

## söp\_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren ..... betreffend die Beschwerde

.....

(Beschwerdeführerin)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin 700,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin buchte ein Ticket für den Flug ..... von ..... nach ..... am ..... Der Abflug sollte um 12:10 Uhr, die Ankunft um 17:00 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 8.618 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin habe ihr die Beschwerdegegnerin erklärt, dass sie für den Flug ..... „down graded“ worden sei („von Business Class auf Economy“). Daher habe sie darauf gedrungen, auf eine Alternativverbindung (über ..... und .....) umgebucht zu werden und hierfür auch eine längere Reisezeit in Kauf genommen. So sei sie schließlich am .....gegen 09:00 Uhr mit 16-stündiger Verspätung in C. gelandet. Der ursprünglich gebuchte Flug habe insgesamt 19 Stunden Verspätung gehabt.
- Das aufgegebene Gepäck der Beschwerdeführerin wurde nicht mit nach ..... befördert. Dieses sei ihr am .....gegen 20:00 Uhr zugestellt worden. Während der Wartezeit habe sie Ersatzkäufe (Ersatzkleidung und -kosmetik) in Höhe von 629,37 EUR getätigt. Da sie in ..... eine „geschäftliche Konferenz“ besucht habe, seien „Shorts und T-Shirt“ als Garderobe nicht ausreichend gewesen. Da sie sich bei den „Kollegen in .....“ sowie auch der „Deutschen Hotline“ der Beschwerdegegnerin nach dem Verbleib ihres Koffers erkundigt habe, seien ihr Telefonkosten in Höhe von 242,66 EUR entstanden.
- Die Beschwerdeführerin machte mit Schreiben vom ..... gegenüber der Beschwerdegegnerin die Kosten für die Ersatzkäufe und die Telefonate sowie eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR geltend.
- Die Beschwerdegegnerin entschuldigte sich für die erlittenen Unannehmlichkeiten. Eine Ausgleichszahlung lehnte sie ab, da die Verspätung des streitigen Fluges auf einen „unerwartet aufgetretenen Flugsicherheitsmangel“ zurückzuführen gewesen sei. Da es sich bei den Ersatzkäufen um „Dauergebrauchsgegenstände“ handele, seien diese nur in Höhe von 50 Prozent zu erstatten. Die Beschwerdegegnerin übersandte der Beschwerdeführerin daher einen Scheck in Höhe von 315,00 EUR.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.

- Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens hat die Beschwerdegegnerin ausgeführt, dass der Flug .....tatsächlich eine Verspätung von über drei Stunden gehabt habe. Der Beschwerdeführerin stehe jedoch kein Ausgleichsanspruch zu, da sie nicht an Bord dieser Maschine gewesen sei. Auch bestehe kein Anspruch auf eine Erstattung der Ersatzkäufe über den bereits geleisteten Betrag in Höhe von 315,00 EUR hinaus. Die Beschwerdeführerin habe ihrer Schadensminderungspflicht nicht Genüge getan, indem sie Einkäufe in Höhe von über 600,00 EUR getätigt und z.B. „Slips von Victoria's Secret“ eingekauft habe. Kosmetikartikel seien als „Sowieso Kosten“ gar nicht erstattungsfähig.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle übersandte die Beschwerdeführerin ihre Telefonrechnung vom Monat des streitigen Fluges. Diese weist zwar eine Summe von 375,20 EUR aus. Ein Einzelverbindungs nachweis für die jeweiligen Telefonate liegt der Schlichtungsstelle jedoch nicht vor.

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

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

- Der Beschwerdeführerin sind Unannehmlichkeiten sowie erhebliche Mehrkosten entstanden. Insbesondere erreichte sie ihren Zielort ..... erst mit großer Verspätung am Folgetag und musste ihren Angaben zufolge mehr als zwei Tage auf die Zustellung ihres Gepäcks warten.
- 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 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. Der ursprünglich von der Beschwerdeführerin gebuchte Flug ..... hatte ihren Angaben zufolge eine Verspätung von 19 Stunden. Die Beschwerdegegnerin hat dies nicht bestritten, sondern eine mehr als dreistündige Verspätung eingeräumt. Dabei ist es nach der Rechtsprechung des BGH unerheblich, dass die Beschwerdeführerin letztlich nicht an Bord des verspäteten Fluges ..... war, da sie ihren Zielort jedenfalls nicht früher als drei Stunden nach der vorgesehenen Ankunftszeit erreichen konnte (BGH, Urteil vom 13.11.2013, Xa ZR 115/12, Rn. 9). Vorliegend erreichte die Beschwerdeführerin ihr Endziel ..... nach eigenen Angaben mit einer Verzögerung von mehr als 16 Stunden. Die Flugdistanz zwischen ..... und ..... beträgt 8.618 km. Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR in Betracht.
- Gemäß Art. 19 S. 1 Montrealer Übereinkommen („MÜ“) besteht in Fällen der verspäteten Ankunft von Reisegepäck ein Anspruch auf Schadensersatz. Dieser umfasst grundsätzlich die während der Wartezeit auf das Gepäck getätigten Einkäufe. Vorliegend macht die Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von 629,37 EUR für Ersatzanschaffungen geltend. Entsprechende Quittungen legte sie vor, die von der Schlichtungsstelle stichprobenartig geprüft wurden. Ein Schadensersatzanspruch kommt somit dem Grunde nach in Betracht.
- Hinsichtlich der geltend gemachten Mehrkosten für die Telefonate (242,66 EUR) ist ebenfalls ein Anspruch auf Schadensersatz aus Art. 19 S. 1 MÜ denkbar.

2

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

- Den Vortrag zum Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes gemäß Art. 5 Abs. 3 VO („unerwartet aufgetretener Flugsicherheitsmangel“) hat die Beschwerdegegnerin im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nicht näher konkretisiert. Die Beweislast hierfür trifft die Beschwerdegegnerin. Es sind somit keine hinreichenden Anhaltspunkte für das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes zu erkennen.
- Der Anspruch nach Art. 19 S.1 MÜ erfasst unter der Berücksichtigung einer Schadensminderungspflicht nur solche Einkäufe, die notwendig und angemessen sind. Der Kaufpreis der einzelnen Positionen erscheint in der Gesamtsumme und vor dem Hintergrund einer zweitägigen Gepäckverspätung vergleichsweise hoch. Es ist zwar nachvollziehbar, dass die Beschwerdeführerin

lerin Neuanschaffungen tätigte, welche auch dem Inhalt ihres verspäteten Gepäcks entsprechen. Dies gilt insbesondere, da die Beschwerdeführerin hier eine Konferenz besuchte, zu der sie entsprechende Kleidung benötigt habe. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht müssen Reisende jedoch grundsätzlich sparsam bei den Ersatzeinkäufen vorgehen und sich auf das zwingend Notwendige beschränken. Geschuldet ist lediglich eine Grundausrüstung. Vor diesem Hintergrund erscheint der von der Beschwerdegegnerin bereits geleistete Betrag in Höhe von 50 Prozent der Kosten für die getätigten Ersatzeinkäufe (315,00 EUR) als angemessen.

- Für die geltend gemachten Telefonkosten kann vorliegend kein Nachweis erbracht werden. Zwar ist das Einreichen von Belegen nach den Bestimmungen des MÜ 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. Vorliegend ist nachvollziehbar, dass die Beschwerdeführerin sich telefonisch – sowohl in ..... als auch bei der Hotline der Beschwerdegegnerin in Deutschland – nach ihrem Koffer erkundigte, nachdem ihr vor Ort offenbar niemand über dessen Verbleib Auskunft geben konnte. Dabei ist auch zu berücksichtigen, dass Telefonate im Ausland außerhalb der EU sehr teuer sein können. Doch auch vor diesem Hintergrund erscheinen die geltend gemachten Kosten in Höhe von 242,66 EUR vergleichsweise hoch. Dass die Beschwerdeführerin hohe Telefonkosten (375,20 EUR) im Monat des streitgegenständlichen Fluges hatte, kann mittels der vorgelegten Telefonrechnung nachvollzogen werden. Inwieweit sich diese jedoch auf Telefonate zur Erforschung des verspäteten Koffers beziehen, kann die Schlichtungsstelle nicht mehr feststellen. Es kann daher nicht geklärt werden, in welcher Höhe Telefonkosten tatsächlich angefallen sind. Folglich kommt nur eine anteilige Erstattung in Betracht.

**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 Verspätung von mehr als 16 Stunden, Telefonkosten sowie keine Hinweise auf das Vorliegen eines Haftungsausschlussgrundes einerseits und bereits geleistete Erstattung sowie fehlende Nachweise andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit dem Flug ..... am ..... als angemessen, der Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von 700,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht der Ausgleichszahlung gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 lit. c) VO (600,00 EUR) zzgl. anteiliger Telefonkosten und soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Gepäckverspätung			
Verspätung	≥ 2 h	≥ 3 h	≥ 4 h
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	1		
<b>Entschädigung Betrag</b>	<b>Geldzahlung</b> <b>700,00 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 Beschwerdeführerin 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