**Fluggastrechte – „Auch Unternehmer brauchen Urlaub“**

Flugausfälle und -verspätungen sind ein Ärgernis, mit dem viele Reisende zu kämpfen haben. Jedes Jahr gehen Millionen von Gepäckstücken verloren oder werden beschädigt, Abflüge verzögern sich oder Flüge werden gar komplett annulliert. Den Betroffenen stehen bei stark verspäteten oder annullierten Flügen Betreuungsleistungen sowie Ausgleichzahlungen zu. Auch im Falle von verloren gegangenem Gepäck kann der Betroffene entsprechenden Schadensersatz vom Fluganbieter verlangen.

Maßgeblich sind bei den sogenannten Ausgleichszahlungen und Schadensersatzansprüchen insbesondere die Europäische Fluggastrechteverordnung sowie das Montrealer Übereinkommen.

1. Flüge innerhalb der Europäischen Union

Bei Flügen aus oder in die EU kann eine Ausgleichszahlung nach der sogenannten Europäischen Fluggastrechteverordnung verlangt werden, wenn der Flug annulliert wird, überbucht ist oder es zu einer Ankunftsverspätung von über drei Stunden am Zielort kommt.

Voraussetzung ist dabei, dass es sich um einen Flug handelt, der aus der EU startet oder der von einer europäischen Fluglinie mit einem Ziel innerhalb der EU durchgeführt wird.

a) Ausgleichszahlung bei Annullierung oder starker Verspätung

Von einer Annullierung spricht man dann, wenn der Flug nicht wie ursprünglich geplant durchgeführt wird.

Die Höhe der Ausgleichszahlungen bei einem Ausfall des Fluges richtet sich nach der jeweiligen geplanten Flugstrecke:

* bei Flugstrecken bis 1500 Kilometer (Kurzstrecke): 250 €
* bei Flügen innerhalb der EU von mehr als 1500 Kilometern (Mittelstrecke): 400 €
* bei Flügen mit Ziel außerhalb der EU oder mit Abflug außerhalb der EU und einer Entfernung zwischen 1500 Kilometern und 3500 Kilometern (Mittelstrecke): 400 €
* bei außereuropäischen Strecken über 3500 Kilometern mit Start oder Ziel außerhalb der EU (Langstrecke): 600 €

Ausweislich einer Entscheidung des Amtsgericht Hamburg vom 26.04.2016, Az. 12 C 328/15, setzt der Anspruch auf eine Ausgleichszahlung dabei nicht zwingend voraus, dass der verspätete Flug tatsächlich angetreten wird. Die beklagte Fluggesellschaft hatte dem Fluggast am Flughafen vor dem Abflug mitgeteilt, dass sich die Maschine verspäten und deshalb erst am nächsten Tag fliegen werde. Der Fluggast verzichtete auf den Flug, hatte aber dennoch Anspruch auf den entsprechenden Ausgleich.

b) Unterstützungsleistungen bei Verzögerung des Abflugs

Kommt es beim Abflug zu einer Verspätung von mehr als zwei Stunden, so ist das ausführende Luftfahrtunternehmen zudem verpflichtet, den Fluggästen Unterstützungsleistungen anzubieten. Die Unterstützungsleistungen richten sich dabei nach der jeweiligen Verspätungsdauer.

Bei allen Flügen bis zu einer Entfernung von 1500 km und einer Verspätung von 2 Stunden oder mehr, bei allen innereuropäischen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km und drei Stunden Verspätung oder mehr sowie bei allen anderen Flügen mit einer Verspätung um vier Stunden oder mehr, stehen den Fluggästen folgende Unterstützungsleistungen zu:

* Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
* Führen von zwei unentgeltlichen Telefongesprächen oder Versenden von zwei Telefaxen oder E-Mails

Liegt die zu erwartende Abflugzeit erst am Tag nach der zuvor angekündigten Abflugzeit, so haben die Fluggäste zudem Anspruch auf eine Hotelunterbringung sowie die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung.

c) Informationspflicht und vorgerichtliche Anwaltskosten

Nach Art. 14 der Europäischen Fluggastrechteverordnung ist das ausführende Luftfahrtunternehmen verpflichtet, jedem betroffenen Fluggast eine schriftliche Information über die Voraussetzungen und die Höhe der ihm grundsätzlich zustehenden Ausgleichsansprüche auszuhändigen, wenn ein Flug annulliert wird oder eine Verspätung von mindestens zwei Stunden eintritt. Außerdem muss der Anspruchsgegner jedenfalls dann ausdrücklich angegeben werden, wenn er für den Fluggast nicht ohne weiteres erkennbar ist. Dabei muss für den Fluggast auch erkennbar sein, unter welchen Voraussetzungen das ausführende Luftverkehrsunternehmen nach Art. 5 Abs. 3 Fluggastverordnung von der Verpflichtung zur Ausgleichsleistung frei wird.

Informiert das Luftfahrtunternehmen nicht entsprechend der Verordnung, ist es weiterhin zur Erstattung der gegebenenfalls außergerichtlich anfallenden Anwaltskosten verpflichtet (Bundesgerichtshof, 01.09.2020, Az. X ZR 97/19).

d) Ausschluss der Ansprüche auf Ausgleichszahlung

Das ausführende Luftverkehrsunternehmen ist aber unter bestimmten Voraussetzungen von der Verpflichtung zur Ausgleichszahlung befreit. Dies ist dann der Fall, wenn die Fluggäste mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung des Fluges unterrichtet worden sind oder sie bis zu sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet worden sind und ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erhalten haben, welches es ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen. Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, trägt dabei das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Laut Art. 5 Abs. 3 der Fluggastrechteverordnung ist das ausführende Luftfahrtunternehmen auch dann nicht zu der Leistung einer Ausgleichszahlung verpflichtet, wenn es nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche Umstände können insbesondere bei politischer Instabilität, mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln und den Betrieb eines ausführenden Luftfahrtunternehmens beeinträchtigenden Streiks eintreten.

Nicht jeder Streik lässt aber automatisch Ausgleichszahlungen entfallen. Es hängt immer vom Einzelfall ab, ob der Streik dem normalen Geschäftsbetrieb zuzuordnen ist oder die Situation für die Fluggesellschaft beherrschbar war. Bei einem von dem Fluganbieter behaupteten Streik sollte daher stets eine Ausgleichszahlung gefordert werden. Es obliegt dem Fluganbieter zu beweisen, dass es sich bei dem konkreten Streit um einen außergewöhnlichen Umstand gehandelt hat (Europäischer Gerichtshof, 17.04.2018, Az. C-195/17).

e) Gepäckverlust oder Verspätung des Gepäckstücks

Reisende können zudem den Schaden erstattet verlangen, der durch das verspätet ausgelieferte Gepäck entsteht. Dies sind z. B. die Kosten für den notwendigen/angemessenen Kauf von Ersatzkleidung, Hygieneartikeln oder auch Medikamenten. Der entstandene Schaden muss dabei durch entsprechende Belege (z. B. Rechnung, Quittung) nachgewiesen werden.

2. Internationale Flüge

Bei allen anderen internationalen Flügen, die nicht unter die Europäische Fluggastrechteverordnung fallen, ergeben sich für den Fluggast in aller Regel Ansprüche aus dem sogenannten Montrealer Übereinkommen. Das Abkommen ist mittlerweile von 136 Staaten ratifiziert worden und besitzt damit nahezu weltweite Gültigkeit. Es regelt Haftungsfragen im internationalen zivilen Luftverkehr, d. h. sowohl Fragen des Gütertransports als auch Fragen der Personenbeförderung.

Im Gegensatz zur Fluggastrechteverordnung sieht das Übereinkommen von Montreal bei Flugverspätungen keine pauschale Entschädigung, keine festen Fristen und keine außergewöhnlichen Umstände vor. Das bedeutet für die Passagiere, dass

* sie ihren Schaden konkret nachweisen und beziffern müssen
* bereits kurze Verspätungen zu einem Schadensersatzanspruch führen können (z. B. bei verpassten Terminen).
* die Schadensersatzpflicht der Fluggesellschaft nur dann ausgeschlossen ist, wenn von ihr alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung des Schadens getroffen wurden.

3. Zuständigkeit der Gerichte

Wenn es zu Verspätungen oder Annullierungen kommt, stellt sich die Frage, vor welchem Gericht ein Fluggast seine Ansprüche geltend zu machen hat.

Diese Frage hat der BGH in einer Entscheidung vom 12.05.2020, Az. X ZR 10/19, beantwortet. Danach ist der sogenannte Erfüllungsort maßgeblich für die Zuständigkeit des Gerichtes. Ansprüche aus einem Vertrag können jederzeit an dem Ort geltend gemacht werden, an dem die Verpflichtung zu erfüllen wäre. Bei einem Vertrag über eine Luftbeförderung gehören sowohl der Abflugs- als auch der Ankunftsort zu den sogenannten Erfüllungsorten. Einem Kläger stehen damit sogar mehrere Gerichte zur Auswahl.

Praxishinweis

Holen Sie beim Ansprechpartner der Fluggesellschaft Informationen zur Sachlage ein.

Lassen Sie sich den Grund einer Annullierung oder Verspätung stets schriftlich bestätigen.

Bewahren Sie die Belege für Ihre Ausgaben wie z. B. für Getränke und Mahlzeiten oder eine Übernachtung, die Sie während einer längeren Verzögerung des Abfluges tätigen, auf. Die Kosten bekommen Sie im Nachhinein von dem Fluganbieter erstattet.

Sofern ein Gepäckstück verloren gegangen ist oder sich verspätet, sollte der Schaden schriftlich und innerhalb von 7 Tagen bei dem Fluganbieter gemeldet werden.