

## 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 250,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin buchte über ein Reisebüro ein Ticket für den Flug ..... von ..... nach ..... am ..... Der Abflug sollte um 08:20 Uhr, die Ankunft um 10:20 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz beträgt 984 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin erfuhr sie am Flugdatum von einer Annullierung des Fluges. Daraufhin sei sie auf eine Alternativverbindung von ..... via ..... umgebucht worden.
- Die Beschwerdeführerin machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin hat die Forderung nur in Höhe von 67,80 EUR akzeptiert. Dabei handelt es sich offenbar um Auslagen für den Wechsel des Abflugorts und Verpflegung.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffert sie auf 497,29 EUR. Dabei handle es sich um die Erstattung der Flugscheinkosten (97,29 EUR) und eine Entschädigung (400,00 EUR).
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass aufgrund einer frühzeitigen Mitteilung der Flugstreichung kein Anspruch auf Ausgleichsleistung gegeben ist. Die Information über die vorliegende Umbuchung sei am ..... an die von der Beschwerdeführerin genutzte „Reisestelle“ erfolgt. Zur Glaubhaftmachung ihrer Angaben legt die Beschwerdegegnerin Auszüge aus ihrer internen Flugdokumentation vor. Hierin ist Folgendes vermerkt: „MAJOR TIME CHANGE (30-120 Days) Email Sent to .....“.

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:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere änderte sich der Abflugort und die Beschwerdeführerin wurde via ..... befördert.
- 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. Vorliegend wurde der Flug ..... annulliert. Die Flugdistanz zwischen ..... und ..... beträgt 984 km. Anhaltspunkte für die Annahme eines Haftungsausschlusses nach Art. 5 Abs. 3 VO sind nicht ersichtlich. Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR in Betracht.
- Daneben besteht im Fall einer Annullierung für den Fluggast gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. a) i.V.m. Art. 8 Abs. 1 VO u.a. die Wahl zwischen einer Erstattung der Flugscheinkosten und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

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

- Die genaue Höhe der Ausgleichsleistung bestimmt sich entsprechend den Staffeln in Art. 7 Abs. 1 VO nach der jeweiligen Flugdistanz. Eine Ausgleichszahlung in Höhe von 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 Großkreisentfernung“ (siehe <http://gc.kls2.com/>). Bei Berechnung nach dieser Methode beträgt die Flugdistanz 984 km. Es kommt daher „nur“ eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 EUR in Betracht.
- Gemäß Art. 5 Abs. 1 lit. c) i) VO besteht für den Fall, dass die Fluggäste mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet werden, kein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung. Nach Angaben der Beschwerdegegnerin wurde das Reisebüro bereits am ..... über die Umbuchung informiert, mithin mehr als drei Wochen vor dem Flug am ..... Die Beschwerdeführerin erfuhr eigenen Angaben zufolge jedoch erst am Flugdatum von der Annullierung. Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen, Art. 5 Abs. 4 VO. Nach der Rechtsprechung des EuGH ist eine Information an einen „Reisevermittler“ nicht ausreichend, wenn der Fluggast von diesem nicht innerhalb der Frist informiert worden ist (Rs. Krijgsman, 11.05.2017, C-302/16). Ein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung besteht daher.
- Die Beschwerdeführerin hat die Flugbeförderung durch die Beschwerdegegnerin in Anspruch genommen. Damit ist die Erhebung des Beförderungsentgelts gerechtfertigt und eine Erstattung des Ticketpreises grundsätzlich nicht mehr möglich.

2

### 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 Schlichtungsempfehlung kann von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen. 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** (Annullierung sowie keine rechtzeitige Unterrichtung einerseits und Flugdistanz unter 1.500 km 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 250,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht der oben genannten Ausgleichszahlung. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung			
Flugdistanz	≤ 1.500 km	1.500 – 3.500 km	≥ 3.500 km
Anzahl Reisende	1		
<b>Entschädigung Betrag</b>	<b>Geldzahlung 250,00 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