

söp_Schlichtungsempfehlung

In dem Schlichtungsverfahren R.../... 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 100,00 EUR.

Begründung:

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

- Der Beschwerdeführer buchte über die Plattform der Beschwerdegegnerin ein Ticket für einen Hin- und Rückflug auf der Strecke D. – I. (Hinflug (Flug-Nr.) am ..., Rückflug (Flug-Nr.) am ... mit planmäßiger Abflugzeit um 13:50 Uhr). Der Ticketpreis betrug 432,86 EUR. Zudem buchte der Beschwerdeführer bei der Beschwerdegegnerin die Zusatzleistung „Flexibles Ticket“ (73,13 EUR).
- Nach Angaben des Beschwerdeführers versuchte er am ... bei der Beschwerdegegnerin den Rückflug auf ein anderes Datum unter Verwendung der Option „Flexibles Ticket“ umzubuchen. Zu diesem Zeitpunkt sei die Buchungsklasse des Tickets für das geänderte Datum noch vorhanden gewesen. Im Chat mit dem Kundenservice habe ihm die der Beschwerdegegnerin jedoch die Umbuchung verweigert und ihn an die Fluggesellschaft verwiesen. Diese habe ihm mitgeteilt, dass die Umbuchungsoption von der Beschwerdegegnerin selbst angeboten werde. Als er sich erneut an die Beschwerdegegnerin gewandt hätte, sei die Umbuchung vorgenommen worden. Dabei sei jedoch die Buchungsklasse nicht mehr verfügbar gewesen. Er habe eine Ticketpreisdifferenz in Höhe von 201,00 EUR zahlen müssen.
- Der Beschwerdeführer machte gegenüber der Beschwerdegegnerin eine Entschädigung geltend.
- Die Beschwerdegegnerin reagierte nicht auf die Beschwerde.
- Der Beschwerdeführer ist damit nicht zufrieden und bittet um die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Er fordert eine Erstattung der Umbuchungskosten in Höhe von 201,00 EUR (belegt) sowie Schadensersatz in Höhe von 199,00 EUR für die Durchsetzung der Forderung (Beschwerdeemails, Beschwerdeanrufe, Recherche zum weiteren Vorgehen, Beratung mit einem Anwalt sowie den Antrag bei der Schlichtungsstelle).

Der Beschwerdeführer übersendet den Chatverlauf mit dem Kundenservice der Beschwerdegegnerin vom ..., in welchem er eine Umbuchung des Tickets verlangte. Diesem ist für die Kontaktaufnahme die Uhrzeit „1:46 PM“ zu entnehmen. Die Umbuchungsanfrage wurde um „1:47 PM“ gestellt. Die Kundenbetreuerin der Beschwerdegegnerin antwortete um „1:48 PM“ und bat um „03 bis 05 Minuten Zeit“, um die Anfrage zu überprüfen. In der Folge konnte eine Umbuchung nicht vorgenommen werden, da der Chat um „2:00 PM“ ohne Informationen zur

Umbuchung getrennt wurde. In dem darauffolgenden Chat wurde dem Beschwerdeführer mitgeteilt, dass laut der Fluggesellschaft keine Änderungen möglich seien und das System eine Umbuchung nicht zulasse. Der Beschwerdeführer erhielt die oben genannte Umbuchung in einem späteren Telefonat mit dem Kundenservice der Beschwerdegegnerin. Ihm sei die Kontaktaufnahme über den Kundenchat jedoch zuvor von der Beschwerdegegnerin vorgeschlagen worden.

- Im Schlichtungsverfahren führt die Beschwerdegegnerin aus, dass die Umbuchung gemäß der Konditionen der Option „flexibles Ticket“ mindestens 24 Stunden vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit erfolgen soll. Die Kunden müssten sich gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) hierfür telefonisch an ihren Kundenservice wenden. Der Beschwerdeführer habe den Kundenservice über die Chatfunktion am ... um 12:47 Uhr (CET) kontaktiert. Die Beschwerdegegnerin legt einen Auszug aus dem System vor, welche dies bestätigt („Start time Fri, October 21, ... 12:46:25 PM“). Aufgrund der Zeitverschiebung habe die Umbuchung nicht mehr 24 Stunden vor dem geplanten Abflug erfolgen können. Zudem habe der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin nicht per Telefon kontaktiert. Leider sei dem Beschwerdeführer in der Chat-Konversation nicht mitgeteilt worden, wieso das Flexible Ticket nicht in Anspruch genommen werden konnte. Die Kontaktaufnahme sei jedoch weniger als 24 Stunden vor Abflug erfolgt. Als der Beschwerdeführer die Beschwerdegegnerin später angerufen habe, sei dennoch eine Datumsänderung vorgenommen worden. Die Buchungsklasse „O“ habe aber nicht zur Verfügung gestanden, sodass eine Tariffdifferenz berechnet worden sei. Die Beschwerdegegnerin lehne deshalb eine Zahlung ab.

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 waren die Umbuchung des Fluges sowie die Korrespondenz mit der Beschwerdegegnerin mit Mühen und Mehrkosten verbunden. Die von der Beschwerdegegnerin nicht erfolgt Beantwortung der Beschwerde dürfte den Erwartungen des Beschwerdeführers nicht entsprechen.
- Dem Beschwerdeführer kann ein Anspruch auf Erstattung der Umbuchungskosten zustehen. Dies ist der Fall, sofern die Beschwerdegegnerin aufgrund der gebuchten Option „Flexibles Ticket“ zur kostenfreien Umbuchung verpflichtet war. Ausweislich der übersandten Unterlagen buchte der Beschwerdeführer die Option „Flexibles Ticket“. Nach Ziffer 8.1 der AGB der Beschwerdegegnerin gestattet das Flexible Ticket, das Datum und/oder die Uhrzeit für die Flugbuchung zu ändern, ohne eine Änderungsgebühr und/oder die Änderungsgebühr der Fluggesellschaft zu bezahlen. Dabei müssen alle Umbuchungen mindestens 24 Stunden vor der geplanten Abflugzeit erfolgen (Ziffer 8.1.2.). Für die Umbuchung müssen sich die Kunden telefonisch an den Kundenservice wenden.

Im vorliegenden Fall kontaktierte der Beschwerdeführer den Kundenchat um 12:47 Uhr mitteleuropäischer Zeit (entspricht 13:47 Uhr Ortszeit in Istanbul). Damit begann der Kundenchat jedenfalls drei Minuten vor Ablauf der 24-Stunden-Frist. Auch ist anzumerken, dass eine Umbuchung offenbar auch im späteren Telefonat noch möglich war. Zudem gibt der Beschwerdeführer an, dass ihm die Nutzung des Kundenchats vorgeschlagen wurde. Auch sei die Buchungsklasse seines Tickets zum Zeitpunkt der ersten Kontaktaufnahme für die geänderten Flugdaten noch verfügbar gewesen.

Andererseits ist zu berücksichtigen, dass die Umbuchungsanfrage nicht vor Ablauf der 24-Stunden-Frist bearbeitet werden konnte. Nach Ziffer 8.1.2. der AGB muss die Umbuchung mindestens 24 Stunden vor Abflug erfolgen. Dies könnte dahingehend verstanden werden, dass die Umbuchung zu diesem Zeitpunkt bereits abgeschlossen sein soll. Ferner weist die Beschwerdegegnerin darauf hin, dass es sich bei den Umbuchungskosten in Höhe von 201,00 EUR um eine Tariffdifferenz handelte, da die ursprüngliche Buchungsklasse nicht mehr verfügbar gewesen sei. Gemäß Ziffer 8.1.6. der AGB müssen die Kunden die zusätzlichen Kosten tragen, wenn die Umbuchung ein teureres Ticket zur Folge hat. Im Schlichtungsverfahren kann im Nachhinein nicht aufgeklärt werden, ob die Buchungsklasse zum Zeitpunkt der ersten Anfrage des Beschwerdeführers auch für die geänderten Daten noch verfügbar war.

Im Rahmen einer Gesamtbetrachtung bestehen Anhaltspunkte für einen Anspruch auf Rückzahlung. Aufgrund der kurzfristigen Anfrage vor Fristablauf verbleiben jedoch Zweifel. Dies spricht für eine anteilige Erstattung.

Zugunsten der Beschwerdegegnerin haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:

- Die Beschwerdegegnerin hat die Flüge lediglich vermittelt. Er ist Betreiber der Buchungsplattform und wird insoweit wie ein Reisebüro tätig. Die Beschwerdegegnerin wollte die Flüge nicht selbst durchführen oder vertraglich für die Durchführung einstehen. Die Stellung der Beschwerdegegnerin als Vermittler lässt sich insbesondere ihren AGB entnehmen (abrufbar unter: ..., Website der Plattform). Es handelt sich hier um eine Einzelreiseleistung („Nur-Flug“). Weitere Reiseleistungen buchte der Beschwerdeführer bei der Beschwerdegegnerin ausweislich der vorliegenden Buchungsunterlagen nicht.

Die Schlichtungsstelle geht daher davon aus, dass zwischen der Beschwerdegegnerin und dem Beschwerdeführer lediglich ein Vermittlungsvertrag geschlossen wurde. Hinsichtlich der vermittelten Leistung (Flüge) ist die Beschwerdegegnerin damit nicht Vertragspartner des Beschwerdeführers geworden. Insoweit besteht ein gesonderter Beförderungsvertrag zwischen dem Fluggast und der Fluggesellschaft (vgl. Ziff. 1.1.2., 3.1.2. AGB).

- Hinsichtlich der geltend gemachten Kosten für die Durchsetzung der Ansprüche ist zu berücksichtigen, dass die Klärung eventueller Nebenforderungen (insb. Rechtsanwalts- und Kommunikationskosten) nicht Gegenstand des summarischen Schlichtungsverfahrens ist.

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 Service „Flexibles Ticket“ einerseits, Bedingungen der Umbuchungsoption andererseits) empfehlen wir zur einvernehmlichen Streitbeilegung: Die Beschwerdegegnerin zahlt an den Beschwerdeführer 100,00 EUR. Dies entspricht etwa der Hälfte der gezahlten Tariffdifferenz. Dieser Vorschlag soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen.

Umbuchung	
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 reisekontakt@soep-online.de.

Berlin, den ...

(Name)

Volljurist / Schlichter