

## söp\_Kurzentscheid

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

der **Frau ...** und  
des **Herr ...**

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

kommt die Schlichtungsstelle zu folgendem Ergebnis:

**Der Schlichtungsantrag hat keinen Erfolg.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten über die Plattform der Beschwerdegegnerin eine Unterkunft im Hotel „...“, ..., vom ... bis ...2020. Der Gesamtpreis betrug 564,85 EUR. In den Buchungsunterlagen ist u.a. Folgendes vermerkt: *„Der gewählte Zimmer-/Wohneinheitstyp und Preis ist nicht erstattungsfähig. Sollten Sie Ihre Buchung ändern oder stornieren, wird die geleistete Zahlung nicht erstattet.“* Zur Zahlung ist angegeben: *„Ihre Kreditkarte wird bei der Buchung mit dem Gesamtpreis belastet. ...“*
- Nach Angaben der Beschwerdeführer hätten sie die Unterkunft nicht nutzen können. Zum Hintergrund geben sie die Covid-19-Pandemie an. Sie stornierten die Buchung gegenüber dem Hotel sowie gegenüber der Beschwerdegegnerin (E-Mail an die Beschwerdegegnerin vom ...2020). Später teilte ihnen das Hotel mit, die Unterkunft auch nicht zur Verfügung stellen zu können (E-Mail vom ...2020).
- Die Beschwerdeführer forderten von der Beschwerdegegnerin bzw. dem Hotel die Rückzahlung des für die Buchung gezahlten Betrages.
- Das Hotel teilte den Beschwerdeführern mit, dass sich die Zahlung bei der Beschwerdegegnerin befinde („...“). Die Beschwerdeführer sollten sich daher an die Beschwerdegegnerin wenden. Alternativ wurde eine Umbuchung angeboten (Nachricht vom ...). Die Beschwerdegegnerin hingegen informierte die Beschwerdeführer darüber, dass eine Stornierung nur in Übereinstimmung mit den Richtlinien des Hotels erfolgen könne. Es handele sich um eine nicht erstattungsfähige Buchung. Sie habe daher beim Hotel angefragt, ob den Beschwerdeführern statt eines Gutscheins der volle Betrag zurückgezahlt werden könne. Das Hotel habe dies abgelehnt. Bei einer Stornierung werde daher keine Rückerstattung erfolgen. Ihre Anfrage sowie die Antwort des Hotels legte die Beschwerdegegnerin den Beschwerdeführern vor (E-Mails vom ... und ...).
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Ihre Gesamtforderung beziffern sie auf 564,85 EUR.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie die Unterkunft „...“, ..., kontaktiert habe. Diese lehne eine Erstattung der Kosten ab. In Anbetracht der „momentanen Situation“ habe sie der Eigentümer aber gebeten, einen Gutschein über den gezahlten Betrag

auszustellen. Dies habe sie initiiert. Die Bearbeitungszeit betrage aufgrund des hohen Aufkommens circa sechs Wochen und werde dann dem „...“ gutgeschrieben. Für den Gutschein teilt die Beschwerdegegnerin folgende Bedingungen mit: „...“

Sie sei sich bewusst, dass dies nicht die gewünschte Lösung sei. Sie bitte aber zu beachten, hier lediglich als Vermittlerin aufzutreten und an die Geschäftsbedingungen der Unterkunft gebunden zu sein.

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

- Die Beschwerdeführer konnten die von ihnen gebuchte Hotelunterkunft infolge der Covid-19-Pandemie unverschuldet nicht nutzen. Dies war für sie vermutlich enttäuschend. Den Hotelpreis zahlten die Beschwerdeführer im Voraus, so dass ihnen auch ein wirtschaftlicher Verlust entstand. Dass die Beschwerdeführer wegen der Erstattung vom Hotel an die Beschwerdegegnerin verwiesen wurden und diese letztlich einen Gutschein ausstellt, dürfte sie irritiert haben und auf Unverständnis stoßen.
- Die Beschwerdeführer haben die Hotelunterkunft bei der Beschwerdegegnerin gebucht. Es ist insoweit nachvollziehbar, dass sie sich wegen einer Rückzahlung ebenfalls an diese wenden. Sie wurden vom Hotel zudem ausdrücklich an die Beschwerdegegnerin verwiesen.

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

- Die Beschwerdeführer haben über die Buchungsplattform der Beschwerdegegnerin eine Hotelunterkunft im Hotel „...“, ..., gebucht. Es handelt sich um eine Einzelreiseleistung. Weitere Reiseleistungen buchten sie bei der Beschwerdegegnerin ausweislich der Buchungsunterlagen nicht.
- Ansprüche gegen die Beschwerdegegnerin auf Rückzahlung des Hotelpreises sind nicht ersichtlich. Offenbar hat sie die Unterkunft lediglich vermittelt. Die Beschwerdegegnerin ist Betreiberin der Buchungsplattform und wird dabei wie ein Reisebüro tätig. Sie wollte die Unterkunft nicht selbst bereitstellen oder vertraglich für deren Nutzung einstehen. Dass der Hotelpreis von den Beschwerdeführern ggf. an die Beschwerdegegnerin gezahlt wurde, ist insoweit für die Rückabwicklung nicht maßgeblich.

Die Stellung der Beschwerdegegnerin als Vermittlerin lässt sich insbesondere ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) entnehmen. In diesen heißt es:

„...“

(Link: ...).

Die Schlichtungsstelle geht daher davon aus, dass zwischen der Beschwerdegegnerin und den Beschwerdeführern ein Vermittlungsvertrag geschlossen wurde. Hinsichtlich der Durchführung der vermittelten Leistung (Hotelunterkunft/Beherbergung) ist die Beschwerdegegnerin damit nicht Vertragspartnerin der Beschwerdeführer geworden. Insoweit besteht ein gesonderter Beherbergungsvertrag, der üblicherweise zwischen Hotelgast und Hotel zustande kommt.

- Zu den vertraglichen Pflichten der Beschwerdegegnerin als Vermittlerin gehört, die von den Beschwerdeführern gewünschte Hotelbuchung vorzunehmen und an das Hotel weiterzugeben (vgl. auch Ziff. ... AGB). Die Beschwerdegegnerin hat dies erfüllt. Die Buchung war offenbar erfolgreich. Sie wurde erst später storniert bzw. die Unterkunft infolge der Covid-19-Pandemie nicht genutzt werden.
- Rückzahlungsansprüche gegenüber der Beschwerdegegnerin würden voraussetzen, dass der Vermittlungsvertrag auch die Rückabwicklung des stornierten Beherbergungsvertrages umfasst. Aus den vorliegenden Unterlagen und den AGB der Beschwerdegegnerin ergibt sich dies für die Schlichtungsstelle nicht.

Nach den AGB werden im Fall der Rückabwicklung einer Zahlung die Beträge direkt vom jeweiligen Vertragspartner erstattet (vgl. Ziff. ... AGB). Soweit ersichtlich besteht ebenfalls keine Pflicht der Beschwerdegegnerin, Umbuchungen vorzunehmen, wenn die gebuchten Leistungen storniert oder sonst geändert wurden. Für Umbuchungen bzw. Stornierungen durch den Reisenden bietet die Beschwerdegegnerin ihre Unterstützung als Vermittlerin an und erhebt dafür ggf.

eine zusätzliche Gebühr (vgl. Ziff. ... AGB). Es sind auch sonst keine Pflichtverletzungen seitens der Beschwerdegegnerin erkennbar oder vorgetragen.

- Die Beschwerdegegnerin hat sich hinsichtlich der von den Beschwerdeführern geforderten Rückzahlung an das Hotel gewandt. Das Hotel hat eine Rückzahlung abgelehnt. Dies widerspricht zwar der Nachricht, die die Beschwerdeführer zuvor vom Hotel erhalten haben (...2020). Es ergibt sich aber aus der E-Mail, die die Beschwerdegegnerin vom Hotel auf ihre zeitlich spätere Erstattungsanfrage hin erhalten hat (...2020). Die Schlichtungsstelle geht daher davon aus, dass auch die Beschwerdegegnerin insoweit keine (Rück-)Zahlungen vom Hotel erhalten hat bzw. ggf. von den Beschwerdeführern entgegengenommene Zahlungen an das Hotel leisten muss.
- Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführern einen Gutschein ausgestellt.
- Insgesamt liegen daher keine ausreichenden Anhaltspunkte für Zahlungs- bzw. Erstattungsansprüche der Beschwerdeführer gegenüber der Beschwerdegegnerin vor. Solche wären ggf. gegenüber dem Hotel zu erheben, mit dem der Beherbergungsvertrag geschlossen wurde.

## Ergebnis:

**Nach Abwägung aller Umstände** hat der Schlichtungsantrag keinen Erfolg. Dieses Ergebnis kann von einer gerichtlichen Entscheidung abweichen. Die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) ist nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens.

Hiermit schließen wir das Schlichtungsverfahren ab. Auch nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens steht der Rechtsweg weiterhin offen.

Berlin, den ...2020

3

Volljuristin/Schlichterin