

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 900,00 EUR.

Begründung:

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

- Die Beschwerdeführer waren jeweils auf den Flug (Flug-Nr.) von B. nach T. am ... gebucht. Der Abflug sollte um 06:05 Uhr, die Ankunft um 11:30 Uhr erfolgen. Die Flugdistanz zwischen B. und T. beträgt 2.847 km (Berechnung nach der „Methode der Großkreisentfernung“).
- Nach Angaben der Beschwerdeführer wurden sie auf dem Flug nicht befördert. Sie tragen vor, dass sie sich um 02:00 Uhr am Terminal 2 eingefunden haben. Die Beschwerdegegnerin habe ihnen zuvor per E-Mail mitgeteilt, dass sie ihre Check-in Schalter 180 Minuten vor Abflug öffnen würde. Tatsächlich habe sie die Schalter jedoch erst um etwa 03:30 Uhr geöffnet, obwohl einige Mitarbeiter bereits um 03:00 Uhr da gewesen seien. Die Beschwerdeführer seien die ersten Reisenden in der Warteschlange gewesen. Sie hätten ihr Gepäck um 03:35 Uhr aufgegeben (Beleg mit Zeitstempel liegt der Schlichtungsstelle vor). Ab diesem Zeitpunkt seien sie vom Terminal 2 zur Sicherheitskontrolle, sodann zur Passkontrolle und weiter 30 Minuten zum Gate D17 „gerannt“. Das Gate habe sich nach ihrem Erleben „am Ende der Welt“ befunden. Dort habe es weitere Sicherheitskontrollen gegeben. Bei ihrer Ankunft 20 Minuten vor Abflug sei der Flugsteig geschlossen gewesen. Dutzenden Menschen sei der Einstieg verweigert worden. Die Beschwerdeführer tragen vor, dass es keinen Ansprechpartner der Beschwerdegegnerin vor Ort gegeben habe. Sie seien nach Hause geschickt worden und hätten nach Ersatzflügen suchen sollen. Die Verwandten der Beschwerdeführer hätten für sie bei einer anderen Fluggesellschaft einen Ersatzflug für den späten Abend gebucht.
- Die Beschwerdeführer machten gegenüber der Beschwerdegegnerin mehrfach eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin wies die Forderung zurück und teilte den Beschwerdeführern mit, dass die Verspätung 44 Minuten betrug. Die Passagiere müssten sich spätestens 30 Minuten vor Abflug am Gate einfinden, welches 20 Minuten vor dem Start schließe.
- Die Beschwerdeführer sind damit nicht zufrieden und bitten um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Sie fordern insgesamt 708,00 EUR, die sich aus den Ersatzflugkosten (insgesamt 618,00 EUR, belegt in Höhe von 619,60 EUR) und den Kosten für das Hotelzimmer (90,00 EUR, belegt) zusammensetzen. Die Beschwerdeführer sind der Ansicht, dass die

Beschwerdegegnerin den Zeitplan und die Lage der einzelnen Stationen, die sie „auf diesem Marathon“ hätten passieren müssen, zusammengestellt hat. Er müsse Verantwortung hierfür übernehmen. Sie tragen vor, dass sie über 70 Jahre alt sind und nicht den ganzen Tag am Flughafen sitzen konnten. Aus diesem Grund hätten sie ein Hotelzimmer für einen Tagesaufenthalt in Flughafennähe gebucht. Sie meinen, dass sie bei einer früheren Öffnung des Check-in-Schalters um 3:00 Uhr rechtzeitig am Gate angekommen wären. Der Flug habe eine Verspätung gehabt. Das Ausladen ihres Gepäcks habe Zeit in Anspruch genommen. Vor diesem Hintergrund können die Beschwerdeführer die Beförderungsverweigerung nicht nachvollziehen. Die Beschwerdegegnerin habe ihre Ausführungen betreffend das zu späte Öffnen der Schalter ignoriert. Die strengen Sicherheitskontrollen seien der Beschwerdegegnerin bekannt gewesen. Dies habe sie in den Medien zugegeben. Ferner legen die Beschwerdeführer einen Screenshot einer Mitteilung aus den Medien vor. Dieser ist zu entnehmen, dass aufgrund von Verzögerungen bei den Sicherheitskontrollen am ... Passagiere ihren Flug nach T. verpasst hätten. Die Beschwerdegegnerin habe die Reisenden per App und E-Mail angewiesen, spätestens drei Stunden vor dem Abflug am Flughafen zu erscheinen.

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass die Beschwerdeführer nicht rechtzeitig vor Abflug am Flugsteig waren. Der Flug (Flug-Nr.) sei planmäßig durchgeführt worden. Auf dem Flug haben sie 121 Passagiere befördert. Zur Glaubhaftmachung ihrer Angaben legt die Beschwerdegegnerin Auszüge aus ihrer internen Flugdokumentation vor, die die Anzahl der beförderten Passagiere und eine Abflugverspätung von 44 Minuten bestätigen.

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, Unannehmlichkeiten und Mehrkosten führte. Insbesondere dürften die weiten Wege, die am Flughafen zurückzulegen waren, und die Wartezeiten für die Beschwerdeführer anstrengend gewesen sein. Sie hätten sich von der Beschwerdegegnerin eine inhaltliche Auseinandersetzung mit ihrem Anliegen gewünscht.
- 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 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 B. und T. beträgt 2.847 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. 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).
- Ferner besteht im Fall der Nichtbeförderung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen (Hotelübernachtung) 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). Die Beschwerdeführer haben vorgetragen, dass sie aufgrund ihres Alters nicht 16 Stunden am Flughafen bis zu ihrem Alternativflug warten konnten. Bei dem Hotelaufenthalt handelte es sich zwar nicht um eine Übernachtung. Inwiefern eine solche vorliegen muss, ist unklar und kann im Rahmen summarischen Verfahrens nicht aufgeklärt werden. Gleichwohl dürften die Kosten vorliegend insbesondere vor dem Hintergrund der Wartezeitdauer (ganzer Tag) erstattungsfähig sein.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Eine Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 VO liegt nach Art. 2 lit. j) i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO immer dann vor, wenn sich eine Fluggesellschaft weigert, Fluggäste zu befördern, obwohl diese über eine Buchungsbestätigung verfügen und sich rechtzeitig am Flugsteig eingefunden haben.

Gemäß Ziffer 6.7 der Allgemeinen Beförderungsbedingungen („ABB“) der Beschwerdegegnerin wird das Boarding 20 Minuten vor dem geplanten Abflug geschlossen. Der Einstieg endete folglich um 05:45 Uhr. Die Beschwerdeführer haben vorgetragen, dass sie den Flugsteig 20 Minuten vor dem geplanten Abflug erreicht haben. Dies dürfte nicht mehr rechtzeitig gewesen sein. Dafür spricht auch, dass das Gate ihren Angaben zufolge geschlossen war. Dass das Gate 20 Minuten vor Abflug schloss, ist nicht zu beanstanden. Fraglich ist jedoch, ob die Beschwerdegegnerin hierfür eine Verantwortlichkeit trifft.

Die Beschwerdeführer tragen vor, dass sie aufgrund des hohen Passagieraufkommens bereits um 02:00 Uhr am Schalter der Beschwerdegegnerin eintrafen, um sich in der Warteschlange anzustellen. Die Schalter seien erst um 03:30 Uhr geöffnet und sie um 03:35 Uhr abgefertigt worden. Die Abläufe am Check-in und bei der Gepäckaufgabe fallen grundsätzlich in den Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft. Insbesondere bei bekannten Hindernissen auf dem Weg zum Flugsteig nach dem Check-in könnte eine Pflicht der Fluggesellschaften bestehen, die Abfertigungsschalter früher zu öffnen, um einen früheren Check-in zu ermöglichen.

Zu beachten ist jedoch, dass den Beschwerdeführern nach dem Check-in um 03:35 Uhr noch etwa zwei Stunden verblieben, um die Sicherheitskontrollen zu passieren und zum Gate zu gelangen. Dies dürfte unter gewöhnlichen Umständen ausreichend gewesen sein, um das Abfluggate noch rechtzeitig zu erreichen. Dem Vortrag der Beschwerdeführer und dem vorgelegten Screenshot ist zu entnehmen, dass es an den Sicherheitskontrollen zu außergewöhnlich langen Wartezeiten kam. Die Verzögerungen bei den Sicherheitskontrollen sind dem Verantwortungsbereich der Fluggesellschaften jedoch entzogen. Diese haben auf den Ablauf und die Dauer von Gepäck- und Personenkontrollen regelmäßig keinen Einfluss. Die Verzögerungen können der Beschwerdegegnerin damit nicht zur Last gelegt werden. Ferner trägt diese vor, dass jedenfalls 121 gebuchte Passagiere den Flug letztlich wahrnehmen konnten.

Die tatsächlichen Gegebenheiten am Flughafen können im summarischen Schlichtungsverfahren nicht abschließend aufgeklärt werden. Ebenso, ob die Beschwerdeführer bei frühzeitiger Abfertigung den Flugsteig rechtzeitig erreicht hätten. Im Rahmen einer Gesamtbetrachtung bestehen aufgrund der genannten Verzögerungen an der Sicherheitskontrolle Zweifel an einem Verschulden der Beschwerdegegnerin. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass die spätere Öffnung der Check-in Schalter insgesamt zu einer merklichen Verkürzung des Zeitpuffers führte, welchen die Beschwerdeführer insbesondere aus individuellen Gründen bis zum Boarding eingeplant hatten. Insbesondere waren die Verzögerungen der Beschwerdegegnerin nach Angaben der Beschwerdeführer auch bekannt gewesen. Die Beschwerdegegnerin hat zu dem dahingehenden Vortrag der Beschwerdeführer keine Stellung genommen.

Sofern die Beschwerdeführer vortragen, dass die Maschine verspätet gestartet ist und sie dennoch nicht einsteigen durften, ist zu berücksichtigen, dass die Fluggesellschaften an enge zeitliche Grenzen gebunden sind und bei nur geringen Überschreitungen dieser Grenzen einen Verlust der Starterlaubnis riskieren. Die Reisenden müssen bereits zu Beginn des Boardings am Flugsteig erscheinen. Zu beachten ist ferner, dass Fluggesellschaften gehalten sind, Maßnahmen zu ergreifen, das Gepäck auszuladen, wenn ein Fluggast nicht an Bord des Flugzeugs gegangen ist. Dies dürfte bei einer Beförderungsverweigerung aufgrund zu spätem Erscheinens zum Boarding regelmäßig der Fall sein.

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 Beförderungsverweigerung einerseits, Verzögerungen bei den Sicherheitskontrollen andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an die Beschwerdeführer insgesamt 900,00 EUR. Dies entspricht etwa drei Fünfteln der Ausgleichsleistung (400,00 EUR pro Person) sowie der Ersatzflug- und Hotelkosten. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Nichtbeförderung	
Anzahl Reisende	2
Empfehlung Betrag	Zahlung 900,00 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