

Entschädigungsansprüche im europäischen Fluggastrecht

Eine Einführung in die Fluggast-VO 261/2004/EG

1. Einleitung	1
2. Anwendungsbereich	1 - 3
3. Rechtsfolgen	3 - 5
4. Kritik an der „großen Ver- spätung“	5 5 - 6
5. Entlastungsmöglichkeit	6

Inhaltsverzeichnis:

1. Einleitung

Die folgenden Seiten sollen eine Übersicht über die Entschädigungsansprüche von Fluggästen nach der Fluggastrechte-Verordnung 261/2004/EG (*kurz: Flug-VO*) bieten.

Der Aufsatz möchte es Ihnen ermöglichen, eine erste Bewertung vornehmen zu können, wann ein Entschädigungsfall vorliegt (*juristisch: Tatbestand*) und wenn ja, welche Entschädigungsansprüche sich daraus ergeben könnten (*jur.: Rechtsfolge*). Dabei kann hier nicht mehr als eine Orientierung geleistet werden, denn obwohl sich die Flug-VO als vermeintlich einfach und klar präsentiert, ist sie doch in ihrer Umsetzung äußerst kompliziert. Insbesondere ihr Anwendungsbereich und die Entlastungsmöglichkeiten (*jur.: Exkulpationsmöglichkeiten*) für die Fluggesellschaften sind von einer umfangreichen Rechtsprechung und unscharfen Rechtsbegriffen geprägt. Deshalb verwundert es nicht, dass die Anspruchsdurchsetzung vor den Zivilgerichten¹ durch Laien selten ohne rechtliche Beratung durchgeführt wird und man unter anderem deshalb davon ausgeht, dass allein in Deutschland jährlich Ansprüche zwischen 200 und 750 Mill. EUR² nicht eingefordert werden.

2. Anwendungsbereich

a) Allgemeines

Die Flug-VO dient explizit der Stärkung der Rechte für Fluggäste. Diese sollen bei einer Nichtbeförderung, Annullierung oder einer Verspätung durch die Fluggesellschaft einen pauschalierten Anspruch auf Betreuungsleistung, Erstattung oder anderweitige Beförderung und sogar auf Ent-

¹ nach § 23 Nr. 1 GVG ist in den allermeisten Fällen das Amtsgericht zuständig (Streitwert unter 5000 €)

² zusammenfassend: <https://ratis.de/flugverspaetung/520-720-millionen-an-entschaedigung-werden-jedes-jahr-verschenkt/> (27.4.2017)

schädigung bekommen. Ihre ursprüngliche Intention war es u.a., die gängige Praxis der Fluggesellschaften zu unterbinden, ihre Flüge gezielt zu überbuchen, mit dem Kalkül, dass eine gewisse Anzahl an Reisegästen regelmäßig den Flug nicht antreten werde. Wie jüngste Ereignisse aus dem angloamerikanischen Raum zeigen, kann diese Praxis äußerst unangenehm für diejenigen Gäste enden, die darauf angewiesen sind, einen überbuchten Flug wahrzunehmen. Betriebswirtschaftlich vielleicht nachvollziehbar, zeigt doch der aktuellste Skandal der United Airlines in den USA, welche weitreichenden und einschneidenden Folgen eine Beförderungsverweigerung nach nicht ziehen kann.³

b) Örtlicher und sachlicher Anwendungsbereich

Etwas simplifiziert sind nach Art. 3 der Flug-VO⁴ solche Flüge umfasst, die entweder innerhalb der EU angetreten werden, oder die durch eine europäische Luftfahrtgesellschaft aus Drittstaaten in die EU fliegen. An dieser Stelle kann nur kurz darauf hingewiesen werden, dass die Einordnung von Flügen, die sich aus mehreren Teilstrecken zusammensetzen, oder bei denen Hin- und Rückflüge durch eine andere Fluggesellschaft stattfinden, im Einzelfall sehr problematisch sind.⁵

Die Ansprüche aus der Flug-VO ergeben sich gegenüber dem Luftfahrtunternehmen selbst. Also demjenigen, der den Flug tatsächlich ausführt. Dies wird in der Regel nicht der Reiseveranstalter oder das Reiseportal sein, über das die Buchung erfolgt ist. Vor einer etwaigen Klage ist also unbedingt zu klären, welche juristische Gesellschaft passivlegitimiert ist. Dies wird in der Praxis besonders von Laien häufig übersehen.

c) Die Nichtbeförderung nach Art. 4

Die Nichtbeförderung wird in Art. 2 lit. j) legal definiert. Die etwas kompliziert anmutende Definition besteht im Grunde aus drei verschiedenen Elementen. Zum einen muss eine Verweigerung der Beförderung gegen den Willen des Fluggastes bei einem an sich startendem Flug vorliegen. Zum anderen muss der Fluggast selbst eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug gehabt haben und sich zur angegebenen Zeit (oder mangels einer solchen Angabe 45 Minuten vor dem planmäßigen Abflug) zur Abfertigung eingefunden haben.⁶ Schließlich darf die Nichtbeförderung nicht aufgrund von „vertretbaren Gründen“ erfolgt sein. Diese sind wohl solche, die in der Person

³ <http://www.zeit.de/mobilitaet/2017-04/united-airlines-ueberbuchung-passagier-rausgezerrt> (27.4.2017)

⁴ Im Folgenden sind Art.-Angaben ohne weiter Bezeichnung solche der Flug-VO

⁵ Hierzu näher: Hobe/Ruckteschell/Ehlers/Müller-Rostin Luftrecht Band 3 S. 357; Gaedtker in Verbraucher und Recht 2006, 201, 202.

⁶ BGH Urteil vom 30.4.2009.

des Fluggastes selbst liegen.⁷ Zu denken ist etwa an Gebrechlichkeit, Krankheit oder aber auch an vermutetem Terrorismus.

Kurz gesagt: „Ich kann und will, das Flugzeug fliegt auch, aber ich darf nicht mit“.

d) Die Annullierung des Fluges nach Art. 5

Nach Art. 2 lit. I versteht man unter Annullierung „die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war“. Auch unter die Annullierung fällt, wenn ein Flugzeug abfliegt, dann aber zum Ausgangsflughafen zurückkehrt und der Flug nicht fortgesetzt wird. Für diese Variante von besonderer Wichtigkeit ist die jeweilige Flugnummer der Buchung. Denn häufig werden die Fluggesellschaften die Annullierung frühzeitig bekannt geben und gegebenenfalls eine Umbuchung anbieten (hierzu näher bei den Rechtsfolgen). Anhand der Buchungsnummer kann so im Einzelfall nachvollzogen werden, ob es sich wirklich um eine Annullierung handelt.

Kurz gesagt: „ich habe diesen Flug gebucht, aber der Flieger wurde gecancelt“.

e) Verspätung nach Art. 6

Dem Wortlaut und der Intension des Gesetzgebers nach ist eine Verspätung dann gegeben, wenn das Flugzeug später als zum planmäßigen Zeitpunkt abhebt (Startverspätung). Doch der Anwendungsbereich der Flugverspätung hat sich durch die Rechtsprechung deutlich erweitert und bezieht sich jetzt entgegen des Wortlautes auch auf Flüge, die später als geplant landen (Landever-spätung). Diese Erweiterung ergibt sich letztlich auch aus einem Abgrenzungsproblem bezüglich der Annullierung. Aus einer rein faktischen Betrachtungsweise stellt es für den Fluggast keinen Unterschied dar, ob sein Flug gestrichen und er umgebucht wurde oder ob sein Flug eine "große Verspätung" hatte (siehe hierzu unter 3. d)). Maßgeblicher Zeitpunkt für die Verspätung ist der Moment in dem sich die Flugzeugtüren öffnen und nicht, wann das Flugzeug gelandet ist.⁸

Kurz gesagt: „Mein gebuchter Flieger ist zu spät“.

3. Rechtsfolgen

Bei den Rechtsfolgen der Flug-VO handelt es sich um sog. pauschalierte Ansprüche. Anders als bei einem „echten“ Schadensersatz bedarf es hier keines Schadensnachweises im konkreten Fall.⁹ Zu beachten ist, dass die Flug-VO damit keine abschließende Regelung darstellt, vgl. Art. 12. Ein weitergehender Schadensersatzanspruch kann sich unter Umständen aus dem Beförderungsvertrag selbst, dem BGB und insbesondere auch aus dem Montrealer Übereinkommen (MÜ) ergeben.

⁷ auch objektive Umstände bejahend: Hobe/Ruckteschell/Ehlers/Müller-Rostin Luftrecht Band 3 S. 357.

⁸ Palandt/Sprau, vor § 631 Rn. 17e.

⁹ Schuster-Wolf in Zeitschrift für Verbraucher 2015, 114 f.

Es folgt eine systematische Übersicht über die möglichen Rechtsfolgen, dabei kann jedoch festgehalten werden, dass die jeweilige Einordnung des Falles selten Probleme bereitet und eine aufmerksame Lektüre der Art. 4 ff. in der Regel zielführend sein wird.

a) Die drei verschiedenen Arten der Ansprüche:

1. der **Ausgleichsanspruch** nach Art. 7. (*eine Entschädigung in Geld*);
2. der Anspruch auf **Erstattung oder anderweitige Beförderung** nach Art. 8¹⁰ (*Fluggast kann wählen ob er seine Kosten für das Flugticket oder die Kosten einer durch ihn gebuchten anderen Beförderung ersetzt haben möchte*);
3. der Anspruch auf **Betreuungsleistungen** nach Art. 9 (*u.a. Mahlzeiten und Erfrischungen, Hotelunterbringung, Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung*)

b) Der jeweilige Umfang der Ansprüche:

Die jeweiligen Ansprüche sind ihrem Umfang nach gestaffelt. Grund hierfür ist ihre Pauschalierung. Der **Umfang des Ausgleichsanspruches** hängt von der Entfernung des Fluges ab, Art. 7:

250,- EUR bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 km oder weniger;

400,- EUR bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km;

600,- EUR bei allen nicht unter die obigen Punkte fallenden Flügen.

Bei der **Erstattung** wird der Preis für das Flugticket ersetzt. Die **anderweitige Beförderung** wird nur insoweit erstattet, als dass sie unter vergleichbaren Reisebedingungen erfolgt, Art. 8.

Bei den **Betreuungsleistungen** hingegen kommt es auf das Maß der Unannehmlichkeit an, die ein Fluggast durch seinen verlängerten Aufenthalt am Flughafen erfährt, Art. 9. So ist insbesondere der Hotelaufenthalt bei nur geringfügigen Verspätungen abzulehnen.

c) Die jeweils in Frage kommenden Ansprüche

Im Falle einer **Beförderungsverweigerung** greifen alle drei Anspruchsarten.

Ob bei einer **Annullierung** der Fluggast auch eine Entschädigung erhält, hängt davon ab, wie frühzeitig er über die Annullierung informiert wurde, vgl. Art. 5 Abs. 1 lit. c), jedenfalls erhält er auch einen Betreuungsanspruch.

Bei der **Verspätung** kommen grundsätzlich nur Betreuungsansprüche und Ansprüche auf Erstattung oder anderweitige Beförderung in Betracht (zu der Ausnahme s.u.), was von dem jeweiligen Umfang der Verspätung abhängt.

¹⁰ hierbei handelt es sich nicht um einen pauschalierten Anspruch, da die konkreten Kosten ersetzt werden.

d) Höherstufung und Herabstufung

Der Vollständigkeit halber soll erwähnt werden, dass es in Art. 10 auch einen Ersatzanspruch gibt, falls der Flug zwar angetreten wird, der Gast aber in eine tieferen Klasse herabgestuft wurde.

e) Die sog. "große Verspätung"

Wie bereits erwähnt kann es mitunter zu Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen einer Annullierung (mit Umbuchung) und einer Verspätung kommen. Dies ist besonders deshalb relevant, da die sehr attraktive Ausgleichszahlung nach Art. 7 eigentlich nicht für die Verspätung in Frage kommt. Der Europäische Gerichtshof hat aber im sog. Sturgeon-Urteil vom 19.11.2009¹¹ entschieden, dass Fluggäste bei Verspätungen von mehr als drei Stunden auch Ansprüche auf Ausgleichsleistungen haben.¹² Der EuGH folgt damit in seiner Entscheidung dem Schlussantrag der Generalstaatsanwältin E. Sparpston und begründet diese Analogie (*entsprechende Anwendung einer Rechtsvorschrift*) mit dem Gleichbehandlungsgrundsatz. Letztlich kann der Fluggast bei einer reinen Verspätung trotzdem deutlich später seinen Zielflughafen erreichen, als bei einer Annullierung und Umbuchung. Damit ein weitreichender Schutz der Fluggäste gewährleistet wird, sei deshalb die Erweiterung des Ausgleichsanspruchs auch auf die Verspätung geboten.

4. Kritik an der "großen Verspätung"

Diese Rechtsfortbildung, denn um etwas anderes handelt es sich aufgrund des klaren Gesetzeswortlaues nicht, ist aus Sicht der Fluggäste sicherlich zu begrüßen. Jedoch ist fraglich, ob der EuGH nicht etwas über das Ziel hinausgeschossen ist. Der pauschalierte Umfang des Ausgleichsanspruchs zeigt, dass ihm auch ein gewisser Sanktionscharakter innewohnt. Nicht selten wird die Ausgleichszahlung den eigentlichen Preis des Flugtickets weit übersteigen. Soweit der Gesetzgeber die Praxis der Überbuchung durch die Flugunternehmen unterbinden wollte, ist dies sicherlich auch verhältnismäßig. Um der „efficient breach theorie“ (Theorie des profitablen Gesetzesbruchs) zu entgehen, ist es daher sinnvoll den Ausgleichsanspruch über den durchschnittlichen Ticketpreis zu setzen. Dass es aber im Rahmen der durchaus komplexen Abwicklung von Flügen zu Verspätungen kommen kann, ist sicherlich verständlich und kein Anhaltspunkt, die Flugunternehmen mit einem pauschalierten Ausgleichsanspruch zu „bestrafen“. Die Auslegung dahingehend, dass auch bei einer unverschuldeten (!) Verspätung eine Erstattung von bis zu 600,- EUR fällig werden kann, erscheint mithin überzogen. Vielleicht zeigt sich dieses Verständnis auch in der Haltung der vielen Fluggäste, die letztlich doch nicht ihre Ausgleichszahlungen geltend machen. Klar ist jedoch,

¹¹ EuGH Urteil vom 19. 11.2009 Rs. C-402/07, RRa 2009, 282.

¹² u.a. bestätigt in: Urteil vom 23.10.2012, verb. Rs. C 581/12 – Nelson g. LLufthansa und C-629/12 – CAA g. TUI Travel

dass, wenn die Fluggäste ihre Ansprüche konsequent verfolgen würden, sich dies letztlich auf die Ticketpreise auswirken wird und es für manche Flugunternehmen das Aus bedeuten könnte.¹³

5. Entlastungsmöglichkeit

Die Verpflichtungen für Ausgleichszahlungen und Erstattungen sollen nach Art. 5 Abs. 3 in den Fällen beschränkt oder ausgeschlossen sein, in denen ein Vorkommnis auf **außergewöhnliche Umstände** zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Dies ist *expressis verbis* für die Annullierung der Fall, muss aber für die "große Verspätung" entsprechend gelten.

Da es sich bei den außergewöhnlichen Umständen um einen unbestimmten Rechtsbegriff (*muss durch das Gericht gedeutet werden*) handelt, war abzusehen, dass sich eine breite und kompliziert zu überschauende Kasuistik entwickeln würde. Deshalb soll an dieser Stelle nur versucht werden, einen groben Überblick und eine ungefähre Einschätzung zu liefern.

So können außergewöhnliche Umstände 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 vorliegen. Deutlich wird also, dass insbesondere bei Umständen die klar außerhalb der Sphäre des Luftfahrtunternehmens liegen und auf die das Unternehmen keinerlei Einfluss hat, ein außergewöhnlicher Umstand naheliegt.¹⁴

Andererseits werden Umstände aus der Sphäre des Unternehmens regelmäßig keine Entlastungsmöglichkeit bieten. So sollen insbesondere auch unvorhersehbare Defekte der Maschine oder Streiks des eigenen Bordpersonals nicht als außergewöhnlicher Umstand gewertet werden. Die jeweilige Einordnung fällt jedoch selbst erfahrenen Juristen nicht immer leicht und stellt häufig einen schwerpunktmäßigen Streitpunkt vor den deutschen Gerichten dar.

6. Ausblick

Es zeigt sich, dass bei einer aufmerksamen Lektüre der VO eine Einordnung auch für den Laien machbar ist. Allerdings liegt hier häufig „der Teufel im Detail“, denn im Grunde handelt es sich bei der praktischen Anwendung um eine sehr laienunfreundliche Verordnung. Die Verwendung von unbestimmten Rechtsbegriffen, die teilweise analoge Anwendung und eine Vielzahl von Einzelfallrechtsprechung machen es dem juristischen Laien nicht leicht tatsächlich festzustellen, ob ein Anspruch besteht. Einen Vorstoß der Europäischen Kommission, durch eine Reform der FlugVO

¹³ so hatten Langstreckenflüge von Euro-Wings im Januar 2016 zu 38% eine Verspätung von über 8 Stunden = <http://www.spiegel.de/reise/aktuell/eurowings-kaempft-bei-langstreckenfluegen-mit-verspaetungen-a-1071148.html> (27.4.2017)

¹⁴ EuGH NJW 13, 921; Palandt/*Sprau*, vor § 631 Rn. 17e

etwas mehr Licht ins Dunkle zu bringen, ist bisher gescheitert. Deswegen verwundert es wohl auch nicht, dass sich mittlerweile einige Anbieter im Internet darauf spezialisiert haben im großen Stil Ansprüche von Fluggästen professionell durchzusetzen.¹⁵ Juristisch betrachtet wird es sich dabei in der Regel um eine Forderungsabtretung (§398 BGB) handeln mit der Vereinbarung, dass bei erfolgreicher Durchsetzung des Anspruchs wiederum ein prozentualer Anspruch gegen den Forderungskäufer (Zessionar) entsteht. Dies hat für den Fluggast den großen Vorteil, dass er nicht in Vorkasse gehen muss. Demjenigen, der die Ansprüche eigenständig durchsetzen möchte kann geraten werden, dass sein Anspruch in der Regel bei dem Amtsgericht geltend gemacht werden muss, in dessen Bezirk das Luftfahrtunternehmen seinen Hauptsitz hat.¹⁶ Einen zweiten Blick wert ist die VO jedenfalls für denjenigen, der in den letzten 3 Jahren bei einem startenden Flug nicht mitgenommen, dessen Flug gecancelt wurde, oder der mindestens 3 Stunden Verspätung hatte.

Quellenverzeichnis:

- Gaedtke, Enrico, Fluggastrechte: Praktische Schwierigkeiten bei der Anwendung der Verordnung, Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht 2007, S. 201
Hobe, Stephan, Kölner Kompendium des Luftrechts, Band 3, Wirtschaftliche Aspekte des Luftverkehrs, Carl Hermanns Verlag 2010
Janköster, Jens Peter, Fluggastrechte Im internationalen Luftverkehr, Mohr Siebeck 2009
Palandt, Kommentar zum BGB, 76. Auflage 2017, C.H.Beck
Schuster-Wolf, Christian, die Auslegung der Fluggastreche-VO durch den EuGH, Zeitschrift für Verbraucher 2015, S. 144
Tonner, Klaus, Die EU-Fluggastrechte-VO und das Montrealer Übereinkommen, Zeitschrift für Wirtschafts- und Verbraucherrecht 2011, S. 203

¹⁵ so etwa Flightright; euclaim; wirkaufendeinenflug

¹⁶ Die örtliche Zuständigkeit ergibt sich aus § 17 ZPO und sachliche aus § 23 GVG