

## söp\_Schlichtungsempfehlung

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

des **Herrn ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

**Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 250,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte über die Plattform der Beschwerdegegnerin für insgesamt vier Personen einen Hin- und Rückflug zwischen ... und ... am ...2020.
- Nach Angaben des Beschwerdeführers habe er über die Beschwerdegegnerin die Buchung für eine der Personen krankheitsbedingt storniert. Am Abflugtag beim Check-in habe sich herausgestellt, dass die Stornierung für die falsche Person, den Beschwerdeführer selbst, erfolgt sei. Er habe dann ein neues Ticket kaufen müssen (Kosten: 773,46 EUR).
- Der Beschwerdeführer forderte von der Beschwerdegegnerin eine Erstattung.
- Die Beschwerdegegnerin lehnte dies ab.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Seine Gesamtforderung beziffert er auf 490,12 EUR (Differenz neues Flugticket/ursprüngliches Flugticket: 773,46 EUR, Zahlungsbeleg v. ...2020/283,34 EUR, Reiseplan-Nr.: ...).

Er gibt insbesondere an, die Stornierung im Dezember vorgenommen zu haben. Zwei Wochen vor dem Abflug sei ihm für die „stornierte Person“ eine Nachricht hinsichtlich eines möglichen Upgrades auf die Business Class übersandt worden. Er habe daraufhin bei der Beschwerdegegnerin nachgefragt, „ob die Person wirklich storniert sei.“ Dies sei ihm bestätigt worden: „Ja alles ok, die Person ist storniert.“ Soweit sich aus den vorliegenden Unterlagen für die Schlichtungsstelle ergibt, sollte die Stornierung für die Buchung zur Reiseplan-Nr.: ... vorgenommen werden.

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass gemäß ihrer Fallhistorie der Anruf zur Stornierung am ...2019 erfolgt sei. Bei einer weiteren Kontaktaufnahme am ...2020 sei die Stornierung erneut bestätigt worden. Die „Reiseplannummer“ für die am ...2019 stornierte Buchung laute .... Der Passagiername, dessen Buchung an diesem Tag storniert worden sei, laute „...“. Die „korrekte Reiseplannummer“ müsse gemäß den Prozessen der Beschwerdegegnerin von ihren Mitarbeitern bei Beginn des Gespräches abgeglichen werden, falls nicht der Anrufer selbst diese bereits im elektronischen Auswahlmenü bei Anrufbeginn eingegeben habe. Weiter könne sie ihrer Dokumentation entnehmen, dass die Rückerstattung der Auslagen bereits am

...2020 schriftlich durch ihr Haus abgelehnt worden sei. Der Anrufer habe einer Aufnahme des fraglichen Telefongesprächs nicht zugestimmt. Aus diesem Grund lehne sie erneut die Übernahme der Zusatzkosten ab.

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:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere sind dem Beschwerdeführer durch den Neukauf des irrtümlich stornierten Tickets Mehrkosten entstanden.
- Hinsichtlich der entstandenen Mehrkosten kommt ein vertraglicher Schadensersatzanspruch gem. §§ 280 BGB ff. in Betracht (§§ 280 Abs. 1, 241 Abs. 2 BGB bzw. § 311 Abs. 2 BGB). Der Beschwerdeführer hat über die Buchungsplattform der Beschwerdegegnerin einen Hin- und Rückflug gebucht. Die Beschwerdegegnerin wollte die Flüge offenbar nicht selbst durchführen bzw. Vertragspartnerin hinsichtlich der Durchführung werden, sondern diese lediglich vermitteln. Dies spricht dafür, dass zwischen der Beschwerdegegnerin und dem Beschwerdeführer ein (Flug-)Vermittlungsvertrag zustande gekommen ist.

Zu den vertraglichen Pflichten der Beschwerdegegnerin im Verhältnis zum Beschwerdeführer gehörte offenbar auch, die Stornierung der Buchung für die vom Beschwerdeführer gewünschte Person vorzunehmen bzw. an das Luftfahrtunternehmen weiterzugeben.

Die Beschwerdegegnerin hat dies nach Angaben des Beschwerdeführers nicht erfüllt. Die Stornierung wurde für die falsche Person, den Beschwerdeführer selbst, vorgenommen. In der Folge musste er ein erheblich teureres Ersatzticket kaufen (773,46 EUR statt 283,34 EUR).

2

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

- Ob die Beschwerdegegnerin eine Pflicht verletzt und insbesondere die „falsche Stornierung“ ggf. zu vertreten hat, ist vorliegend fraglich.

Der Beschwerdeführer beruft sich darauf, bei der Stornierung die richtige Person benannt zu haben. Er habe dies sogar nochmals ausdrücklich bei der Beschwerdegegnerin nachgefragt, nachdem er eine Upgrade-Nachricht für diese Person erhalten habe. Welche Informationen der Beschwerdeführer konkret bei der Stornierung übermittelte, hat er jedoch nicht nachgewiesen bzw. nachweisen können. Die Stornierung und die Nachfrage erfolgten telefonisch.

Hingegen gibt die Beschwerdegegnerin an, dass sie in ihrer Dokumentation eine Stornierung der Buchung auf den Namen des Beschwerdeführers verzeichnet habe. Die Stornierung sei am ...2019 erfolgt und am ...2020 erneut bestätigt worden. Weitere Nachforschungen zum konkreten Inhalt der Kommunikation waren der Beschwerdegegnerin offenbar nicht möglich. Aufzeichnungen der Telefonate existieren nach ihren Angaben nicht.

Aus Sicht der Schlichtungsstelle erscheint es danach nicht ausgeschlossen, dass seitens der Beschwerdegegnerin der Name bzw. die zu stornierende Buchung verwechselt oder anders verstanden worden sein könnte. Bei Telefonaten können leicht Übermittlungsfehler entstehen. Jedoch hat der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin nicht nur einmal wegen der Stornierung kontaktiert, sondern vielmehr noch ein zweites Mal angerufen. Mit diesem zweiten Anruf wollte er gerade Fehler verhindern und sicherstellen, dass die Stornierung für die gewünschte Person erfolgt. Dass der Beschwerdeführer jedenfalls bei diesem Anruf die richtige Person benannt hat, erscheint insoweit nicht unwahrscheinlich. Die Beschwerdegegnerin hätte die Angaben ggf. auch noch genauer nachprüfen müssen, zumal an die Person, für die die Buchung storniert sein sollte, nach der Stornierung noch ein Upgrade-Angebot gesandt wurde. Für die Schlichtungsstelle ist dies insgesamt jedoch im summarischen Schlichtungsverfahren nicht abschließend aufklärbar.

## 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 fehlerhafte Stornierung einerseits, unklarer Sachverhalt bzgl. Stornierungsmittelung andererseits) erscheint es uns zur einvernehmlichen Streitbeilegung und zur Abgeltung aller Forderungen zwischen den Beteiligten im Zusammenhang mit den Flügen vom ...2020 und ...2020 als angemessen, dem Beschwerdeführer einen Betrag in Höhe von 250,00 EUR zu zahlen. Dies entspricht circa der Hälfte der entstandenen Mehrkosten. Das Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Buchung		
Anzahl Reisende	1	
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Geldzahlung 250,00</b>	<b>Reisegutschein 0,00 EUR</b>

## Annahme:

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

**bis spätestens ...2021.**

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 [reisekontakt@soep-online.de](mailto:reisekontakt@soep-online.de).

Berlin, den ...2020

Volljuristin/Schlichterin

## **Anmerkung zum weiteren Verfahren nach Übersendung der Schlichtungsempfehlung:**

*Die Beschwerdegegnerin prüfte den Sachverhalt daraufhin erneut und zahlte schließlich sogar den vom Beschwerdeführer geforderten Betrags (490,12 EUR) vollständig, also mehr als von der söp vorgeschlagen.*