

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 den Beschwerdeführer insgesamt 100,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte ein Ticket für den Flug (Flug-Nr.) von P. nach B. am Der Abflug sollte um 17:40 Uhr, die Ankunft um 20:25 Uhr erfolgen.
Die Flugdistanz zwischen P. und B. beträgt 1.649 km (Berechnung nach der sog. Methode der Großkreisentfernung).
- Nach Angaben des Beschwerdeführers erfuhr er am Flugtag von der Annullierung des streitgegenständlichen Fluges. Die Beschwerdegegnerin habe ihn am ... kostenfrei mit dem Ersatzflug (Flug-Nr.) (Abflug in P. 13:15 Uhr, in B. 16:00 Uhr) zum Zielort befördert, den er mit einer Verspätung von mehr als 19 Stunden erreichte.
- Der Beschwerdeführer machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin wies die Forderung zurück und berief sich auf einen Streik von Fluglotsen in Frankreich.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert insgesamt 400,00 EUR (Ausgleichsleistung). Er macht zusätzlich die Erstattung von Auslagen für Mahlzeiten (20,00 EUR, nicht belegt) und für Transferkosten (10,00 EUR, nicht belegt) geltend.
- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass die Annullierung des Fluges wegen eines Fluglotsenstriks in Frankreich vorgenommen wurde.

Die Beschwerdegegnerin übersendet eine „NOTAM“-Mitteilung ... (NOTAM sind Anordnungen und Informationen, die für einen geordneten, sicheren und flüssigen Flugverkehr wichtig sind, „Notice to Airmen“, Anm. söp). Hier wird auf Streiks in Frankreich hingewiesen, die den gesamten öffentlichen Verkehr in Frankreich betreffen, somit auch die Flugsicherheit. Eine vorgelegte Mitteilung von der Flugsicherheit „Eurocontrol“ vom ... bezieht sich ausdrücklich auf den Zeitraum vom ... bis ... und beschreibt, dass es zu Einschränkungen im französischen Luftraum wegen Streiks kommen kann und nimmt Bezug auf die „NOTAM-Mitteilung ... Die Beschwerdegegnerin

übersendet außerdem ein „Statement for ... (Flug-Nr.) ...“. Hierin wird beschrieben, dass aus Erfahrungen von früheren Streiks von Fluglotsen in Frankreich für die Beschwerdegegnerin deutlich wurde, dass mit extremen Restriktionen und Verzögerungen bei der Flugsicherung zu rechnen ist und der Flugplan nicht eingehalten werden konnte. Dies ergibt sich auch aus der geografisch herausragenden Bedeutung des Flugraums, der von französischen Fluglotsen betreut wird. Gemäß des Berichtes sind auch Flüge mit Flugrouten nach Belgien, Schweiz, Italien oder Spanien betroffen. Aus einem ebenfalls von der Beschwerdegegnerin vorgelegten Medienbericht vom ... ergibt sich, dass die Streiks der Flutlotsen für den ... abgesagt worden sind. Andere Dienstleister an Flughäfen würden aber streiken. Es sei nicht notwendig Flüge zu streichen, aber mit Verspätungen sei zu rechnen.

- Auf Nachfrage durch die Schlichtungsstelle teilt der Beschwerdeführer mit, dass die Beschwerdegegnerin ihn am ... (Folgetag) mit dem Alternativflug (Flug-Nr.) zum Zielort befördert hat.

Es bietet sich an, die streitige Angelegenheit einvernehmlich beizulegen. Ziel der Schlichtung ist ein angemessener Ausgleich der Interessen der Beteiligten.

Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Reise verlief nicht wie geplant, was zu Beeinträchtigungen und Unannehmlichkeiten führte. Insbesondere die verspätete Ankunft am Zielort dürfte ärgerlich gewesen sein.
- 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 zwischen 1.500 km und 3.500 km sind 400,00 EUR vorgesehen (Art. 7 Abs. 1 lit. b) VO). Die Flugdistanz zwischen P. und B. beträgt 1.649 km.

- Ferner besteht in Fällen der Annullierung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Verpflegung und Transfer vom Flughafen zur Übernachtungsmöglichkeit und wieder zurück während der Wartezeit (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 bot offenbar keine ausreichenden Betreuungsleistungen an. Der Schlichtungsstelle liegen keine Belege für den Kauf von Mahlzeiten und Getränke und für die Buchung eines Transfers vor. Es gibt keine Vorschrift, welche die Vorlage von Belegen zwingend vorsieht. Sie sind jedoch von zentraler Bedeutung, um die Forderung nachvollziehen zu können. Ob die geltend gemachten Beträge plausibel und der Höhe nach angemessen sind, beurteilt sich nach den Gesamtumständen des Einzelfalls. Es ist nachvollziehbar, dass sich der Beschwerdeführer in der Wartezeit verpflegte und es dürften auch Fahrtkosten vom Flughafen zur Übernachtungsmöglichkeit und wieder zurück entstanden sein. Dies spricht für eine anteilige Erstattung der begehrten Kosten von 20,00 EUR für Mahlzeiten und 10,00 EUR für Transfer.

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). Beruft 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.

Außergewöhnliche Umstände liegen vor, wenn sie auf Vorkommnisse zurückgehen, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind (EuGH, Rs. Wallentin-Hermann, 22.12.2008, C-549/07, Rn. 26).

Im vorliegenden Fall handelte es sich nach Angaben der Beschwerdegegnerin um eine Annullierung des Fluges (Flug-Nr.) am ... aufgrund eines Streiks von Fluglotsen in Frankreich.

Ein den Flugbetrieb beeinträchtigender externer Streik kann einen haftungsausschließenden „außergewöhnlichen Umstand“ darstellen, Erwägungsgrund Nr.14 VO. Eine Recherche der Schlichtungsstelle bestätigt, dass ein Streik von Fluglotsen in Frankreich Flüge beeinträchtigen sollte. Dabei können auch Flüge von der Annullierung betroffen sein, die den bestreikten Flugraum lediglich überfliegen. Denn auch der Überflug wird von der Flugsicherung im jeweiligen Land koordiniert. Der streitgegenständliche Flug fiel in diesen Zeitraum und verlief durch den französischen Luftraum, der von dem Streik betroffen sein sollte. Allerdings ergibt eine Recherche in den Medien auch, dass der Fluglotsenstreik jedenfalls für den ... (Flugtag) beigelegt war, da eine Einigung der entsprechenden Sozialpartner getroffen wurde. Allerdings war in Frankreich auch am ... (Flugtag) noch ein zusätzlicher landesweiter Generalstreik angekündigt. Es sei deshalb auch im Flugbetrieb zumindest mit Verzögerungen zu rechnen.

Vorliegend ist zu bedenken, dass im summarischen Schlichtungsverfahren nicht vollständig aufgeklärt werden kann, ob der Flug tatsächlich von dem erwarteten Fluglotsenstreik in Frankreich betroffen war, da offenbar eine Einigung der Sozialpartner vor dem Flugtag erzielt wurde. Es lag aber gleichzeitig ein Generalstreik in Frankreich vor. Zu berücksichtigen ist außerdem, dass die Beschwerdegegnerin auf ergangene Restriktionen der Flugsicherung aufgrund des Streiks hinwies. „NOTAMS“ werden regelmäßig von den staatlichen Luftfahrtstellen erstellt und verbreitet. Hier wird für den fraglichen Zeitraum in Frankreich jedenfalls auf erwartete Unterbrechungen hingewiesen, so dass es grundsätzlich nachvollziehbar erscheint, dass die Beschwerdegegnerin hierauf mit Flugstreichungen reagierte.

Insgesamt bestehen auf Grund der vorliegenden Informationen starke Anhaltspunkte für einen Haftungsausschluss, es verbleiben aber Restzweifel.

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 Annullierung einerseits, starke Anhaltspunkte für einen Haftungsausschluss andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer insgesamt 100,00 EUR. Dies entspricht in etwa einem Fünftel der oben genannten Ausgleichszahlung (400,00 EUR) sowie anteilig den geltend gemachten Verpflegungs- und Transferkosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Annullierung	
Anzahl Reisende	1
Empfehlung Betrag	Zahlung 100,00 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 der 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