

## 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 3.394,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für einen Flug von F. nach T. am ... . Folgende Segmente waren vorgesehen:
  - (Flug-Nr.) von F. nach D. (Abflug 07:25 Uhr, Ankunft 08:25 Uhr) und
  - (Flug-Nr.) von D. nach T. (Abflug 10:45 Uhr, Ankunft 13:00 Uhr).Die Flugdistanz zwischen F. und T. beträgt 6.360 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Der Zubringerflug (Flug-Nr.) wurde kurzfristig annulliert und der Anschlussflug (Flug-Nr.) verzögert durchgeführt. Die Beschwerdeführer erreichten den Zielort T. auf einer Ersatzverbindung über M. am Folgetag mit einer Verspätung von mehr als 24 Stunden.

Das aufgegebene Gepäck, vier Gepäckstücke, wurde nicht nach T. befördert und einer der Koffer konnte auch bis heute nicht ausfindig gemacht werden. Nach Angaben der Beschwerdeführer wurden ihnen die anderen Koffer am ..., ... und am ... zugestellt. Während der Wartezeit hätten sie Ersatzeinkäufe getätigt. Der am ... zugestellte Koffer sei beschädigt angekommen. Inhaltsgegenstände seien ebenfalls beschädigt gewesen.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend (wegen der Gepäckbeschädigung am ...).
- Die Beschwerdegegnerin bot den Beschwerdeführern Zahlungen von 600,00 EUR pro Person wegen der Flugstörung und nach Angaben der Beschwerdeführer wegen der Gepäckunregelmäßigkeiten zusätzlich in Höhe von insgesamt 2.500,00 CAD (entspricht 1.841,83 EUR, Quelle: [www.oanda.com](http://www.oanda.com), Stand: ...) an.
- Die Beschwerdeführer sind damit teilweise nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern wegen der Gepäckunregelmäßigkeiten insgesamt 6.693,00 EUR für Ersatzeinkäufe (Kleidung, Hygieneartikel; umgerechnet 3.820,00 EUR), die beschädigten Gegenstände (1.373,00 EUR) und den verlorenen Koffer nebst Inhalt (geltend gemachte Forderung: 1.500,00 EUR; Auflistung ergibt Kaufpreise von mehr als 2.500,00 EUR). Die Beschwerdeführer legen Rechnungen vor und listen fehlende Gegenstände sowie ihre Kosten für

Ersatzeinkäufe auf. Die Beschwerdeführer hätten nach ihrer erheblichen Ankunftsverspätung am Zielort weitere drei Stunden am Flughafen verbringen müssen, um den Verlust ihres Gepäcks anzuzeigen. Die Reise sei für den Besuch einer Hochzeit am ... geplant gewesen. In dem am ... nachgelieferten Koffer seien unmittelbar für die Feierlichkeit neu gekaufte Schuhe und weitere Sachen enthalten gewesen, die dann kaputt bzw. gar nicht mehr vorhanden gewesen seien. Der Lieferant sei losgefahren, ohne sich die Beschwerde der Reisenden anzuhören. Sie hätten ihre Zeit täglich damit verbracht, neue Sachen zu kaufen oder auf die unpünktliche Nachlieferung der Koffer zu warten. Dafür sei es erforderlich gewesen, einen Mietwagen bzw. die Bahn zu nutzen (belegt in Höhe von 221,81 CAD, entspricht 163,42 EUR).

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, die Schadensregulierung bereits geprüft zu haben. Für einen verlorenen Koffer sei keine höhere Entschädigungsleistung als die bereits angebotene Zahlung von 1.694,00 EUR möglich. Hinsichtlich der Gepäckverspätung habe die Beschwerdegegnerin die Zahlung eines Betrages von 1.700,00 EUR in Aussicht gestellt. Zudem seien ein Kofferschaden nicht erkennbar und Zusatzkosten am Zielort nicht zu erstatten.
- Auf Nachfrage der Schlichtungsstelle teilen die Beschwerdeführer u.a. mit, für ihre Ankunftsverspätung bereits 600,00 EUR pro Person erhalten zu haben. Sie legen Quittungen für die Ersatzkäufe vor. Wenn das Gepäck nicht verspätet gewesen wäre, hätten sie die Sachen (wie z.B. ein Anzug sowie Schuhe) nicht besorgen müssen. Eine Auflistung der Gegenstände aus dem verlorenen Koffer sei entbehrlich, weil die Beschwerdegegnerin „den vollen Preis dafür erstatten möchte“.

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:

- Durch die Gepäckunregelmäßigkeit verlief die Reise nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten sowie einem finanziellen Schaden führte. Insbesondere konnten die Beschwerdeführer die ursprünglich gebuchte Flugverbindung nicht nutzen und mussten eine lange Wartezeit sowie Komforteinbußen wegen einer unplanmäßigen Übernachtung vor der Ankunft am Zielort in Kauf nehmen, was ärgerlich und anstrengend gewesen sein dürfte. Dass sie ihr Gepäck am Zielort nicht unmittelbar in Empfang nehmen konnten und dann nur unvollständig sowie teilweise beschädigt zurückerhielten, dürfte ihren Unmut noch verstärkt und ihre Pläne für die Vorbereitung auf die Feierlichkeit durchkreuzt haben. Durch das Besorgen von Ersatzanschaffungen, insbesondere für die anstehende Hochzeit, ist ihnen zudem ein erheblicher Mehraufwand entstanden. Die Beschwerdeführer hätten sich mehr Unterstützung, ein größeres Entgegenkommen und einen vollständigen Ausgleich ihrer Forderung von der Beschwerdegegnerin gewünscht.
- 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. Nach der Rechtsprechung des EuGH gilt diese Regelung entsprechend bei der Verspätung eines Fluges, wenn die Zeit der Verspätung am Endziel mindestens drei Stunden beträgt (Rs. Sturgeon, 19.11.2009, C-402/07 und C-432/07; Rs. Nelson, 23.10.2012, C-581/10 und C-629/10; Rs. Folkerts, 26.02.2013, C-11/11). Im vorliegenden Fall wurde der Zielort Toronto im Ergebnis mit einer Verspätung von mehr als 24 Stunden erreicht.

Die Höhe der Ausgleichszahlung bemisst sich nach der Flugdistanz. Bei Flügen über eine Entfernung ab 3.500 km sind 600,00 EUR pro Person vorgesehen, Art. 7 Abs. 1 lit. c) VO. Die Flugdistanz zwischen Frankfurt und Toronto beträgt 6.360 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“). Es kommt daher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600,00 EUR pro Person in Betracht.

- In Fällen der verspäteten Ankunft von Reisegepäck besteht ein Anspruch auf Schadensersatz gemäß Art. 19 S. 1 Montrealer Übereinkommen („MÜ“). Dieser umfasst grundsätzlich die während der Wartezeit auf das Gepäck getätigten Einkäufe. Vorliegend machen die Beschwerdeführer insgesamt 3.820,00 EUR für Ersatzanschaffungen geltend, die sie durch Vorlage entsprechender Quittungen belegen. Diese wurden von der Schlichtungsstelle stichprobenartig geprüft.

- Bei der Beschädigung von Reisegepäck besteht ein Anspruch auf Schadensersatz, Art. 17 Abs. 2 S. 1 MÜ. Nach dem Vortrag der Beschwerdeführer wurde einer der Koffer sowie einzelne Inhaltsgegenstände auf dem Flug nach Toronto beschädigt.
- Bei Verlust von Reisegepäck besteht ein Anspruch auf Schadensersatz, Art. 17 Abs. 2 S. 1 MÜ. Der Verlust eines Koffers ereignete sich ebenfalls im Rahmen der Durchführung des Fluges nach Toronto. Die Beschwerdeführer beziffern dafür einen Schadensbetrag von 1.500,00 EUR.
- Hinsichtlich der geltend gemachten Mehrkosten für Einkaufsfahrten mit einem Mietwagen bzw. der Bahn ist ebenfalls ein Anspruch auf Schadensersatz gemäß Art. 19 S. 1 MÜ denkbar.

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

- Der Luftfrachtführer haftet für die Verspätung, die Beschädigung bzw. den Verlust von Reisegepäck nur bis zu einem Betrag von 1.288,00 SZR pro Person, Art. 22 Abs. 2 MÜ. Dies entspricht umgerechnet 1.632,05 EUR (Quelle: xe.com, Stand: ...). Die Beschwerdeführer machen für die verlorenen Gegenstände mehr als 2.500,00 EUR, die beschädigten Gegenstände etwa 1.373,00 EUR und für die Ersatzkäufe weitere Kosten von umgerechnet 3.820,00 EUR geltend. Es ergibt sich demnach eine Gesamtforderung von mehr als 7.693,00 EUR, die den Haftungshöchstbetrag auch für vier Reisende übersteigt.
- Der Anspruch nach Art. 19 S. 1 MÜ erfasst unter Berücksichtigung einer Schadensminderungspflicht nur solche Einkäufe, die notwendig und angemessen sind. Auch vor dem Hintergrund der Dauer der Gepäckverspätung und unter Berücksichtigung, dass vier Reisende zumindest zeitweise von der Gepäckverspätung betroffen waren, erscheinen die Ausgaben vergleichsweise hoch. Es ist zwar nachvollziehbar, dass die Beschwerdeführer Neuanschaffungen tätigten, welche auch dem Inhalt ihres verspäteten Gepäcks entsprachen. Im Rahmen der Schadensminderungspflicht müssen Reisende jedoch grundsätzlich sparsam bei den Ersatzkäufen vorgehen und sich auf das zwingend Notwendige beschränken. Geschuldet ist lediglich eine Grundausstattung.

Zudem ist es zweifelhaft, dass die Beschwerdegegnerin unbegrenzt für alle Folgen der Gepäckverspätung bzw. -beschädigung haften muss. Schließlich ist ihr die Anschlussplanung der Reisenden regelmäßig nicht bekannt. Sie kann daher auch das Folgekostenrisiko nicht kalkulieren. Dies spricht dagegen, die hier geltend gemachten Folgeschäden der Beschwerdegegnerin in voller Höhe zuzurechnen.

- Bei einem Ausgleich der Kosten für Ersatzanschaffungen, wie insbesondere Kleidung, ist ein Abschlag vom Wert der neu erworbenen Artikel vorzunehmen, da drei Koffer hier nicht verloren gegangen, sondern den Beschwerdeführern – wenn auch verspätet – zugestellt worden sind. Würden sie unter Einbehaltung der Ersatzanschaffungen die gesamten Kosten erstattet bekommen und zudem daneben einen Ausgleich für die verlorenen Gegenstände erhalten, wären sie im schadensrechtlichen Sinne bereichert. Sinn und Zweck des Schadensersatzes für Gepäckverspätungen nach dem MÜ ist aber nicht die Besserstellung, sondern ein Ausgleich der erlittenen Nachteile.
- Bei einer Gepäckbeschädigung müssen Reisende den Schaden unverzüglich anzeigen, spätestens jedoch binnen sieben Tagen, nachdem das Reisegepäck den Empfängern zur Verfügung gestellt worden ist. Die Schadensanzeige muss schriftlich gegenüber dem Luftfrachtführer abgegeben werden, Art. 31 Abs. 2 S. 1, Abs. 3 MÜ. Die Beschwerdeführer erhielten den beschädigten Koffer nebst beschädigtem Inhalt am ... . Eine Schadensmeldung hätte demnach bis zum ... (sieben Tage später) abgegeben werden müssen. Nach eigenen Angaben wandten sich die Beschwerdeführer nach Erhalt dieses Gepäckstücks erstmalig mit Schreiben vom ... (10 Tage später) schriftlich an die Beschwerdegegnerin, um den Schaden anzuzeigen. Die Schadensanzeige ist demnach nicht fristgemäß erfolgt, so dass ein dahingehender Schadensersatzanspruch ausscheidet.
- Ein Anspruch auf Erstattung der Kosten des verlorenen Gepäcks ist aufgrund des zeitlichen Wertverlusts jedenfalls nicht in voller Höhe gegeben. Bei der Berechnung der Entschädigungshöhe wird üblicherweise nicht der Neupreis, sondern nur der Zeitwert (Abschlag im Verhältnis zum Alter) in Ansatz gebracht. Wann die verlorenen Gegenstände erworben wurden und zu welchem genauen Preis, tragen die Beschwerdeführer auch auf Nachfrage nicht vor.

Ob die vorgelegten Rechnungen den fehlenden Gegenständen zuzuordnen sind, kann die Schlichtungsstelle ohne nähere Angaben nicht aufklären. Vielmehr beziehen sich die Beschwerdeführer hinsichtlich dieses Anspruchs auf den von der Beschwerdegegnerin zugesagten Zahlungsbetrag.

Zwar ist die Vorlage von Quittungen nach den Bestimmungen des MÜ nicht zwingend, sie dient jedoch dem Zweck, die Angaben nachvollziehbar und glaubhaft zu machen. Auch wenn es nicht ohne weiteres lebensnah erscheint, Rechnungen für alle Anschaffungen aus der Vergangenheit aufzubewahren, kann ohne Angaben zu den Anschaffungsdaten kein Zeitwert bestimmt werden. In einem gerichtlichen Verfahren sind die Beschwerdeführer für die Schadenshöhe darlegungs- und beweisbelastet. Eine genaue Bestimmung des Zeitwerts ist schon aufgrund des Verlusts der Gegenstände nicht möglich. Ein pauschaler Abschlag wäre hier demnach angemessen.

- Bezüglich der Einkaufsfahrten dürften solche Kosten, wenn sie unmittelbar mit der Gepäckverspätung im Zusammenhang stehen, grundsätzlich zu ersetzen sein. Die geltend gemachten Kosten erscheinen jedoch vergleichsweise hoch. Es obliegt den Beschwerdeführern, den Schaden möglichst gering zu halten. Insofern bleibt offen, ob sie günstigere Wege prüften bzw., ob solche vorhanden waren. Eine anteilige Erstattung erscheint demnach angemessen.
- Die Beschwerdegegnerin hat an die Beschwerdeführer insgesamt bereits 2.400,00 EUR wegen der Ankunftsverspätung gezahlt und im Rahmen des Schlichtungsverfahrens weitere Zahlungen von 1.694,00 EUR bzw. 1.700,00 EUR in Aussicht gestellt. Dies erscheint vor dem Hintergrund der obigen Ausführungen kundenorientiert.

### 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 Flugstörung sowie Schadensersatzansprüche einerseits, Haftungshöchstgrenze, Schadensminderungspflicht sowie Zahlungsbereitschaft andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer insgesamt weitere 3.394,00 EUR. Dies entspricht der o.g. Ausgleichszahlung (600,00 EUR pro Person) sowie mehr als 60 Prozent der Forderungen hinsichtlich der Gepäckverspätung und des fehlenden Koffers unter Berücksichtigung der erfolgten Zahlung. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Flugstörung und Gepäckunregelmäßigkeiten	
Anzahl Reisende	4
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 3.394,00 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)

Volljuristin / Schlichterin