

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 1.400,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer buchten jeweils ein Ticket für einen Hin- und Rückflug auf der Strecke S. – P. zum Gesamtpreis von 259,66 EUR (... (Flug-Nr.) am ... und ... (Flug-Nr.) am ...). Der Start des Fluges (Flug-Nr.) sollte um 16:40 Uhr, die Ankunft um 18:30 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz zwischen S. und P. beträgt 1.766 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“). Zusätzlich hatten die Beschwerdeführer separat einen Hin- und Rückflug auf der Strecke P. – I. mit einer anderen Airline gebucht.
- Nach Angaben der Beschwerdeführer wurden sie auf dem Flug (Flug-Nr.) nicht befördert. Der Beschwerdeführerin sei die Beförderung mit der Begründung verweigert worden, sie benötige ein Visum für die Einreise. Die Beschwerdeführerin habe die p. Staatsangehörigkeit, der Beschwerdeführer die dt. Staatsangehörigkeit. Sie seien in Bulgarien (EU-Land) wohnhaft und die Beschwerdeführerin habe seit 2017 eine Aufenthaltserlaubnis für Bulgarien (EU-Land) als Familienmitglied eines EU-Bürgers mit dem Zusatz „Family Member Under Directive 2004/38/EC“. Das Personal am Schalter habe dies jedoch nicht akzeptiert und ein Visum verlangt. Sie hätten sowohl den aktuellen als auch den alten Reisepass der Beschwerdeführerin mitgeführt und dem Personal auch gezeigt. Im alten Reisepass seien „zahlreiche Einreise- und Ausreisestempel von EU-Ländern“ vermerkt gewesen, jedoch kein Visum. All dies sei nicht akzeptiert worden. Sie hätten von 14:00 Uhr bis 15:00 Uhr am Schalter verbracht. Als sich die Beschwerdeführer nach einem persönlichen Gespräch mit dem Supervisor erkundigt hätten, sei ihnen dies verweigert und mit der Polizei gedroht worden. Die Beschwerdeführer traten ihre Reise in der Folge nicht an.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin reagierte auf die Forderung nicht.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 2.747,98 EUR für die folgende Auslagen:
 - Ticketkosten für ihren Flug mit der Beschwerdegegnerin (259,66 EUR, belegt auf Nachfrage),
 - Hotel auf I. (631,44 EUR, belegt und laut Rechnung „nicht stornierbar“),

- Mietwagen auf I. (589,70 EUR, belegt),
- Kosten für die Fahrt vom Wohnort V. nach S. und zurück (87,18 EUR, belegt) und
- „Schadensersatz für entgangene Urlaubsreise“ (1.200,00 EUR).
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass die Beschwerdeführer den Flug nicht antreten konnten, da sie nicht rechtzeitig am Flugsteig gewesen seien. Die Meldeschlusszeit betrage 40 Minuten. Danach könne kein Gepäck mehr angenommen werden. Zur Glaubhaftmachung ihrer Angaben legt die Beschwerdegegnerin Auszüge aus ihrer internen Flugdokumentation vor. Hierin sind die Beschwerdeführer als „no show“ vermerkt (steht für nicht oder nicht rechtzeitig erschienene Reisende).
- Die Beschwerdeführer übersenden auf Nachfrage der Schlichtungsstelle die Buchungsbestätigung für den Flug von P. nach I. (Kosten danach: 160,34 EUR). Sie hätten einen gemeinsamen Urlaub geplant gehabt; daher habe auch der Beschwerdeführer nach der Beförderungsverweigerung von der Reise Abstand genommen.

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 Beschwerdeführer konnten den Flug nicht antreten, was zu Beeinträchtigungen, Unannehmlichkeiten und einem finanziellen Schaden führte. Es dürfte enttäuschend und aufgrund der erheblichen Kosten auch ärgerlich gewesen sein, den gemeinsam geplanten Urlaub nicht wahrnehmen zu können. Die hier offenbar nicht erfolgte Beantwortung der Beschwerde dürfte den Erwartungen an eine kundenorientierte Fluggesellschaft nicht entsprechen.
- Bei Nichtbeförderung gegen den Willen der Fluggäste kann ein Anspruch auf eine pauschale Ausgleichszahlung bestehen, Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 7 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („VO“). Eine solche Nichtbeförderung liegt immer dann vor, wenn sich eine Fluggesellschaft weigert, Fluggäste zu befördern, obwohl diese über eine Buchungsbestätigung verfügen und sich rechtzeitig am Flugsteig bzw. zur Abfertigung eingefunden haben, vgl. Art. 2 lit. j) i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO. Die Beschwerdeführer besaßen hier eine Buchungsbestätigung und erreichten den Flugsteig bzw. den Check-in auch pünktlich. Der Beschwerdeführerin wurde die Beförderung gleichwohl verweigert.

Die Höhe der Ausgleichszahlung bemisst sich nach der Flugdistanz. Bei Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km sind 400,00 EUR pro Person vorgesehen, Art. 7 Abs. 1 lit. b) VO. Die Flugdistanz zwischen S. und P. beträgt 1.766 km.

- Daneben besteht im Fall einer Nichtbeförderung für Fluggäste u.a. die Wahl zwischen einer Erstattung der Flugscheinkosten und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt, Art. 4 Abs. 3 i.V.m. Art. 8 Abs. 1 VO. Die Beschwerdeführer machen eine Erstattung der Ticketkosten geltend.
- Hinsichtlich des geltend gemachten Betrages für die Anfahrt zum Flughafen, den Flug nach I. und die weiteren bereits bezahlten und nicht genutzten Leistungen am Urlaubsort ist ein vertraglicher Anspruch auf Schadensersatz denkbar.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beförderungsverweigerung erfolgte zwar nur gegenüber der Beschwerdeführerin, dürfte sich aber auch auf den Beschwerdeführer erstrecken. In der instanzgerichtlichen Rechtsprechung wird insofern vertreten, dass der Sinn bei gemeinsamen Urlaubsreisen von Eheleuten darin liege, Zeit zusammen abseits vom Alltag zu verbringen.
- Hinsichtlich des Grundes für die Beförderungsverweigerung widersprechen sich die Angaben der Beteiligten: Die Beschwerdeführer haben mitgeteilt, dass der Beschwerdeführerin die Beförderung aufgrund eines fehlenden Visums verweigert wurde. Die Beschwerdegegnerin hat dagegen mitgeteilt, dass die Beschwerdeführer nicht rechtzeitig am Flugsteig erschienen seien. Der genaue Geschehensablauf kann durch die Schlichtungsstelle im Nachhinein nicht mehr aufgeklärt

werden. Die Beschwerdeführer haben allerdings sehr detaillierte und auch schlüssige Angaben gemacht. Nach ihren Angaben waren sie auch pünktlich. Die Beschwerdegegnerin hat zu diesen sehr substantiierten Informationen keine Stellung genommen. Dass die Beschwerdeführer als „no show“ vermerkt sind, steht ihrem Vortrag jedenfalls nicht zwingend entgegen.

- Eine Beförderung kann verweigert werden, wenn vertretbare Gründe vorliegen, z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen, Art.2 lit.j)VO. Im vorliegenden Fall wurde den Beschwerdeführern die Beförderung aufgrund eines fehlenden Visums verweigert.

Die Beschwerdeführerin war jedoch im Besitz einer Aufenthaltserlaubnis für Bulgarien (EU-Land), auf der auch der Verweis auf die Richtlinie (EG) Nr. 38/2004 („Freizügigkeitsrichtlinie“) enthalten war. Sie war damit aufgrund ihrer Ehe mit einem EU-Bürger freizügigkeitsberechtigt nach Art. 5 Abs. 1 Freizügigkeitsrichtlinie. Sie reiste auch mit ihrem Ehemann und benötigte in der Folge kein Visum für die Einreise nach Spanien (EU-Land), wie sich aus Art. 5 Abs. 2 S. 2 Freizügigkeitsrichtlinie ergibt.

Dies spricht gegen vertretbare Gründe für die Beförderungsverweigerung und damit für die Annahme einer Nichtbeförderung i.S.d. VO.

- Die Ausgleichszahlung nach Art.7 Abs.1 VO soll für die typischerweise mit einer Nichtbeförderung 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 die Ausgleichszahlung auf die weiter gehenden Schadensersatzansprüche entsprechend anzurechnen.

Hinsichtlich der über die Ausgleichszahlung hinausgehenden Forderung ist Folgendes zu berücksichtigen:

Die Beschwerdegegnerin hat in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Art. 2.4 ABB) eine Rechtswahl zugunsten des irischen Rechts getroffen. Ansprüche nach ausländischem Recht können im summarischen Schlichtungsverfahren jedoch nicht mit der dafür notwendigen Expertise beurteilt werden. Dafür wäre die Einholung eines externen Rechtsgutachtens erforderlich, was dem Ziel einer zügigen, kostengünstigen Schlichtung widerspricht. Daher orientiert sich diese Schlichtungsempfehlung an Grundprinzipien des deutschen und europäischen Rechts sowie an allgemeinen Billigkeitserwägungen der Beschwerdegegnerin.

Die Beschwerdegegnerin hat die Beförderung hier zu Unrecht verweigert (s.o.). Damit dürfte eine vertragliche Pflichtverletzung vorliegen, die auch vermeidbar gewesen sein dürfte. Dies spricht dafür, die Beschwerdegegnerin für den daraus entstandenen Schaden haftbar zu machen. Hotel- und Mietwagenbuchungen am Zielort gehören auch zu der Art Auslagen, die Reisende üblicherweise tätigen und dürften insofern für eine Fluggesellschaft auch kalkulierbar sein. Zudem greifen selbst die gängigen Reiserücktrittsversicherungen in der Regel nicht im Fall einer Beförderungsverweigerung durch die Airline. Auch dies spricht für eine Haftung der Beschwerdegegnerin für die entstandenen Folgeschäden.

- Bei den sonstigen entstandenen Unannehmlichkeiten (entgangene Urlaubsreise) handelt es sich um immaterielle Schäden. Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann Geld jedenfalls nach deutschem Recht nur in den durch das Gesetz vorgesehenen Fällen gefordert werden (§ 253 BGB). Ein solcher Fall ist hier nicht gegeben. Insbesondere besteht nach deutschem Recht ein Schadensersatzanspruch wegen „nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit“ (§ 651n Abs. 2 BGB) allenfalls gegenüber einem Reiseveranstalter bei Buchung einer Pauschalreise und nicht gegenüber der Beschwerdegegnerin als Luftfahrtunternehmen.

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 Schlichtungsemp-

fehlung 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 keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung einerseits, Anrechnung der Ausgleichszahlung sowie Rechtswahl andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer insgesamt 1.400,00 EUR. Dies entspricht den Ticketkosten für den Hin- und Rückflug mit der Beschwerdegegnerin (259,66 EUR) sowie rund drei Vierteln der weiteren Mehrkosten unter Anrechnung der Ausgleichszahlung nach der VO. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung	
Anzahl Reisende	2
Empfehlung Betrag	Zahlung 1.400,00 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 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.

Berlin, den ...

(Name)

Volljuristin / Schlichterin