

B & P Rechts-Hinweis

06/2013

Flugausfälle und Verspätungen – Ansprüche des Fluggastes gegen das Luftunter- nehmen

I. Ausgangslage

Flugausfälle aufgrund von Verspätungen wegen technischer Defekte oder gar einer Luftraumschließung sind leider keine Seltenheit im Flugverkehr und führen häufig zur Frustrierung von Reiseplänen, erheblichen Wartezeiten und verpassten Anschlussflügen. Der Bundesrat hat kürzlich einem Gesetz zum Verbraucherschutz im Luftverkehr zugestimmt. Demnach können sich ab November dieses Jahres unzufriedene Fluggäste mit Schadensersatzforderungen bis zu 5.000,00 € wegen verloren gegangener Koffer oder verspäteter Flugverbindungen an eine Schlichtungsstelle wenden. Durch die Schlichtungsstellen sollen Gerichtsverfahren vermieden werden. Einigen sich Fluggesellschaft und Fluggast nicht, so steht dem Fluggast weiterhin der Rechtsweg offen. Dieser Rechtstipp soll nun einen kurzen Überblick über die Ansprüche des Fluggastes gegenüber der Fluggesellschaft in den Fällen der Verspätung oder des gänzlichen Ausfalls von Flügen geben.

II. Rechtslage

1. Ansprüche bei Nichtbeförderung

Bereits im Jahr 2004 hat die EU mit der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 für die sog. „unfreiwillige Nichtbeförderung“, z. B. die Nichtbeförderung eines Fluggastes auf Grund einer Überbuchung, einen Anspruch auf Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen für Fluggäste vorgesehen. Der Unterstützungsanspruch umfasst die Erstattung des Flugpreises, eine anderweitige Beförderung oder einen kostenlosen Rückflug zum Abflugort und auch Betreuungsleistungen, wie z. B. Mahlzeiten und die gegebenenfalls notwendige Hotelunterbringung. Der Ausgleichsanspruch hingegen stellt eine Art pauschalierter Schadensersatz dar, dessen Höhe sich an der Entfernung des letzten Zielortes bemisst. Bei der Annullierung des Zubringerfluges sind für die Berechnung der Ausgleichszahlungen auch die weiteren Zielorte zu berücksichtigen. Fluggäste haben dabei einen Anspruch auf Ausgleichszahlung in Höhe von 250,00 € bei Flügen mit einer Entfernung von bis zu 1.500 km, 400,00 €



bei innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1.500 km oder bei anderen Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km und schließlich 600,00 € bei Flügen über 3.500 km. Wichtig ist, die Unterstützungs- und Ausgleichsansprüche stehen dem Fluggast nicht nur dann zu, wenn der Flug überbucht, sondern grds. auch dann, wenn der Flug gänzlich/vollständig annulliert wurde.

2. Ansprüche des Fluggastes bei Verspätungen

In der Praxis kommt es aber oft nicht zur vollständigen Annullierung eines Fluges bzw. der Nichtbeförderung eines Fluggastes, sondern zur schlichten Flugverspätung. Für diesen Fall gewährt die Verordnung dem Fluggast ausdrücklich nur einen Anspruch auf Unterstützungsleistungen. Dieser steht dem Fluggast zu, wenn für das Luftunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar ist, dass ein Flug mit einer Entfernung von bis zu 1.500 km mindestens zwei Stunden, ein innergemeinschaftlicher Flug mit einer Entfernung von 1.500 km oder ein anderer Flug mit zwischen 1.500 km und 3.500 km Entfernung mindestens drei Stunden und ein Flug ab 3.500 km Entfernung mindestens vier Stunden verspätet ist.

Allerdings hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) bereits im Jahr 2009 entschieden, dass dem Reisenden zusätzlich auch ein Ausgleichsanspruch zustehen soll. Dieser setzt eine Verspätung von mindes-

tens drei Stunden am Endziel voraus. Ganz aktuell hat der EuGH im Jahr 2013 in einer weiteren Entscheidung betreffend Anschlussflüge klargestellt, dass es bei der Berechnung der Verspätung eines Fluges mit Anschlussflügen nicht auf den Zeitpunkt des Abfluges ankommt, sondern auf die Ankunftszeit am Endziel der Reise. Damit steht einem Fluggast, dessen Flug mit nur zwei Stunden verspätet startet, aber dessen planmäßige Ankunftszeit – inklusive Anschlussflüge – um mehr als drei Stunden überschritten wird, grds. neben dem Unterstützungsanspruch auch ein Ausgleichsanspruch zu. Klauseln der Fluggesellschaften, die diese Ansprüche unangemessen einschränken, sind unwirksam.

3. Ausschluss des Ausgleichsanspruchs bei außergewöhnlichen Umständen

Allerdings stehen dem Fluggast dann keine Ausgleichsansprüche zu, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, durch die eine Annullierung oder Verspätung des Fluges nicht hätte vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche Umstände müssen also außerhalb des Zuständigkeitsbereichs der Fluggesellschaft liegen, wie zum Beispiel politische Instabilität oder besondere Wetterbedingungen. Die Anforderungen an derartige unvermeidbare Umstände sind jedoch hoch anzulegen. Ein techni-



scher Defekt fällt z. B. nach einer Entscheidung des Amtsgerichts Frankfurt nicht darunter, außer wenn der Defekt nicht beherrschbar war und die Behebung nicht zu den normalen Tätigkeiten der Fluggesellschaft gehört (AG Frankfurt, Urteil vom 03.02.2010 - 29 C 2088/09). Wichtig ist, der Anspruch auf Unterstützungsleistungen bleibt auch bei außergewöhnlichen Umständen bestehen. Selbst im Falle einer gesamten Luftraumschließung, wie z. B. nach einem Vulkanausbruch, macht der EuGH davon keine Ausnahme und setzt auch keine zeitlichen oder finanziellen Grenzen.

III. Unser Tipp

In den oben beschriebenen Fällen der Verspätung, Annullierung oder sonstigen Nichtbeförderung sollten Sie sich direkt an das Luftunternehmen wenden. Das ausführende Flugunternehmen selbst muss vor Ort die Unterstützungsleistungen erbringen. Sollte das Flugunternehmen entgegen seiner gesetzlichen Verpflichtung

keine Unterstützungsleistungen an Sie erbringen, können Sie die Ihnen entstandenen Kosten in angemessener Höhe verlangen. Wir empfehlen Ihnen über die Kosten für Ihre Hotelunterbringung, Mahlzeiten, Telefonate etc. Belege aufzubewahren. Selbstverständlich müssen sich die Kosten im angemessenen Rahmen bewegen.

Vorsicht ist allerdings geboten wenn Sie eine Reise selbst, z. B. im Internet, zusammenstellen, bei der Sie unterschiedliche Fluggesellschaften eigenständig buchen. In diesen Fällen kann es u. U. problematisch werden nachzuweisen, welches der ausführenden Luftunternehmen für die Verspätung am Endziel verantwortlich ist. Die Buchung der gesamten Flugverbindung bei nur einem Veranstalter bzw. bei einer einzigen Fluggesellschaft ist insoweit vorteilhafter.

Information:

Der Inhalt dieser Information wurde nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Mit Rücksicht auf die Komplexität der angesprochenen Themen und den ständigen Wandel der Rechtsmaterie bitten wir um Verständnis, wenn wir unsere Haftung und Gewährleistung auf Beratungen in individuellen Einzelaufträgen nach Maßgabe unserer Auftragsbedingungen beschränken und sie i. Ü., d. h. für diese Informationen ausschließen.

