

## 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 620,00 EUR.**

### Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte ein Ticket für einen Flug von B. nach R. am ... Folgende Segmente waren vorgesehen:
  - (Flug-Nr.) von B. nach F. (Abflug 09:45 Uhr, Ankunft 10:55 Uhr) und
  - (Flug-Nr.) von F. nach R. (Abflug 12:00 Uhr, Ankunft 18:55 Uhr).Die Flugdistanz zwischen B. und R. beträgt 4.128 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben des Beschwerdeführers wurde er auf dem Flug (Flug-Nr.) nicht befördert. Er habe sich mehr als zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit am Flughafen eingefunden, wie es die Beschwerdegegnerin empfohlen habe. Dort habe er lange Warteschlangen am Check-in vorgefunden. Es sei nur sehr wenig Personal eingesetzt worden. Nach einer langen Wartezeit sei die Zeit bis zum Abflug knapp geworden. Er habe daher einen Mitarbeiter der Beschwerdegegnerin angesprochen, der ihn schneller zum Check-in-Schalter gebracht habe („fast tracked me to the check in counter“). Vor ihm habe sich aber immer noch eine Warteschlange von Fluggästen in ähnlicher Situation befunden. Als er an der Reihe gewesen sei, habe sich der Mitarbeiter am Check-in geweigert, ihn einzuchecken, da nicht mehr genug Zeit bis zum Abflug zur Verfügung gestanden habe. Daraufhin sei er zu einem anderen Schalter geschickt worden, um eine Umbuchung zu erhalten. Dort habe er erneut etwa drei Stunden warten müssen bis er schließlich auf einen Ersatzflug am nächsten Tag umgebucht worden sei.
- Der Beschwerdeführer machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin bestätigte den Eingang der Beschwerde, beantwortete diese jedoch in der Folge nicht.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert insgesamt 620,00 EUR. Er macht eine Ausgleichsleistung (600,00 EUR) sowie folgende Auslagen geltend: Mahlzeiten und Getränke (10,00 EUR) und Transfer (10,00 EUR).

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass sie alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen hatte, um die Wartezeit am Flughafen B. am ... so gering wie möglich zu halten. Sie verweist auf einen Pressebericht des ... (Nachrichtendienst) vom ..., demzufolge die Beschwerdegegnerin laut einem Sprecher des Unternehmens die Check-in Kapazität auf die maximal mögliche Anzahl von zwölf Schaltern aufgestockt und zusätzliches Personal eingesetzt habe, unter anderem auch Mitarbeiter, die die Fluggäste im Wartebereich unterstützt hätten. Zudem übersendet die Beschwerdegegnerin einen Auszug aus der internen Flugdokumentation des Fluges (Flug-Nr.) vom ..., in welchem vermerkt wurde, dass die Abflugverspätung auf lange Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle zurückgingen („Congestion at security check due to lack of staff“). Die Beschwerdegegnerin könne die Abläufe an der Sicherheitskontrolle nicht beschleunigen. Daher liege diesbezüglich kein Verschulden der Beschwerdegegnerin vor.

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 stellte es für den Beschwerdeführer ein Ärgernis dar, dass er mehrere Stunden in der Wartschlange an den Schaltern der Beschwerdegegnerin verbringen musste und letztlich seinen Flug nicht wahrnehmen konnte. Die Verzögerung der Reise um einen weiteren Tag dürfte mit zusätzlichen Anstrengungen verbunden gewesen sein.
- 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“).  
Die Höhe der Ausgleichszahlung bemisst sich nach der Flugdistanz. Bei Flügen über eine Entfernung ab 3.500 km sind 600,00 EUR vorgesehen, Art.7 Abs.1 lit.c) VO. Die Flugdistanz zwischen B. und R. beträgt 4.128 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.
- Ferner besteht im Fall der Nichtbeförderung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Transfer) während der Wartezeit, Art.4 Abs.3 i.V.m. Art.9 VO. Verletzt die Fluggesellschaft ihre Verpflichtungen aus Art.9 VO, 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).

2

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

- Eine 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.

Am Flughafen B. ist die Annahmeschlusszeit für Flüge der Beschwerdegegnerin auf 45 Minuten vor dem geplanten Abflug festgesetzt. Der Beschwerdeführer hätte also bis 09:00 Uhr abgefertigt werden können.

Der Beschwerdeführer erschien nach eigenen Angaben über zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit am Schalter. Er trägt ausführlich vor, dass er nicht rechtzeitig abgefertigt werden konnte, da nur wenige Check-in Schalter geöffnet waren und sich dort lange Warteschlangen gebildet hatten. Es sei nur wenig Personal eingesetzt worden. Der Vortrag des Beschwerdeführers wird durch Presseberichte vom ... bestätigt. Danach konnten zu Beginn der Herbstferien ab dem ... in ... viele Reisende ihre Flüge wegen langer Wartezeiten am Flughafen ... nicht wahrnehmen (siehe ..., Artikel aus der Zeitung).

Die Abläufe am Check-in und bei der Gepäckaufgabefallen grundsätzlich in den Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft. Unzureichende Kapazitäten für die Abfertigung am Check-in, die

auf Personalmangel beruhen, sind von der Beschwerdegegnerin in der Regel zu vertreten. Im vorliegenden Fall konnte die Beschwerdegegnerin das Erscheinen des Beschwerdeführers auch vor Meldeschluss zur Kenntnis nehmen, da er aktiv auf sich aufmerksam machte. Dem von der Beschwerdegegnerin vorgelegten Pressebericht kann demgegenüber nicht entnommen werden, dass die genannte Zahl von zwölf geöffneten Schaltern für die Abfertigung der Flüge ausgereicht hätte. Die Beschwerdegegnerin macht zu den Abfertigungskapazitäten am ... keine weiteren Angaben.

Die Verzögerungen bei den Sicherheitskontrollen sind hingegen dem Verantwortungsbereich der Fluggesellschaften entzogen. Diese haben auf den Ablauf und die Dauer von Gepäck- und Personenkontrollen regelmäßig keinen Einfluss. Zu beachten ist jedoch, dass der Beschwerdeführer bereits am Check-in abgewiesen wurde, da die Zeit bis zum Abflug nicht mehr ausreichte. Etwaige Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle dürften vorliegend daher ohne Relevanz sein.

Im Rahmen einer Gesamtbetrachtung bestehen starke Anhaltspunkte für ein Verschulden der Beschwerdegegnerin und das Vorliegen einer Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 VO.

- Die Beschwerdegegnerin buchte den Beschwerdeführer kostenfrei auf einen Ersatzflug um.
- Der Schlichtungsstelle liegen keine Belege für Verpflegungs- und Transferkosten vor. Es gibt keine (rechtliche) Vorschrift, welche die Vorlage von Belegen zwingend vorsieht. Sie sind jedoch von zentraler Bedeutung, um die Forderung nachvollziehen zu können. Eine pauschale Entschädigung ist - anders als beim Ausgleichsanspruch - hingegen nicht vorgesehen. Ob die geltend gemachten Beträge plausibel und der Höhe nach angemessen sind, beurteilt sich nach den Gesamtumständen des Einzelfalls. Hier ist zu berücksichtigen, dass der Beschwerdeführer die Reise einen Tag später als geplant antreten konnte. Die angegebenen Kosten für Verpflegung und Transfer erscheinen daher nicht unangemessen hoch.

**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 Nichtbeförderung) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 620,00 EUR. Dies entspricht der oben genannten Ausgleichszahlung (600,00 EUR) sowie den geltend gemachten Verpflegungs- und Transferkosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung	
Anzahl Reisende	1
<b>Empfehlung Betrag</b>	<b>Zahlung 620,00 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 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](mailto:flugkontakt@soep-online.de).

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter