

## 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 Beschwerdeführer insgesamt weitere 480,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für den Flug (Flug-Nr.) von H. nach R. am ... . Der Abflug sollte um 12:30 Uhr, die Ankunft um 14:50 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz zwischen H. und R. beträgt 1.326 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer wurde der Flug kurzfristig annulliert. Da die Beschwerdegegnerin keine Alternativverbindung anbot, buchten sich die Beschwerdeführer selbst Ersatzflüge bei der Beschwerdegegnerin, mit denen sie zunächst D. erreichten. Dort verbrachten sie die Nacht in einer Hotelunterkunft und reisten am Folgetag weiter zum Zielort.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin reagierte offenbar nicht inhaltlich auf die Beschwerde. Nach Angaben der Beschwerdeführer bot er ihnen eine Zahlung von 249,98 EUR als Entschädigung an, die sie ablehnten.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 1.175,98 EUR. Die Summe setzt sich zusammen aus:
  - 500,00 EUR Ausgleichszahlung (250,00 EUR pro Person),
  - 601,98 EUR Alternativbeförderungskosten (belegt),
  - 74,00 EUR Hotelübernachtung (belegt) sowie
  - nicht bezifferte Kosten für eine Hotelübernachtung am Zielort.

Nach den Angaben der Beschwerdeführer wurde ihnen kurz vor dem Boarding die Annullierung ohne Angabe von Gründen bekannt gegeben. Die Fluggäste hätten sich selbst um eine Alternativverbindung kümmern müssen. Die einzig verfügbare Verbindung für den selbigen Tag mit Umstieg in M. sei nach wenigen Minuten ausgebucht gewesen.

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass der Flug aufgrund einer Sperrung der Landebahnen am Flughafen H. nicht durchgeführt werden konnte. Zur

Glaubhaftmachung ihrer Angaben legt die Beschwerdegegnerin Auszüge aus ihrer internen Flugdokumentation vor. Hierin ist vermerkt, dass die Flugannullierung auf eine Schließung des Flughafens H. zurückging. Grund hierfür sei ein Loch in der Start- und Landebahn gewesen. Ferner sei der unmittelbare Vorflug (Flug-Nr.) nach B. umgeleitet worden („flt cxx due to airport closure ... / hole in rwy / ... div to ...“).

Die Beschwerdegegnerin gibt an, dass laut ihrem Systemeintrag insgesamt 333,98 EUR für die Kosten der Unterkunft und Ersatzbeförderung zur Zahlung angewiesen und dass die Ticketkosten von 249,98 EUR erstattet wurden. Ferner stellt er eine weitere Zahlung von 92,02 EUR in Aussicht.

- Die Beschwerdeführer bestätigen den Zahlungseingang von insgesamt 493,98 EUR.

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 Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere war die verspätete Ankunft am Zielort und die in diesem Zusammenhang ungenutzt gebliebene Hotelunterkunft für die Beschwerdeführer ärgerlich. Vor Ort fühlten sie sich von der Beschwerdegegnerin allein gelassen. Sie hätten sich von der Beschwerdegegnerin mehr Informationen zu der Annullierung ihres Fluges gewünscht. Die Beschwerdeführer mussten für die eigenständig organisierte Alternativverbindung und Hotelunterkunft Aufwand und Mehrkosten tragen. Das Ausbleiben einer inhaltlichen Beantwortung der Beschwerde dürfte nicht den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft entsprechen. Ferner dürften die geleisteten Zahlungen während eines laufenden Schlichtungsverfahrens zur Irritation der Beteiligten beigetragen haben.
- 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 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“). Vorliegend wurde der Flug (Flug-Nr.) annulliert. Die Höhe der Ausgleichszahlung bemisst sich nach der Flugdistanz. Bei Flügen bis zu 1.500 km sind 250,00 EUR pro Person vorgesehen, Art. 7 Abs. 1 lit. a) VO. Die Flugdistanz zwischen H. und R. beträgt 1.326 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Daneben besteht im Fall einer Annullierung für Fluggäste 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 VO. Kommt die Fluggesellschaft der Pflicht zur Alternativbeförderung nicht nach, besteht für die Reisenden ein Anspruch auf Erstattung der ihnen dadurch entstandenen Kosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn. 44). Vorliegend bot die Beschwerdegegnerin offenbar keine Alternativbeförderung an. Daraufhin buchten die Beschwerdeführer eigenständig Flüge bei der Beschwerdegegnerin. Dies spricht für eine Erstattung der Alternativbeförderungskosten.
- Ferner besteht in Fällen der Annullierung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen während der Wartezeit (Verpflegung, zwei Kommunikationsmöglichkeiten und ggf. Hotelübernachtung einschließlich Transfer), Art. 5 Abs. 1 lit. b) i.V.m. Art. 9 VO. Kommt die Fluggesellschaft dieser Pflicht nicht nach, besteht für die Reisenden ein Anspruch auf Erstattung der ihnen dadurch entstandenen Kosten (EuGH, Rs. Sousa Rodríguez u.a., 13.10.2011, C-83/10, Rn. 44). Die Beschwerdegegnerin hat die Erstattung der Hotelkosten angeboten.
- Hinsichtlich der nicht genutzten Hotelunterkunft ist ein Anspruch auf Schadensersatz gemäß §§ 280 ff. BGB denkbar.

2

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

- Dem pauschalen Ausgleichsanspruch nach Art. 7 VO könnte ein Haftungsausschluss entgegenstehen (Art. 5 Abs. 3 VO). Berufet sich ein Flugunternehmen hierauf, muss es nachweisen, dass die Flugstörung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht und es alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um diese zu vermeiden.

Die von der Beschwerdegegnerin benannte Landebahnschließung kann grundsätzlich einen außergewöhnlichen Umstand darstellen (vgl. BGH, Urteil vom 15.01.2019, X ZR 85/18, Rn. 14 ff.). Recherchen der Schlichtungsstelle bestätigen den Vorfall (... , Nachrichtenportal).

Nach der Rechtsprechung des EuGH kann sich eine Fluggesellschaft jedoch nur von der Ausgleichszahlung befreien, wenn sie eine frühestmögliche anderweitige Beförderung der Fluggäste sicherstellt. Dafür soll sie alle ihr zur Verfügung stehenden Mittel ausschöpfen. Dies beinhaltet die Suche nach verfügbaren Plätzen auf direkten und indirekten Verbindungen anderer Luftfahrtunternehmen, die mit weniger Verspätung als der nächste eigene Flug am Zielort eintreffen (EuGH, Rs. LE gg. Transportes Aéreos Portugueses SA, 11.06.2020, C-74/19, Rn. 59 ff.). Die Fluggesellschaft ist zur Ausgleichszahlung nicht verpflichtet, wenn sie darlegen kann, dass eine solche anderweitige Beförderung für sie nicht möglich war oder für sie ein untragbares Opfer dargestellt hätte und die Reisenden mit dem nächsten eigenen Flug befördert wurden. Dabei sind insbesondere die Kapazitäten des Unternehmens im maßgeblichen Zeitpunkt zu berücksichtigen. Den Angaben der Beschwerdeführer zufolge bot die Beschwerdegegnerin ihnen keine Ersatzbeförderung an. Ob sie überhaupt nach Alternativverbindungen gesucht hat, kann im Rahmen des summarischen Schlichtungsverfahrens nicht mehr aufgeklärt werden. Zwar könnte die zeitweise Sperrung der Landebahnen zunächst mit umfassenden Auswirkungen auf den Flugverkehr verbunden gewesen sein. Gleichwohl dürfte die Beschwerdegegnerin verpflichtet bleiben – notfalls für einen späteren Zeitpunkt – nach Alternativverbindungen zu suchen. Letztlich konnten die Beschwerdeführer eine (indirekte) Verbindung bei der Beschwerdegegnerin buchen.

Insgesamt verbleiben auf Grundlage der vorliegenden Informationen Zweifel an einem Haftungsausschluss.

- Die Ausgleichszahlung nach Art. 7 Abs. 1 VO soll für die typischerweise mit einer Annullierung einhergehenden Unannehmlichkeiten entschädigen. Um eine Doppelkompensation zu vermeiden, kann die Ausgleichszahlung mit einem weiter gehenden Schadensersatz verrechnet werden, Art. 12 Abs. 1 S. 2 VO. Deshalb ist neben der Ausgleichsleistung kein weiterer Schadensersatz für die ungenutzte Hotelübernachtung am Zielort zu zahlen.
- Die Beschwerdegegnerin hat den Beschwerdeführern 493,98 EUR erstattet und eine weitere Zahlung von 92,02 EUR angeboten.

3

### 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 Annullierung einerseits, Zweifel am Haftungsausschluss andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer insgesamt weitere 480,00 EUR. Dies entspricht etwa drei Fünfteln der oben genannten Ausgleichszahlung (250,00 EUR pro Person) sowie der Kosten für Alternativbeförderung und Hotelunterkunft und berücksichtigt die bereits erfolgte Zahlung. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung	
Anzahl Reisende	2
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 480,00 EUR</b>

## **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 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](mailto:flugkontakt@soep-online.de).

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter