

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren betreffend die Beschwerde

.....

(Beschwerdeführer)

gegen

.....

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 100,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte ein Ticket für einen Flug von über nach am (.....).
- Das aufgegebene Gepäck wurde nicht nach befördert. Nach Angaben des Beschwerdeführers habe er es am vom Flughafen abgeholt. Während der Wartezeit seien Ersatzkäufe getätigt worden.
- Der Beschwerdeführer machte daraufhin gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Eine Auseinandersetzung mit dem Anliegen blieb nach Angaben des Beschwerdeführers aus.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert einen pauschalen Betrag in Höhe von 1.300,00 EUR und teilt mit, dass er aufgrund des fehlenden Gepäcks seinen Urlaub auf nicht habe antreten können.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie nach Vorlage entsprechender Quittungen eine Erstattung prüfen werde. Eine pauschale Entschädigung könne nicht vorgenommen werden.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle teilt der Beschwerdeführer mit, dass ihm keine Quittungen für die Auslagen vorliegen. Er beziffert die Kosten für Ersatzkäufe (Kleidung, Hygieneartikel) auf 130,00 (entspricht 108,42 EUR, Quelle: www.oanda.com, Stand:), Taxikosten zum Abholen des Gepäcks vom Flughafen auf 48,00 (entspricht 40,03 EUR) sowie Kosten für zusätzliche Übernachtungen in auf 90,00 (entspricht 75,06 EUR).

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

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Durch die Gepäckverspätung verlief die Reise nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen, Unannehmlichkeiten sowie Mehrkosten führte. Insbesondere konnte der Beschwerdeführer seinen Urlaub auf nicht wie geplant beginnen.

- 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 der Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von umgerechnet 108,42 EUR für Ersatzanschaffungen geltend. Er kann zwar keine Quittungen vorweisen, diese sind nach den Bestimmungen des MÜ jedoch auch nicht zwingend. Die Vorlage solcher Belege dient dem Zweck, die Angaben des Beschwerdeführers nachvollziehbar und glaubhaft zu machen.
- Hinsichtlich der geltend gemachten Mehrkosten für die Taxifahrt zum Flughafen sowie die zusätzlichen Hotelübernachtungen ist ebenfalls ein Anspruch auf Schadensersatz gemäß Art. 19 S.1 MÜ denkbar.
- Die hier offenbar nicht erfolgte Beantwortung der Beschwerde dürfte den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft nicht entsprechen.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Das MÜ sieht keine pauschale Entschädigung vor. Ersatzfähig sind nur konkret vorgetragene Schäden.
- Bei einem Ausgleich der Kosten für Ersatzbeschaffungen, wie insbesondere Kleidung, ist ein Abschlag vom Wert der neu erworbenen Artikel vorzunehmen, da das Gepäck hier nicht verloren gegangen, sondern dem Beschwerdeführer – wenn auch verspätet – zugestellt worden ist. Würde er unter Einbehaltung der Ersatzanschaffungen die gesamten Kosten erstattet bekommen, wäre er im schadensrechtlichen Sinne bereichert. Sinn und Zweck des Schadensersatzes für Gepäckverspätungen nach dem MÜ ist aber nicht die Besserstellung, sondern ein Ausgleich der erlittenen Nachteile. Vorliegend ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Kosten für Ersatzkäufe vor dem Hintergrund einer achttägigen Gepäckverspätung vergleichsweise gering sind, so dass allenfalls ein geringer Abschlag in Betracht kommt.
- Hinsichtlich der Taxikosten zum Abholen des Gepäcks liegen keine Belege vor. Es erscheint jedoch lebensnah, dass Ausgaben dieser Art entstanden sind, so dass zumindest eine anteilige Erstattung in Betracht kommt.
- Bezüglich der zusätzlichen Übernachtungen in ist für die Schlichtungsstelle nicht ohne Weiteres ersichtlich inwiefern diese im Zusammenhang mit der Gepäckverspätung stehen. Grundsätzlich erfolgt eine Zustellung des verspäteten Gepäcks an den Urlaubsort, so dass eine Weiterreise an den geplanten Zielort hätte möglich sein dürfen. Unabhängig davon wären wohl auch Kosten für Übernachtungen an einem anderen Ort entstanden. Belege liegen ebenfalls nicht vor.

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 (insbesondere Schadensersatzanspruch einerseits und Vorteilsausgleich andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen im Zusammenhang mit den Flügen und am als angemessen, dem Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von 100,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht einer anteiligen Erstattung der geltend gemachten Kosten für Ersatzkäufe sowie die Taxifahrten zum Abholen des Gepäcks und soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Gepäckverspätung		
Anzahl Reisende	1	
Entschädigung Betrag	Geldzahlung 100,00 EUR	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 der 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.

Berlin, den