

söp_Schlichtungsempfehlung

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

der **Frau** / des **Herrn** ...

(Beschwerdeführer)

gegen

die ...

(Beschwerdegegnerin)

spricht die Schlichtungsstelle zur einvernehmlichen Streitbeilegung folgende Empfehlung aus:

Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin insgesamt weitere 150,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführerin buchte am ... über ein Online-Reiseportal bei der Beschwerdegegnerin zur Reservierungsnummer ‚...‘ ein Ticket für einen Hin- und Rückflug auf der Strecke H. – L. (Flug-Nr. am ... und Flug-Nr. am ...).
Ausweislich der vorliegenden Buchungsbestätigung des Reiseportals betrug der Gesamtpreis für Hin- und Rückflug 332,80 EUR. Der Preis ist danach wie folgt aufgeschlüsselt: Flugpreis („fare“ 198,00 EUR) sowie Steuern und Gebühren („tax“ 134,80 EUR). Die Einzelpreise für Hin- und Rückflug sind nicht dargestellt.
- Nach Angaben der Beschwerdeführerin musste sie ihre Reise vorzeitig abbrechen und buchte daher den Rückflug gegen eine Gebühr in Höhe von 139,00 EUR auf den ... (Flug-Nr.) um. Sie erhielt von der Beschwerdegegnerin hierfür eine Buchungsbestätigung zur Reservierungsnummer ‚...‘, welche einen Endpreis in Höhe von 163,00 EUR aufwies. Des Weiteren wird als Flugtarif „Basic“ genannt und hierzu vermerkt, dass die Ticketkosten nach den Tarifbestimmungen im Falle einer Stornierung nicht vollständig erstattungsfähig sind („FARE RESTR APPLY/NON REF“). Die angegebene Ticketnummer beginnt mit den Ziffern ‚...‘.
- Der Beschwerdeführerin zufolge hätte sie aber L. aufgrund persönlicher Gründe schon am ... verlassen müssen und nahm deswegen mit dem telefonischen Kundendienst der Beschwerdegegnerin Kontakt auf. Dieser habe ihr die Umbuchung auf einen Flug am ... zwar zunächst mündlich bestätigt. Die angekündigte schriftliche Umbuchungsbestätigung habe sie aber nie erhalten. Aus diesem Grunde habe sie letztlich einen anderen Rückflug neu gebucht.
- Von der Beschwerdegegnerin forderte sie eine Ticketerstattung bzw. die Rückzahlung ersparter Steuern und Gebühren für den nicht angetretenen Rückflug am
- Die Beschwerdegegnerin lehnte offenbar zunächst eine Erstattung ab und reagierte anschließend nicht mehr auf die weitere Beschwerde.
- Die Beschwerdeführerin ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordert insgesamt 330,00 EUR. Ihr sei nach Antragsstellung zwar noch ein Reisegutschein angeboten worden. Zum einen habe allerdings der versandte Link zum Abrufen

fen des Reisegutscheins nicht funktioniert. Zum anderen habe sie nach den gesammelten Erfahrungen kein Interesse an weiteren Flugreisen mit der Beschwerdegegnerin und demnach auch keine Verwendung für einen Gutschein.

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass er die Erstattung nach den Tarifbestimmungen bereits in die Wege geleitet habe.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle teilt die Beschwerdeführerin mit, dass ihr von der Beschwerdegegnerin während des laufenden Schlichtungsverfahrens für die Steuern und Gebühren ein Betrag in Höhe von 16,00 EUR erstattet wurde. Dieser Betrag erscheint ihr aber angesichts der ausgewiesenen Steuern und Gebühren als zu niedrig.

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:

- Aus persönlichen Gründen musste die Beschwerdeführerin die geplante Reise vorzeitig abbrechen. Dies dürfte nicht nur enttäuschend, sondern auch mit organisatorischem und finanziellem Mehraufwand für die Beschwerdeführerin verbunden gewesen sein. Insbesondere die unterbliebene Umbuchungsbestätigung und die ablehnende Haltung der Beschwerdegegnerin dürften in dieser ohnehin schon schwierigen Situation zu weiterer Frustration der Beschwerdeführerin beigetragen haben. Der von der Beschwerdegegnerin in Aussicht gestellte Reisegutschein war für die Beschwerdeführerin daher keine zufriedenstellende Lösung. Die hier offenbar nicht erfolgte Beantwortung der weiteren Beschwerde dürfte zudem den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft nicht entsprechen. Die Zahlung während des laufenden Schlichtungsverfahrens dürfte für weitere Irritationen gesorgt haben. Insofern ist es nachvollziehbar, dass sie sich ein weiteres Entgegenkommen wünscht.
- Die Beschwerdeführerin nahm die Beförderungsleistung durch die Beschwerdegegnerin auf der Rückreise nicht in Anspruch, obwohl sie vorab das Beförderungsentgelt und die Umbuchungsgebühr vollständig bezahlt hat. Insofern könnte eine Erstattung im Rahmen einer vertraglichen Rückabwicklung in Betracht kommen. Dazu im Einzelnen:

2

Soweit ersichtlich hat die Beschwerdegegnerin keine Rechtswahl getroffen bzw. verweist in Art. 20 seinen Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“) hinsichtlich des anzuwendenden Rechts ggf. auf das Recht am Wohnort des Passagiers. Es wird daher von der Anwendbarkeit deutschen Rechts ausgegangen.

Die Beschwerdeführerin hat mit der Beschwerdegegnerin einen Beförderungsvertrag geschlossen. Aus den übersandten internen Buchungsunterlagen ergibt sich, dass das Flugticket der Beschwerdeführerin mit der „IATA“-Ticketnummer der Beschwerdegegnerin beginnt (...). Reiseportale/-büros werden beim Abschluss von Beförderungsverträgen regelmäßig nur vermittelnd tätig. Die Beschwerdeführerin kann ihre Ansprüche daher auch direkt gegen die Beschwerdegegnerin als ihren Vertragspartner geltend machen.

Steuern und Gebühren

Steuern und Gebühren werden von der Fluggesellschaft für Dritte erhoben und setzen üblicherweise die Beförderung der Fluggäste voraus. Diese ist vorliegend nicht erfolgt, weshalb ein Anspruch auf Erstattung in Betracht kommt.

Die Beschwerdegegnerin sieht in seinen Art. 10.8.1 ABB im Falle einer Stornierung jedenfalls die Erstattung von Steuern und Gebühren vor („*taxes, fees and charges collected with the fare and shown therein*“). Die Steuern und Gebühren werden ausweichlich der vorliegenden Buchungsbestätigung des Reisebüros für Hin- und Rückflug mit insgesamt 134,80 EUR ausgewiesen. Der Gesamtpreis ist aber nicht einzeln in Hin- und Rückflug aufgeschlüsselt, so dass die genaue Höhe der Steuern und Gebühren für den umgebuchten Rückflug von der Schlichtungsstelle nicht abschließend ermittelt werden kann und geschätzt werden muss.

Unter der Bezeichnung „YQ“ wird von der Beschwerdegegnerin regelmäßig eine Zusatzgebühr erhoben. Der Schlichtungsstelle ist aus anderen Verfahren bekannt, dass diese Zusatzgebühr der Fluggesellschaft laut der Beschwerdegegnerin nicht erstattungsfähig sein soll. Wofür diese „Gebühr“ von der Beschwerdegegnerin gefordert und an wen sie gegebenenfalls gezahlt wird, geht

aus der Bezeichnung nicht hervor und bleibt unklar. Soweit es sich um einen Betrag für z.B. einen Treibstoffzuschlag handelt, der von der Beschwerdegegnerin als Luftfahrtunternehmen erhoben wird und die Zahlung bei ihr verbleiben soll, stellt diese Gebühr keine – in diesem Sinne – erstattungsfähigen „Steuern und Gebühren“ für Dienstleistungen Dritter dar. Es kommt insoweit eine Erstattung in Betracht, sofern sich die Beschwerdegegnerin die Aufwendungen erspart hat. Im Rahmen des summarischen Schlichtungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle dies nicht abschließend aufklären.

Der Endpreis muss grundsätzlich folgende Preisbestandteile separat ausweisen: Flugpreis, Steuern, Flughafengebühren sowie sonstige Gebühren, Zuschläge und Entgelte (Art.23 Verordnung (EG) Nr. 1008/2008). Außerdem müssen auch weitere Zusatzkosten klar angegeben werden. Etwaige Unsicherheiten dürften zulasten der Beschwerdegegnerin zu werten sein.

Flugpreis inkl. Umbuchungsgebühr

Der zwischen den Beteiligten geschlossene Luftbeförderungsvertrag kann von den Fluggästen gemäß den einschlägigen werkvertraglichen Regelungen des BGB grundsätzlich jederzeit und ohne Angaben von Gründen gekündigt werden. Jedoch ist das Flugunternehmen in einem solchen Falle berechtigt, die vereinbarte Vergütung zu verlangen. Es muss sich allerdings dasjenige anrechnen lassen, was es infolge der Vertragsaufhebung an Aufwendungen erspart oder durch eine anderweitige Verwendung erworben bzw. böswillig nicht erworben hat.

Durch die frühzeitige Bekanntgabe, dass die Beschwerdeführerin den umgebuchten Flug (Flug-Nr.) am ... nicht antreten werde, konnte die Beschwerdegegnerin möglicherweise operative Kosten oder Aufwendungen einsparen, ggf. auch die Sitzplätze anderweitig vergeben.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Eine vollständige Rückzahlung der Ticketkosten aus Art. 8 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“) ist denkbar, wenn die streitgegenständlichen Flüge von der Beschwerdegegnerin annulliert wurden als die Beschwerdeführerin noch gültige Flugtickets besaßen. Ein Abruf der Flugdaten durch die Schlichtungsstelle ergab jedoch, dass sowohl der ursprünglich gebuchte Rückflug (Flug-Nr.) am ... als auch der umgebuchte Rückflug (Flug-Nr.) am ... ohne große Verspätung durchgeführt wurden. Ein Anspruch auf vollständige Erstattung der Flugscheinkosten aus der VO ist damit ausgeschlossen.
- Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall somit freiwillig am Schlichtungsverfahren. Es handelt sich hier nicht um eine Fallkonstellation der obligatorischen Schlichtung nach § 57b Abs. 1 Luftverkehrsgesetz. Dies erscheint kundenorientiert.
- Hinsichtlich der Erstattung der Kosten für die nicht genutzten Tickets im Rahmen einer vertraglichen Rückabwicklung ist Folgendes zu bedenken:

Steuern und Gebühren

Die Beschwerdegegnerin hat während des laufenden Schlichtungsverfahrens offenbar eine Erstattung der Steuern und Gebühren in Höhe von insgesamt 16,00 EUR geleistet.

Flugpreis inkl. Umbuchungsgebühr

Nach der Rechtsprechung des BGH kann es zulässig sein, eine Stornierung auszuschließen (Urteil vom 20.03.2018, X ZR 25/17). Ausweislich Art. 10.2 der ABB i.V.m. den geltenden Tarifbestimmungen sind die wenigsten Tarife der Beschwerdegegnerin kostenfrei stornier- oder umbuchbar. Der gebuchte Tarif für den ursprünglich gebuchten Rückflug lässt sich zwar den vorliegenden Unterlagen nicht mit Sicherheit bestimmen. Jedoch ist aus der Umbuchungsbestätigung der nicht stornierbare „Basic“-Tarif ersichtlich und darüber hinaus vermerkt, dass im Falle einer Stornierung bzw. eines Nichtantritts die vollständige Erstattung der Ticketkosten ausgeschlossen ist.

Die Tarifgestaltung liegt grundsätzlich in der unternehmerischen Freiheit eines jeden Luftverkehrsunternehmens. Preislich besonders attraktive Tickets unterliegen typischerweise tariflichen Einschränkungen. Das Angebot nicht erstattungsfähiger Tarife zu einem regelmäßig günstigeren Preis geht einher mit der Verlagerung des finanziellen Risikos auf die Reisenden, wenn der Flug von ihnen nicht angetreten wird. Für die finanzielle Absicherung im Fall einer

Stornierung hätten die Beschwerdeführerin möglicherweise einen entsprechend flexibleren (und ggf. teureren) Tarif buchen oder eine Reiserücktrittskostenversicherung abschließen können.

Aber auch unabhängig davon lässt sich einer vollständigen Flugpreiserstattung entgegenhalten, dass keine konkreten Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die Beschwerdegegnerin durch die ungenutzten Tickets Kosten einsparen konnte. Selbst wenn die Beschwerdegegnerin noch ausreichend Zeit zum anderweitigen Verkauf bzw. zur anderweitigen Nutzung der „stornierten Plätze“ gehabt haben sollte, hätte ihm die Stornierung nur im Fall eines jeweils ausgebuchten Fluges einen Vorteil gebracht. Dies ist vorliegend offen. Er wäre aber zumindest in einem etwaigen Gerichtsverfahren hinsichtlich etwaiger ersparter Aufwendungen darlegungs- und beweisbelastet.

Vorschlag:

Die Beschwerdegegnerin beteiligt sich im vorliegenden Fall am Schlichtungsverfahren der söp. Der Rechtsstreit kann daher zeitnah erledigt werden und der Aufwand für eine nähere Aufklärung des Sachverhalts entfällt. Damit vermeiden die Beteiligten zugleich das mit einem möglichen Gerichtsverfahren verbundene Prozess- und Kostenrisiko. Zudem kann eine solche Konfliktlösung dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen. 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 Stornierung bzw. Nichtantritt des Fluges und Anspruch auf Erstattung von Steuern und Gebühren bzw. anderweitiger ersparter Aufwendungen einerseits, unklare Sachlage und Tarifbestimmungen andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführerin insgesamt weitere 150,00 EUR. Dies entspricht den anteiligen Flugscheinkosten für den umgebuchten Flug unter Berücksichtigung der bereits geleisteten Zahlung. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

4

Ticketstornierung/Nichtantritt	
Anzahl Reisende	1
Empfehlung Betrag	Zahlung 150,00 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.

Berlin, ...

(Name)

Volljurist / Schlichter