

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren F .../20 betreffend die Beschwerde

des **Herrn ...** und
der **Frau ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer weitere 40,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten über einen Reisevermittler ein Ticket für einen Hin- und Rückflug auf der Strecke B. – P. zum Gesamtpreis von 389,92 EUR (... am ...04.2020 und ... am ...04.2020).
In den Buchungsunterlagen des Vermittlers ist für Versicherungsleistungen ein Betrag in Höhe von 26,00 EUR mit dem Hinweis „enthält die Versicherungsprämie und die ... Vermittlungsgebühr“ ausgewiesen. Es wird auf einen „Vertrag“ mit dem Vermittler und der Versicherungsgesellschaft hingewiesen, der eingesehen werden kann. In einer Buchungsbestätigung der Beschwerdegegnerin ist der Flugpreis mit einem Betrag in Höhe von 281,80 EUR ausgewiesen.
- Die Beschwerdeführer erfuhren nach eigenen Angaben am ...04.2020 von der Annullierung der Verbindung. Mangels angebotener Alternativbeförderung traten sie die Reise nicht an.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin kündigte offenbar Erstattungen an, ohne dass diese in der geforderten Höhe bei den Beschwerdeführern eingingen.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffern sie auf 389,92 EUR.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass die Flugscheinkosten in Höhe von 281,80 EUR bereits ausgezahlt wurden. Zusätzliche Kosten seien bei den Flugscheinen nicht angefallen und könnten daher auch nicht erstattet werden. Zur Glaubhaftmachung übersendet sie einen Buchungsauszug.
- Die Beschwerdeführer teilen mit zwischenzeitlich einen Teilbetrag in Höhe von 281,80 EUR erhalten zu haben.

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:

- Die gebuchten Flüge konnten nicht genutzt werden, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere dürfte es für die Beschwerdeführer schwer nachvollziehbar sein, weshalb ihnen nur ein Teil ihrer Kosten erstattet wurde.
- Im Fall einer Annullierung besteht für die Reisenden u.a. die Wahl zwischen einer Erstattung der Flugscheinkosten und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt, Art. 5 Abs. 1 lit. a) i.V.m. Art. 8 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“).

Die Beschwerdeführer haben vorliegend von ihrer geplanten Reise Abstand genommen. Daher kommt ein Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten in Betracht. Der Anspruch richtet sich gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Der zu erstattende Betrag schließt nach der Rechtsprechung des EuGH grundsätzlich auch die Provision eines Vermittlers ein (z.B. eines Reisebüros oder eines Buchungsportals).

Etwas anderes gilt hingegen, wenn dieser Betrag ohne Wissen des Luftfahrtunternehmens erhoben wurde (Rs. Harms ./ Vueling, 12.09.2018, C-601/17). Die Kenntnis dürfte fehlen, wenn keine vertragliche Beziehung zwischen der Fluggesellschaft und dem jeweiligen Vermittlungsunternehmen besteht bzw. die Berechnung der Provision im Rahmen etwaiger vertraglicher Absprachen nicht ausdrücklich in Kenntnis und mit Genehmigung der Fluggesellschaft erfolgt.

Die Beschwerdegegnerin zahlte den Beschwerdeführern einen deutlich geringeren Betrag (281,80 EUR) als den von ihnen an den Vermittler gezahlten Gesamtpreis (389,92 EUR). Sie erklärt, dass ihr nachweislich keine weiteren Zahlungen zugeflossen sind. Dies könnte dafür sprechen, dass sie keine Kenntnis von der offenbar vom Vermittler als Provision berechneten Differenz hatte. Die tatsächlichen Gegebenheiten können im summarischen Schlichtungsverfahren auf Basis der vorliegenden Informationen nicht abschließend aufgeklärt werden.

Die zusätzlich durch die Beschwerdeführer abgeschlossene Versicherung dürfte allerdings nicht Teil der im Rahmen von Art. 8 VO zu erstattenden Ticketkosten sein.

- Hinsichtlich der Versicherungskosten könnten allenfalls vertragliche Ansprüche auf eine Rückerstattung denkbar sein.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Für die Luftfahrtunternehmen haben die pandemiebedingten Einschränkungen drastische Auswirkungen. Die [Nachfrage](#) nach Flügen brach weltweit innerhalb kürzester Zeit massiv ein. An Deutschlands Flughäfen kam es zeitweise fast vollständig zum [Erliegen des Passagierbetriebs](#). Eine Reihe von Fluggesellschaften stellte ihren Flugbetrieb zwischenzeitlich komplett ein. Für die Luftfahrtunternehmen ist bis heute nicht absehbar, wie lange dieser Zustand andauern wird. Die globale Reduzierung des Flugverkehrs gefährdet die [wirtschaftliche Existenz](#) vieler Fluggesellschaften.
- Bei Annullierungen von Flügen kann ein Anspruch auf eine pauschale Ausgleichszahlung bestehen, Art. 5 Abs. 1 lit. c) i.V.m. Art. 7 Abs. 1 VO. Dieser entfällt, wenn sich die Fluggesellschaft auf einen Haftungsausschluss berufen kann, Art. 5 Abs. 3 VO. Die Covid-19-Pandemie und die damit im Zusammenhang stehenden weltweiten, staatlichen Beschränkungen (Grenzschließungen, Reisewarnungen etc.) begründen grundsätzlich einen solchen Haftungsausschluss. Entgegenstehende Anhaltspunkte sind im vorliegenden Fall nicht ersichtlich, so dass die Schlichtungsstelle von einem Haftungsausschluss ausgeht.
- Bezüglich der Versicherungsleistungen bestehen bereits Zweifel daran, ob die Beschwerdegegnerin auch Vertragspartnerin der Beschwerdeführer ist. Ausweislich der Buchungsunterlagen gibt es jedoch vertragliche Beziehungen zu dem Buchungsportal bzw. zu der nicht näher bezeichneten Versicherung. Ansprüche gegen Dritte sind jedoch nicht Gegenstand des Schlichtungsverfahrens.

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 vom Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

Nach Abwägung aller Umstände (insbesondere Anspruch auf Ticketerstattung einerseits, Haftungsausschluss andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen zwischen den Beteiligten im Zusammenhang mit den oben genannten Flügen als angemessen, der Beschwerdeführerin einen Betrag in Höhe von weiteren 40,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht etwa den hälftigen Vermittlungsgebühren. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung		
Anzahl Reisende	2	
Empfehlung Betrag	Geldzahlung 40,00 EUR	Reisegutschein 0,00 EUR

Annahme:

Die Beteiligten erhalten Gelegenheit, ihr Einverständnis mit diesem Vorschlag der Schlichtungsstelle zu erklären

bis spätestens ...02.2021.

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.

Berlin, den ...01.2021

Volljuristin/Schlichterin