. Mangels rechtzeitigen Einfindens zur Abfertigung sind insofern die rechtlichen Voraussetzungen grundsätzlich nicht gegeben.

Mit der Einschränkung nach Art. 2 lit. j) i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO sollen jedoch jene Fälle ausgeschlossen werden, in denen ein Fluggast aus eigenem Verschulden nicht pünktlich am Flugsteig erscheint. Im vorliegenden Fall bestehen Anhaltspunkte dafür, dass die Beschwerdegegnerin eine Mitverantwortung für das unpünktliche Erscheinen der Beschwerdeführer trifft. Beim Check-in kam es nach unbestrittenen Angaben der Beschwerdeführer zu großen Verzögerungen. Zwar seien sie später aus der Schlange „herausgewunken“ worden. Trotzdem wurden sie ausweislich der Bordkarten erst um 13:33 Uhr eingecheckt. Anders als Verzögerungen bei Sicherheitskontrollen, auf die Fluggesellschaften regelmäßig keinen Einfluss haben, fallen die Abläufe am Check-in und bei der Gepäckaufgabe grundsätzlich in ihren Risikobereich. Die Beschwerdegegnerin hat hierzu keine Stellung genommen.

Es ist allerdings anzumerken, dass sich die Beschwerdeführer trotz des Andrangs und des damit einhergehenden Risikos, nicht mehr rechtzeitig zum Boarding zu gelangen, offenbar nicht bei der Beschwerdegegnerin gemeldet haben. Andererseits ist zu berücksichtigen, dass die Beschwerdeführer offenbar versuchten haben, parallel am Automaten einzuchecken, was ihnen jedoch nicht

möglich war. Im Übrigen ist auch zu beachten, dass nach insoweit unbestrittenen Angaben der Beschwerdeführer diese vor Schließung des Flugsteigs nicht nochmals ausgerufen worden sind. Eine Nichtbeförderung i.S.v. Art. 4 VO ist somit denkbar. Eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person kommt folglich in Betracht.

- Liegen die Voraussetzungen einer Nichtbeförderung vor, besteht ein Anspruch auf anderweitige Beförderung zum Endziel gemäß Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 8 Abs. 1 lit. b) VO. Kommt ein Luftfahrtunternehmen dieser Pflicht nicht nach, besteht für den Fluggast ein Anspruch auf Erstattung der ihm dadurch entstandenen Mehrkosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10). Hier kommt daher die Erstattung der Ersatzflüge nach ..... (999,00 EUR) in Betracht.
- Daneben besteht in Fällen der Nichtbeförderung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotelübernachtung, Transfer zum Hotel) während der Wartezeit, Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 9 VO. Kommt die Fluggesellschaft dieser Pflicht nicht nach, besteht für den Reisenden ein Anspruch auf Erstattung der ihm dadurch entstandenen Kosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn. 44). Es handelt sich dabei nicht um einen weitergehenden Schadensersatzanspruch nach Art. 12 Abs. 1 S. 2 VO (EuGH, a.a.O., Rn. 46). Die Ausgleichszahlung aus Art. 7 Abs. 1 VO ist hierauf somit nicht anzurechnen. Dies spricht für einen Anspruch auf Erstattung der Mehrkosten für das Rail&Fly Ticket (66,00 EUR), die Hotelübernachtung (59,00 EUR) sowie die Bustickets zum ..... Flughafen (2,60 EUR). Darüber hinaus machen die Beschwerdeführer pauschale Verpflegungskosten in Höhe von insgesamt 40,00 EUR geltend. Sie können jedoch nur Quittungen für Ausgaben in Höhe von 7,81 EUR vorlegen. 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. Es erscheint hier allerdings nachvollziehbar, dass den Beschwerdeführern angesichts der langen Wartezeit (24 Stunden) weitere Kosten für Mahlzeiten und Getränke entstanden sind. Mangels Belegen kann jedoch nicht ermittelt werden, in welcher Höhe diese tatsächlich angefallen sind.

3

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

- Der genaue Ablauf am Check-in kann durch die Schlichtungsstelle im Nachhinein nicht mehr festgestellt werden. Das prozessuale Beweisrisiko liegt bei den Beschwerdeführern. Diese haben allerdings ausführlich und nachvollziehbar vorgetragen, dass es im Rahmen des Check-in zu zeitlichen Verzögerungen kam, die sich ihrem Einflussbereich entzogen haben.
- Die geltend gemachten Ansprüche sind jedoch in der Höhe um einen Mitverschuldensanteil der Beschwerdeführer zu kürzen, da sich diese trotz des Andrangs während des Check-in nicht von sich aus bei der Beschwerdegegnerin gemeldet haben. Im Übrigen ist auch zu beachten, dass zwischen dem Check-in und dem Eintreffen am Flugsteig eine weitere halbe Stunde verstrichen ist. Etwaige Verzögerungen bei der Pass- oder Sicherheitskontrolle oder aus sonstigen Gründen fallen nicht in den Risikobereich der Beschwerdegegnerin.
- Die Ausgleichszahlung nach Art. 7 Abs. 1 VO kann gemäß Art. 12 Abs. 1 S. 2 VO auf einen weitergehenden Schadensersatz angerechnet werden. Dadurch soll eine Doppelkompensation vermieden werden. Deshalb ist für die Thrombosespritzen kein weiterer Schadensersatz zu zahlen.
- Hinsichtlich der sonstigen entstandenen Unannehmlichkeiten („verlorener Erholungstag“) handelt es sich nicht um Vermögensschäden. Wegen derartiger immaterieller Schäden kann Geld nur in den durch das Gesetz vorgesehenen Fällen gefordert werden (§ 253 BGB). Ein solcher ist hier nicht ersichtlich. Insbesondere besteht ein Schadensersatzanspruch wegen „nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit“ (§ 651f Abs. 2 BGB) allenfalls gegenüber einem Reiseveranstalter und nicht gegenüber der Beschwerdegegnerin als Luftfahrtunternehmen.
- Die Klärung von Ansprüchen wegen eventueller Nebenforderungen zum Verfahren (insb. Rechtsanwaltskosten, Portokosten etc.) ist nicht Gegenstand der summarischen Prüfung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens. Das geltend gemachte Porto ist daher nicht zu erstatten.

## 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.

**In Abwägung aller Umstände** (insbesondere Anhaltspunkte für eine Nichtbeförderung und Mehrkosten für Ersatzflüge, Übernachtung, Transfer und Verpflegung einerseits sowie keine nachträgliche Aufklärbarkeit des genauen Ablaufs am Check-in Schalter sowie Mitverschulden 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 1.170,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht in etwa der Hälfte der Ausgleichszahlung gemäß Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) VO (600,00 EUR pro Person) zzgl. der Hälfte der geltend gemachten Kosten für Ersatzflüge, Übernachtung, Transfer und Verpflegung und soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	2		
<b>Entschädigung Betrag</b>	<b>Geldzahlung</b> <b>1.170,00 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 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