



Infobrief

Fluggastrechte bei Überbuchung, Verspätung und Annullierung von Flügen

Harald Dähne/Janina Bohle

Fluggastrechte bei Überbuchung, Verspätung und Annullierung von Flügen

Verfasser/in: RR z.A. Dr. Harald Dähne / gepr. RKn Janina Bohle
Aktenzeichen: WD 7 – 3000 – 185/09
Abschluss der Arbeit: 4. Dezember 2009
Fachbereich: WD 7: Zivil- Straf- und Verfahrensrecht, Umweltschutzrecht,
Verkehr, Bau und Stadtentwicklung

Zusammenfassung

Das Problem der Verspätung, Annullierung und Überbuchung von Flügen ist aufgrund vieler Billigflugangebote und der generellen Zunahme des Flugverkehrs für viele Fluggäste nicht nur ein Ärgernis. Es kann auch finanzielle Schäden zur Folge haben, wenn Termine verpasst werden.

Auf völkerrechtlicher, gemeinschaftsrechtlicher (europäischer) und nationaler Ebene gibt es Regelungen, die den Verbraucher schützen sollen. In den letzten Jahren haben Normgeber und Rechtsprechung den Verbraucherschutz ausgebaut. Er kann sich nicht nur gegen seinen unmittelbaren Vertragspartner, sondern auch die ausführende Fluggesellschaft wenden.

Im Völkerrecht ist mit dem Montrealer Übereinkommen ein Regelwerk geschaffen worden, das im internationalen Flugverkehr die Airlines verpflichtet, Schadenersatz für Unfälle und Verspätungen (auch durch Annullierung oder Überbuchung) zu leisten. Allerdings obliegt es dem Geschädigten, den Schaden und seine Höhe nachzuweisen.

In der Praxis ist daher das Gemeinschaftsrecht bedeutsamer. Eine EG-Verordnung verpflichtet die Airlines in Fällen der Verspätung, Annullierung und Überbuchung zum alternativen Weiter- oder Rücktransport. Verpflegung und Unterkunft müssen von der Fluggesellschaft übernommen werden. Werden bestimmte Zeiten überschritten, hat die Airline zudem einen verschuldensunabhängigen pauschalierten Ausgleich (zwischen 125 € und 600 €) zu leisten.

Weitergehende nationale und internationale Ansprüche – auch gegen die Reiseveranstalter – bleiben davon unberührt. Allerdings ist der Flugbeförderungsvertrag nach deutschem Recht kein Vertrag, der durch einen verspäteten Transport mangelhaft wird. Im Reisevertragsrecht können umfangreiche Verspätungen und Vorverlegungen des Abflugs zur Minderung des Reisepreises berechtigen, wenn sie die Urlaubsreisezeit entsprechend vermindern. Ansonsten sind Verspätungen als bloße Unannehmlichkeiten hinzunehmen.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	5
2.	Völkerrecht: Das Übereinkommen von Montreal	5
3.	Gemeinschaftsrechtlich begründete Ansprüche	7
3.1.	Anspruchsberechtigte und Anspruchsverpflichtete	7
3.2.	Sachlicher Anwendungsbereich	8
3.2.1.	Annullierung	9
3.2.2.	Verspätung	10
3.2.3.	Abgrenzung zwischen Annullierung und Verspätung	11
3.2.4.	Verweigerung der Beförderung („Überbuchung“)	12
3.3.	Inhalt der Ansprüche	13
3.3.1.	Erstattung oder anderweitige Beförderung (Art. 8 VO)	13
3.3.2.	Ausgleichsleistungen (Art. 7 VO)	13
3.3.3.	Anspruch auf Betreuungsleistungen (Art. 9 VO)	14
3.3.4.	Informationspflichten (Art. 14 VO)	14
3.4.	Durchsetzung der Ansprüche	15
4.	Ansprüche nach nationalem Recht	15
4.1.	Luftverkehrsrecht	15
4.2.	Ansprüche nach allgemeinem deutschen Zivilrecht	16
4.2.1.	Allgemeiner Flugtransportvertrag	16
4.2.2.	Pauschalreisevertrag	17

1. Einleitung

Kürzlich erging eine **Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs** (EuGH), die erneut die Rechte von Flugpassagieren stärkt. Hat das Flugzeug bei der Landung mehr als drei Stunden Verspätung, kann der Fluggast eine pauschale Ausgleichszahlung zwischen 250 € und 600 € verlangen, obwohl europäisches Recht dies nicht ausdrücklich festlegt.¹

Für Geschäftsreisende wie für Touristen bedeutet ein verspäteter oder entfallener Flug zumindest ein Ärgernis, kann aber bei den Betroffenen auch nicht unwesentliche Kosten und Schäden zur Folge haben. Der zunehmende weltweite Flugreiseverkehr führt zu sich häufenden **Beschwerden der Verbraucher** bei den Europäischen Verbraucherzentren: Klagen über den Flugverkehr bezifferten sich dort im Jahr 2008 auf über 26% aller Verbraucherbeschwerden.²

Liegt die Verspätungsursache bei der Fluggesellschaft – sei es durch die Verspätung eines Zubringerfluges, durch Überbuchung der Maschine oder der Annullierung des Fluges – stellt sich für den (verhinderten) Passagier die Frage nach möglichen **Ansprüchen gegen die Fluggesellschaft** und/oder den Reiseveranstalter. Als Rechtsgrundlagen kommen neben dem nationalen Zivilrecht ein völkerrechtlicher Vertrag sowie eine gemeinschaftsrechtliche Verordnung der Europäischen Gemeinschaft (EG) in Betracht.

Im Folgenden sollen nach einem **Überblick über die einschlägigen Rechtsnormen** jeweils einzelne Fallgruppen skizziert werden, die es dem Leser ermöglichen sollen, eigene Ansprüche einzuschätzen und gegebenenfalls geltend zu machen. Aus Sicht des Flugpassagiers dürfte hier neben den Ansprüchen auf alternative Beförderung und Erstattung der Flugscheinkosten auch die pauschalierte **Ausgleichszahlung** von besonderer praktischer Bedeutung sein. Der Schwerpunkt der Ausführungen liegt daher auf den unmittelbar geltenden europäischen Rechtsgrundlagen.

2. Völkerrecht: Das Übereinkommen von Montreal

Das Übereinkommen von Montreal (MÜ)³ ist auf alle entgeltlichen internationalen Beförderungen durch Luftfahrzeuge anwendbar (Art. 1 Abs. 1 und 2 MÜ). Es gilt als ratifizierter völkerrechtli-

1 EuGH, Urteil vom 19. November 2009, Az. C-402/07 und C-432/07, u.a. auf Veranlassung des Bundesgerichtshofs (BGH), Beschluss vom 17. Juli 2007, Az.: X ZR 95/06. Siehe hierzu auch unten Nr. 3.2.2 und 3.3.2.

2 <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/09/1220&format=HTML&aged=0&language=DE&guiLanguage=en>. [Stand 4. Dezember 2009].

3 Vom 28. Mai 1999 (Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaft [ABl. EG] Nr. L 194 S. 38 [39]). Es wurde von 52 Staaten unterzeichnet und ersetzt das Warschauer Übereinkommen von 1929 (vgl. hierzu Verordnung [EG] Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002). In Deutschland in Kraft gesetzt durch das Montrealer-Übereinkommen-Durchführungsgesetz vom 6. April 2004 (BGBl. I S. 550, 1027), zuletzt geändert durch Art. 336 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407).

cher Vertrag nicht nur in der Bundesrepublik, sondern auch im gesamten Gebiet der Mitgliedstaaten der EU.⁴

Eine internationale Beförderung im Sinne des Übereinkommens liegt auch vor, wenn mehrere Flüge durch mehrere Luftfahrtunternehmen aufgrund mehrerer Verträge oder eines Vertrages aufeinander folgen, sofern sie von den Parteien als einheitliche Leistung vereinbart worden sind. Eine solche Reihe von Flügen gilt als eine einzige Beförderung im Sinne des Übereinkommens (Art. 1 Abs. 3 MÜ). Das Übereinkommen gewährt **Schadensersatz** unmittelbar gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen sowie auch gegen den unmittelbaren Vertragspartner (Art. 40 MÜ).

Liegt ein internationaler Flug vor, ist der Luftfrachtführer verpflichtet, dem Reisenden den Schaden zu ersetzen, der durch die Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck und Gütern entsteht. Der **Nachweis** über Schaden und Schadenshöhe obliegt dem Fluggast. Ähnlich wie in der europäischen Verordnung (EG) Nr. 261/2004⁵ (im Folgenden „VO“) kann sich das Luftfahrtunternehmen exkulpieren, wenn es alle zumutbaren Maßnahmen zur **Vermeidung von Verspätungsschäden** getroffen hat oder es ihm nicht möglich war, derartige Maßnahmen zu treffen (Art. 19 MÜ). Hiermit gleicht das Übereinkommen den entsprechenden **Haftungsbeschränkungen** in der Verordnung Nr. 261/2004 (vgl. Nr. 14 der Erwägungsgründe der VO).⁶ Genauso kann das Luftfahrtunternehmen mit entsprechendem Nachweis **Mitverschulden** des Gastes geltend machen (Art. 20 MÜ).

Wie im Gemeinschaftsrecht gilt bei Verspätungen bis zum Nachweis des Gegenteils ein **vermutetes Verschulden** des Flugzeugführers, das zu einem Schadensersatz bis zu einer bestimmten Höhe berechtigt (Art. 22 Abs. 1 und 2 MÜ: 4.150 Sonderziehungsrechte (SZR)⁷ je Reisenden, 1000 SZR pro Gepäckstück). Die Haftungsbeschränkungen entfallen bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit (Art. 22 Abs. 5 MÜ).

Aus praktischer Sicht sind jedoch nicht die Verspätungsregelungen und -folgen des Übereinkommens relevant, sondern die Haftungsregelungen des Übereinkommens für **Sach- und Personenschäden** bei Unfällen (vgl. Art. 21 MÜ). Deshalb wird im Folgenden genauer auf die europä-

4 Vgl. Art. 1 Verordnung [EG] Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002, mit der das Montrealer Übereinkommen umgesetzt wurde.

5 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (VO vom 4. Februar 1991 über eine gemeinsame Regelung für ein System von Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung im Linienflugverkehr, ABl. EG 1991, Nr. L 46, S. 1).

6 Siehe zur Verordnung 261/2004 unten Nr. 3.2.1 und 3.2.2.

7 Vgl. Art. 23 MÜ: Sonderziehungsrechte (SZR) wurden 1969 vom Internationalen Währungsfond (IWF) eingeführt und bestehen aus einem Währungskorb wichtiger Weltwährungen. Der Wert eines SZR wird täglich vom IWF festgelegt, basierend auf den Umtauschraten der Währungen, aus denen sich das SZR bildet. Zum 25. November 2009 betrug 1 SZR gleich 1,06772 EUR (<http://www.tis-gdv.de/tis/bedingungen/szr/szr.htm> [Stand: 4. Dezember 2009]).

ischen und deutschen Rechtsgrundlagen eingegangen, die nicht nur den Verbraucherschutz stärker betonen, sondern die durch entsprechende gerichtliche Entscheidungen rechtswissenschaftlich auch besser erfasst werden können.

3. Gemeinschaftsrechtlich begründete Ansprüche

Die Art. 90 ff. des Vertrages über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV = ex-Art. 70 ff. EGV)⁸ begründen die **Zuständigkeit der Europäischen Gemeinschaft** für eine gemeinsame Verkehrspolitik. Recht setzt die Gemeinschaft in der Regel anhand von Richtlinien und Verordnungen. Während die Richtlinien die adressierten Mitgliedstaaten dazu verpflichten, entsprechende nationale Gesetze zu erlassen, gelten **Verordnungen** unmittelbar, das heißt sie begründen ohne weiteren Umsetzungsakt **unmittelbar Rechte und Pflichten** für den Einzelnen (Art. 288 AEUV = ex-Art. 249 EGV). Eine solche Verordnung, die **Verordnung (EG) Nr. 261/2004**, gewährt Fluggästen in bestimmten Fällen Ansprüche gegen Luftfahrtunternehmen. Ausweislich ihres ersten Erwägungsgrundes bezweckt die VO die Gewährleistung eines hohen Schutzniveaus für Fluggäste. „Schutz“ bedeutet in diesem Zusammenhang konkret, Unannehmlichkeiten und Ärgernisse für die Reisenden durch Verspätung und Annullierung von Flügen abzuwenden. Die grundsätzliche Vereinbarkeit der Art. 5, 6 und 7 VO mit den von der EU geschlossenen völkerrechtlichen Vereinbarungen (konkret mit dem Übereinkommen von Montreal) hatte der EuGH bereits im Jahr 2006 festgestellt.⁹ Der Vorteil für die Flugpassagiere ergibt sich vor allem daraus, dass im Gegensatz zu anderen Vorschriften bestimmte **Ansprüche unabhängig** von einem **Schadens-** und/oder **Verschuldensnachweis** geltend gemacht werden können. Für Behinderte gilt zudem noch die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.¹⁰

3.1. Anspruchsberechtigte und Anspruchsverpflichtete

Im Unterschied zur Vorgängerverordnung¹¹ erstreckt sich der persönliche Anwendungsbereich der VO über **Passagiere von Linienflügen** hinaus auch auf **Fluggäste von Bedarfsflügen** und **Flügen im Rahmen von Pauschalreisen**. Bedarfsflüge (auch Charterflüge genannt) sind Flüge, die von Touristikunternehmen bei den Luftfahrtunternehmen eingekauft und im Rahmen von Pau-

8 Konsolidierte Fassungen des Vertrags über die Europäische Union und des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (nach dem Vertrag von Lissabon), ABl. EG Nr. C 115 vom 9. Mai 2008 sowie konsolidierte Fassung des Vertrages zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, ABl. EG Nr. C 325 von 24. Dezember 2002.

9 Europäischer Gerichtshof (EuGH), Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 2006, S. 351, 354 ff.

10 Vom 5. Juli 2006, ABl. EG Nr. L 204/1 vom 26. Juli 2006.

11 Verordnung (EWG) Nr. 295/91.

schalreisen erbracht oder singularär ohne weitere Leistungen außer dem Flug angeboten werden.¹² Eine Pauschalreise kennzeichnet die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der Dienstleistungen „Beförderung, Unterbringung und anderer touristischer Dienstleistungen“ (Art. 2 lit. e VO i.V.m. Art. 2 Nr. 1 der Richtlinie 90/314/EWG)¹³. Diese müssen einen selbständigen, beträchtlichen Teil einer Hauptleistung ausmachen, die zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten wird; zudem muss die Leistung länger als 24 Stunden dauern oder eine Übernachtung einschließen.

Nicht anwendbar ist die Verordnung für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif fliegen, wenn der Flug in dieser Form öffentlich nicht verfügbar ist. Eine Rückausnahme gilt für Flugscheine, die im Rahmen eines Kundenbindungs- oder sonstigen Werbeprogramms ausgegeben wurden (Art. 3 Abs. 3 VO).

Anspruchsgegner ist das „**ausführende Luftfahrtunternehmen**“, d.h. ein Luftfahrtunternehmen, das im Rahmen eines Vertrages mit einem Fluggast oder dessen (Reise-)Vertragspartner bei Pauschalreisen und Bedarfsflügen einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt (Art. 2 lit. b VO). Die Inanspruchnahme des Luftfahrtunternehmens (statt des vertragsschließenden Reiseveranstalters oder Zwischenhändlers) dient der Effektivität der VO: Die unmittelbare Präsenz des Unternehmens am Flughafen, das die Flugleistung *ausführt*, gewährleistet es dem Fluggast, seine Ansprüche bestmöglich geltend machen zu können.¹⁴ Dafür ist es dem ausführenden Luftfahrtunternehmen gestattet, bei Reiseunternehmen oder anderen Dritten Regress zu nehmen (Art. 13 VO).

3.2. Sachlicher Anwendungsbereich

Die Verordnung gewährt immer dann Ansprüche, wenn ein Fluggast entweder einen Flug von einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats aus oder von einem Flughafen eines Drittstaats zu einem mitgliedstaatlichen Flughafen antritt (Art. 3 Abs. 1 VO). Außerdem muss der Fluggast über eine bestätigte Buchung verfügen – oder von einem gebuchten Flug auf einen anderen verlegt worden sein – und sich zur schriftlich vorgegebenen Zeit bzw. ohne weitere Vorgabe mindestens 45 Minuten vor der Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben (Art. 3 Abs. 2 VO).

Als **Flug** im Sinne der Verordnung gilt nach der Rechtsprechung des EuGH nur der einzelne Flugabschnitt von einem zum jeweils nächsten Flughafen.¹⁵ Umfasst ist also nicht die gesamte

12 Vgl. hierzu Erwägungen der Verordnung (EWG) Nr. 3089/93 des Rates vom 29. Oktober 1993.

13 Richtlinie des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen, ABl. EG Nr. L 158 vom 23. Juni 1990, S. 59 bis 64.

14 ABl. EG Nr. C 125 E vom 27. Mai 2003, S. 70. Das ausführende Luftfahrtunternehmen kann jedoch gemäß Art. 13 VO bei Dritten Regress nehmen, insbesondere bei Reiseunternehmen.

15 EuGH, NJW 2008, 2697 (Emirates/Schenkel).

Flugreise vom Start- bis zum endgültigen Zielflughafen. Genauso wenig ist der Rückflug bereits umfasst.

Mindestrechte werden den Fluggästen in folgenden Fällen durch die Verordnung gewährt: **Annullierung**, **Verspätung** und **Nichtbeförderung** (Art. 1 Abs. 1 VO). Im Folgenden werden diese Anspruchsvoraussetzungen erläutert und voneinander abgegrenzt. Sind die unterschiedlichen Verletzungstatbestände erfüllt, verweisen sie auf unterschiedliche Anspruchsgrundlagen. Betroffene Fluggäste können grundsätzlich **Ausgleich** nach Art. 7 VO, **Unterstützung** nach Art. 8 VO und **Betreuung** nach Art. 9 VO verlangen. Deren Inhalt wird im Anschluss (siehe Nr. 3.3) genauer vorgestellt.¹⁶

3.2.1. Annullierung

Eine Annullierung ist die **Nichtdurchführung eines geplanten Fluges**, für den zumindest ein Platz reserviert war (Legaldefinition des Art. 2 lit. 1 VO). Wird eine Pauschalreise aus einem anderen Grund als der Streichung des Fluges annulliert,¹⁷ findet die Verordnung keine Anwendung (Art. 3 Abs. 6 VO).

Im Falle der Annullierung treten folgende Rechtsfolgen ein: Die Fluggäste können zunächst **Ersattung** oder eine **anderweitige Beförderung** (Art. 8 VO) sowie **Mahlzeiten** und **Erfrischungen** (Art. 9 Abs. 1 lit. a VO) und die Gelegenheit zur Fernkommunikation (Art. 9 Abs. 2 VO) verlangen. Sofern eine anderweitige Beförderung erst am folgenden Tag zu erwarten ist, besteht zusätzlich ein Anspruch auf **Hotelunterbringung** und Transfer (Art. 9 Abs. 1 lit. b und c VO). Zudem kommen **Ausgleichsleistungen** zwischen 125 € und 600 € (Art. 7 VO) in Betracht, **wenn** die Fluggesellschaft **nicht** eine der drei folgenden Maßnahmen ergreift (Art. 5 Ziff. c Nr. i VO):

- **Unterrichtung der Fluggäste** von der Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit;
- **Unterrichtung** der Fluggäste von der Annullierung mindestens bis zu einer Woche vor der planmäßigen Abflugzeit und Angebot einer **alternativen Beförderung**, die einen Abflug bis höchstens zwei Stunden vor dem ursprünglichen Termin und eine Ankunft bis höchstens vier Stunden nach der planmäßigen ermöglicht; oder
- eine kurzfristigere Unterrichtung als eine Woche mit dem Angebot einer **alternativen Beförderung**, die maximal eine Stunde vor dem geplanten Abflug beginnt und zwei Stunden nach der geplanten Ankunft endet.

16 Zur Rechtsprechung bis 2006 siehe: *Schmid*, Fluggastrechte in der Praxis – Ein Überblick über Entscheidungen zur Verordnung (EG) Nr. 261/2004 mit Anmerkungen, NJW 2007, 261 ff.

17 Z.B. aufgrund einer Naturkatastrophe im Zielreiseland.

Die **Beweislast** für die erfolgte Information über die Annullierung und den Zeitpunkt der Information trifft die Fluggesellschaft (Art. 5 Abs. 4 VO). In jedem Fall muss sie zugleich auch über alternative Beförderungsmöglichkeiten informieren.

Ausnahmsweise entfällt die Pflicht der Fluggesellschaft, **Ausgleichsleistungen** nach Art. 7 VO zu erbringen, wenn sie **nachweist**, dass die Annullierung auf **außergewöhnlichen Umständen** beruht, die nicht durch zumutbare Maßnahmen vermeidbar waren (Art. 5 Abs. 3 VO). Von „außergewöhnlichen Umständen“ soll ausgegangen werden, wenn Flüge z.B. aufgrund politischer Instabilität, der Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken und Streiks annulliert werden müssen, obwohl das betreffende Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um sie zu verhindern (Erwägungsgrund Nr. 14 der Verordnung). Gleiches gilt, wenn eine Entscheidung des Flugverkehrsmanagements unvermeidbar eine „große“ Verspätung noch am gleichen Tag (siehe Nr. 3.2.2), eine Verspätung bis zum nächsten Tag oder eine Annullierung mindestens eines Fluges zur Folge hat (Erwägungsgrund 15 der Verordnung).

„Außergewöhnliche Umstände“ liegen nach der **Rechtsprechung des EuGH** nicht vor, wenn eine Maschine wegen Motorschadens am Boden bleibt. **Technische Probleme** oder Defekte, die bei der Wartung eines Flugzeugs entdeckt werden oder infolge mangelnder Wartung entstehen, seien nicht „außergewöhnlich“. Dies sei nur gegeben, wenn die Ursache **nicht im Risikobereich der Airline** zu suchen sei, etwa bei technischen Defekten oder Schäden in Folge von Sabotage oder Terror.¹⁸

3.2.2. Verspätung

Wann eine **Verspätung** beim Abflug i.S.d. Art. 6 VO vorliegt, hängt von der **planmäßigen Flugdistanz** ab. In folgenden Konstellationen gilt ein Flug als verspätet:

- Distanz bis 1 500 km und Verzögerung um mindestens zwei Stunden;
- innerhalb der EU bei Distanz über 1 500 km und Verzögerung um mindestens drei Stunden;
- aus oder nach einem Drittstaat bei einer Distanz von 1 500 bis 3 500 km und Verzögerung um mindestens drei Stunden;
- in allen übrigen Fällen bei Verzögerungen um mindestens vier Stunden.

18 EuGH, Urteil vom 22. Dezember 2008, Az.: C-549/07.

Die Verordnung umfasst **nur** Verspätungen beim **Abflug** (Art. 6 Abs. 1 VO), nicht Verspätungen bei der Ankunft.¹⁹

Innerhalb des Verspätungszeitraumes muss das Flugunternehmen den Fluggästen vor dem Abflug folgende Unterstützungsleistungen anbieten: Entsprechend den zur Annullierung gemachten Ausführungen (siehe oben Nr. 3.2.1) stehen den Fluggästen während der Wartezeit die **Betreuungsansprüche** nach Art. 9 VO wie Mahlzeiten oder Hotelunterkunft zu. Beträgt die Verspätung mindestens fünf Stunden, können die Fluggäste die **Erstattung der Flugscheinkosten** nach Art. 8 Abs. 1 lit. a VO verlangen. Eine Verspätung von mehr als drei Stunden berechtigt sie nach Rechtsprechung des EuGH auch zur Leistung von **Ausgleichszahlungen**²⁰ (siehe unten 3.2.3).

Ob diese Ansprüche wie bei der Annullierung im Falle unvermeidbarer „**außergewöhnlicher Umstände**“ ausgeschlossen sein könnten (vgl. Art. 5 Abs. 3 VO), ist aus der Vorschrift nicht ausdrücklich ersichtlich. Die Erwägungsgründe Nr. 14 und 15 der Verordnung sprechen hier jedoch für ein **Redaktionsversehen des Verordnungsgebers**: Die Erwägungsgründe beziehen sich nämlich ausdrücklich auch auf die Verspätung. Ansprüche sollen demnach **immer** ausgeschlossen oder beschränkt werden, weil unvermeidbare „außergewöhnliche Umstände“ ursächlich für das Reisehindernis sind.²¹ Auch in der Sache gibt es keinen Grund, hier einen Unterschied zwischen Annullierungen und Verspätungen zu machen. Der **EuGH** hat daher die **Exkulpation** in Fällen gestattet, in denen die Verspätung durch außergewöhnliche und für die Fluggesellschaft **unvermeidliche Umstände** verursacht worden ist.²²

3.2.3. Abgrenzung zwischen Annullierung und Verspätung

Schwierigkeiten bereitete in der Praxis die Abgrenzung zwischen Annullierung und Verspätung, da beide Tatbestände die gleichen Folgen für den Fluggast haben können, aber unterschiedliche Rechtsfolgen aufweisen. Ausgleichszahlungen nach Art. 7 VO sind dort ausdrücklich nur für Annullierungen, nicht jedoch für Verspätungen vorgesehen. Die Rechtsanwendung war umstritten.²³

19 Über die Motive kann nur spekuliert werden: Entweder sind die Passagiere bei einer erst in der Luft entstehenden Verspätung nicht so schutzbedürftig, da sie sich in der Maschine befinden. Oder dem Flugunternehmen sollte das Risiko derartiger Verspätungen nicht aufgebürdet werden. Zudem sprechen praktische Gründe dafür: Bei Verspätungen erst in der Luft dürfte den Airlines typischerweise der Entlastungsbeweis („außergewöhnliche Umstände“) gelingen.

20 EuGH (Fn. 1)

21 Vgl. hierzu *Staudinger/Schmidt-Bendun*, Neuregelung über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste, NJW 2004, S. 1897, 1899.

22 EuGH (Fn. 1), u.a. anlässlich einer Vorlage des BGH zur Vorabentscheidung (vgl. BGH, NJW 2007, 3437 ff.).

23 Vgl. zur Rechtsprechung *Schmid* (Fn. 16), S. 262 ff.

Der BGH wandte als Maßstab einerseits die Sicht des Luftfahrtunternehmens an, stellte andererseits auch auf äußere Umstände ab. Eine **Annullierung** liege **nicht** vor, wenn zwar alle Passagiere das Flugzeug wechseln müssten, der **Transport** jedoch in einer vom Luftfahrtunternehmen gecharterten Maschine einer anderen Airline **fortgesetzt** werde.²⁴

Der **EuGH** hat nunmehr entschieden, dass die unterschiedlichen Rechtsfolgen gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung verstoßen. **Passagiere verspäteter Flüge dürften nicht schlechter behandelt werden als die annullierter Flüge**. Bei Verspätungen von mindestens drei Stunden haben die Fluggäste verspäteter Flüge nun ebenfalls einen Anspruch auf Ausgleichszahlungen.²⁵

3.2.4. Verweigerung der Beförderung („Überbuchung“)

Die deutsche Übersetzung der Überschrift von Art. 4 VO („Nichtbeförderung“) ist nicht ganz klar und scheint sämtliche Fälle zu erfassen, in denen die Fluggesellschaft einem Fluggast die Beförderung nicht ermöglicht. Damit wäre davon auch die Annullierung umfasst. Anderssprachige Fassungen grenzen dagegen die Vorschrift schon durch eine anders gewählte Überschrift ab, die etwa „*denied boarding*“ oder „*refus d'embarquement*“ lautet. Hierdurch wird klar, dass nicht (wie bei der Annullierung) der gesamte Flug als solcher entfällt, sondern **individuell** einem Fluggast die **Transportleistung trotz Buchung verweigert** wird. Der häufigste Fall in der Praxis wird die sog. **Überbuchung** sein, bei der mehr Plätze verkauft bzw. gebucht wurden, als vorhanden sind. Ob „Nichtbeförderung“ jedoch nur den Fall der Überbuchung umfasst oder etwa auch bei willkürlicher oder diskriminierender Nichtbeförderung anzuwenden ist, hat der BGH in einem aktuellen Urteil ausdrücklich offen gelassen.²⁶

In Art. 4 Abs. 1 VO finden sich die Pflichten der Fluggesellschaft, wenn sich abzeichnet, dass sie Gästen die Beförderung wird verweigern müssen. Unanwendbar ist die Vorschrift jedoch, wenn im konkreten Fall **vertretbare Gründe** für die **Verweigerung** vorliegen (Art. 2 lit. j VO), zum Beispiel dem Gast aus gesundheitlichen oder Sicherheitsgründen oder wegen fehlender Reiseunterlagen der Flug verweigert wird. Erfasst sind von Art. 4 VO wohl daher nur Fälle, in denen die Ursache für die Nichtbeförderung allein im Beförderungswunsch des Passagiers liegt.²⁷

Das Flugunternehmen hat zunächst zu versuchen, seine Gäste zu einem **freiwilligen Verzicht** auf ihre Buchung zu bewegen. Diese haben sodann den Anspruch auf **Erstattung** und **anderweitige Beförderung** (Art. 8 VO) sowie Anspruch auf eine **Gegenleistung** (Art. 4 Abs. 1 Satz 1 VO). Als „Freiwillige“ oder „Nichtbeförderte“ kommen jedoch nur diejenigen in Betracht, die sich **pünk-**

24 BGH, NJW 2009, 358; vgl. auch *Staudinger/Schürmann*, Pauschalreise-, Luftverkehrs- sowie Eisenbahnrecht – Rechtsprechung aus dem Jahr 2008/2009 sowie aktuelle Entwicklungen, NJW 2009, 2788 (2793 f.).

25 EuGH (Fn. 1).

26 BGH, Urteil vom 30. April 2009 – Xa ZR 78/08, S. 6.

27 *Staudinger/Schmidt-Bendun* (Fn. 21) S. 1898.

tlich zur Abfertigung haben einfinden können (Art. 2 lit. j i.V.m. Art. 3 Abs. 2 VO). Daher liegt keine Nichtbeförderung im Sinne von Art. 4 VO vor, wenn Fluggästen die gebuchte Weiterbeförderung verweigert wird, weil sie aufgrund eines **verspäteten Zubringerfluges** nach Abschluss der Abfertigung am Schalter eintreffen.²⁸

Erst wenn trotz des **Aufrufs zum Verzicht** mehr Passagiere als Plätze verbleiben, darf die Fluggesellschaft die Beförderung endgültig verweigern (Art. 4 Abs. 2 VO). Die Fluggäste, die gegen ihren Willen nicht befördert werden, können unverzüglich **Ausgleich** nach Art. 7 VO, **Unterstützung** nach Art. 8 VO und **Betreuung** nach Art. 9 VO verlangen.

3.3. Inhalt der Ansprüche

Die Verordnung gewährt somit dem Fluggast bei Vertragsverletzungen der Fluggesellschaft eine Reihe verschiedener Ansprüche, **ohne** von ihm den **Nachweis eines Schadens** oder eines **Verschuldens** des Flugunternehmens zu verlangen. Diese reichen – wie skizziert – von **substituierenden Leistungen** über **Informationspflichten** bis hin zu **Betreuungsleistungen**.

3.3.1. Erstattung oder anderweitige Beförderung (Art. 8 VO)

Art. 8 VO gestattet es den Fluggästen, zwischen unterschiedlichen substitutiven Ersatzansprüchen zu wählen. Zunächst können sie nach Abs. 1 der Vorschrift die **vollständige Erstattung des Flugpreises** für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte verlangen. Sollte nach einem teilweise zurückgelegten Reiseabschnitt der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden sein, kann auch für diese Abschnitte Erstattung verlangt werden. Dann besteht auch ein Anspruch auf den **nächstmöglichen Rückflug** zum ersten Abflugort. Alternativ können die Fluggäste eine anderweitige, **gleichwertige Beförderung zum Endziel** verlangen, wahlweise zum nächstmöglichen oder – vorbehaltlich verfügbarer Plätze – zu einem späteren Zeitpunkt.

Falls das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast einen Flug zu einem Flughafen in der Nähe des ursprünglichen Zielflughafens anbietet, trägt das Flugunternehmen nach Abs. 3 der Vorschrift die Kosten für den Transport des Fluggastes zu dem ursprünglich vorgesehenen Flughafen oder einem sonstigen in der Nähe gelegenen Zielort.

3.3.2. Ausgleichsleistungen (Art. 7 VO)

Der Ausgleichsanspruch bei mehr als drei Stunden verspäteter Ankunft gewährt aus Sicht der deutschen Rechtsordnung eine **schadens- und verschuldensunabhängige**, in der Höhe **standardi-**

sierte Zahlung in den Fällen der Nichtbeförderung und Annullierung sowie (nunmehr nach Rechtsprechung des EuGH) auch in Fällen der Verspätung (Art. 4 bis 6 VO). Er muss von der Fluggesellschaft **unabhängig vom Vorliegen eines konkreten Schadens** gezahlt werden.²⁹ Ausweislich der Erwägungsgründe der Verordnung (Erwägungsgrund 2) wird damit ein **Ausgleich für erlittene Unannehmlichkeiten** gewährt, mithin für eine Art immateriellen Schadens.

Maßgeblich für Ausgleichszahlungen nach Art. 7 Abs. 1 VO ist die **Entfernung** zu dem letzten Zielort, an dem der Fluggast nicht oder nur verspätet ankommt. 250 € erhält der Gast bei Flügen über eine Distanz von 1 500 km oder weniger, 400 € bei innergemeinschaftlichen Flügen über mehr als 1 500 km und allen anderen Flügen zwischen 1 500 km und 3 500 km. 600 € sind in allen anderen Fällen zu leisten. Wählt der Fluggast eine **alternative Beförderung** mittels eines anderen Fluges, kann die Fluggesellschaft die genannten Beträge **um die Hälfte kürzen**, wenn die Verspätung bezogen auf die genannten Entfernungen jeweils zwei, drei oder vier Stunden nicht überschreitet.

Die Auszahlung der Beträge erfolgt grundsätzlich durch Überweisung oder Scheck. Bei schriftlichem Einverständnis kann die Fluggesellschaft dem Gast alternativ Reise Gutscheine und andere Dienstleistungen gewähren (Art. 7 Abs. 3 VO).

3.3.3. Anspruch auf Betreuungsleistungen (Art. 9 VO)

Betreuungsleistungen im Sinne der Verordnung sind **Mahlzeiten** und **Erfrischungen, Hotelunterbringungen**, falls ein – ggf. zusätzlicher – Aufenthalt von mindestens einer Nacht erforderlich ist sowie die Beförderung zur entsprechenden Unterkunft. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft ihren Gästen anbieten, kostenlos zwei **Telefongespräche** zu führen oder zwei Telexe, Telefaxe oder E-Mails zu versenden. Zudem hat das Luftfahrtunternehmen die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität, deren Begleitern und unbegleiteten Kindern besonders zu berücksichtigen. Gemäß Art. 11 Abs. 2 VO muss dieser Gruppe die Betreuung schnellstmöglich zuteil werden.

3.3.4. Informationspflichten (Art. 14 VO)

Die ausführende Fluggesellschaft treffen nach Art. 14 VO **Informationspflichten** tatsächlicher und rechtlicher Art. Zunächst hat sie bei der Abfertigung einen sichtbaren und klar lesbaren **Hinweis auf das Bestehen von Ansprüchen** bei verweigerter Beförderung, Annullierung und mindestens zweistündiger Verspätung anzubringen. Sofern einer dieser Fälle eintritt (hierbei bestehen wiederum **originäre Informations- und Unterrichtungspflichten** bei deren Verletzung sich weitere Rechtsfolgen ergeben, vgl. z.B. Art. 5 VO), muss sie den Betroffenen einen **schriftlichen Hinweis** auf die Ansprüche nach der Verordnung sowie auf die zur Durchsetzung berufene Stelle

29 Vgl. BGH (Fn. 22); siehe auch *Staudinger/Schmidt-Bendun* (Fn. 21) S. 1899.

(vgl. Art. 16 VO) aushändigen. Sehbehinderten und blinden Menschen sind die Informationen auf geeignete andere Weise zugänglich zu machen.

3.4. Durchsetzung der Ansprüche

Die Mitgliedstaaten haben eine Stelle zu benennen, die die Rechte der Verordnung durchsetzt (Art. 16 VO). In Deutschland ist dies das **Luftfahrt-Bundesamt** (LBA), das Beschwerden der Fluggäste entgegennimmt, jedoch nur außergerichtlich auf eine Einigung hinwirken kann.³⁰

Auf Vorlage des BGH³¹ hat der EuGH entschieden, dass Passagiere die oben bezeichneten Ansprüche nach ihrer Wahl vor einem **Gericht am Ort des Abfluges** oder am **Ort der Ankunft** geltend machen können, sofern sie einzig durch das vertragsschließende Unternehmen von einem Mitgliedstaat in einen anderen befördert worden sind.³²

4. Ansprüche nach nationalem Recht

4.1. Luftverkehrsrecht

Das Luftverkehrsgesetz (LuftVG)³³ enthält mit den §§ 44 bis 51 LuftVG Vorschriften, die unter anderem die Haftung der Fluggesellschaft bei **Verspätungen** regeln. § 48a Abs. 1 LuftVG verpflichtet bei Verspätungen grundsätzlich das Luftfahrtunternehmen zum **Schadensersatz**, das die Beförderung ausgeführt hat, in deren Verlauf die Verspätung eingetreten ist. Die Vorschriften des Luftverkehrsgesetzes verlangen jedoch nicht nur einen **Schadensnachweis**, sondern enthalten auch Exkulpationsklauseln zugunsten der Luftfahrtunternehmen und gehen daher nicht weiter als das ebenfalls einfachgesetzlich geltende Montrealer Übereinkommen.

30 Das Luftfahrt-Bundesamt wird als deutsche Beschwerde- und Durchsetzungsstelle nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 im Sinne einer gewerberechtlichen Aufsicht tätig. Es prüft im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens das verordnungskonforme Verhalten der Luftfahrtunternehmen und kann nachgewiesene Verstöße in Form von Geldbußen sanktionieren. Eine Bewertung hinsichtlich bestehender zivilrechtlicher Ansprüche erfolgt in diesem Zusammenhang nicht. Siehe im Weiteren den Bürgerservice des LBA: http://www.lba.de/cln_009/nm_307258/DE/Buerger_Service/Fluggastrechte/Fluggastrechte_20Einfuehrung.html [Stand: 4. Dezember 2009].

31 BGH, NJW 2008, S. 2121.

32 Rechtsgrundlage ist Art. 5 Nr. 1 lit. b, zweiter Gedankenstrich, der Verordnung (EG) Nr. 44/2001 des Rates vom 22. Dezember 2000 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen – vgl. EuGH, NJW 2009, S. 2801, 2803.

33 Luftverkehrsgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 10. Mai 2007 (BGBl. I S. 698), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 24. August 2009 (BGBl. I S. 2942).

4.2. Ansprüche nach allgemeinem deutschen Zivilrecht

Schadenspositionen, die **nicht** auf Grundlage der Verordnung oder anderen speziellen Rechtsgrundlagen **ersatzfähig** sind, müssen nicht ausgleichslos bleiben, da **weitere Ansprüche** durch die Verordnung nicht ausgeschlossen werden (vgl. Art. 12 Abs. 1 Satz 1 VO). Weitere Anspruchsgrundlagen des nationalen Zivilrechts sind daher neben der Verordnung anwendbar. Eine nach der Verordnung gewährte Ausgleichsleistung kann auf einen **weitergehenden Schadenersatzanspruch** nach nationalem Recht angerechnet werden (Art. 12 Abs. 1 Satz 2 VO). Das gilt jedoch nicht, wenn der Fluggast freiwillig auf eine Buchung verzichtet hat (Art. 12 Abs. 2 VO). In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass es **im deutschen Recht keine** mit Art. 7 VO vergleichbare standardisierte schadens- und verschuldensunabhängige **Ausgleichszahlungen** gibt.³⁴

Da im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB)³⁵ die **Rechte Pauschalreisender** in den §§ 651a bis 651m speziell geregelt sind, muss zwischen einem Vertrag über die reine Flugleistung und einem Reisevertrag, der mindestens eine weitere Leistung beinhaltet, differenziert werden.

4.2.1. Allgemeiner Flugtransportvertrag

Ein Vertrag über eine Beförderungsleistung und damit auch ein *Flugbeförderungsvertrag* zählt zu den Werkverträgen, die in §§ 631 ff. BGB geregelt sind. Bei Werkverträgen wird ein bestimmter „Erfolg“ geschuldet. Das gilt auch für **einen auf Erbringung einer Dienstleistung gerichteten Werkvertrag**. Er unterscheidet sich von einem Dienstvertrag dadurch, dass **nicht** lediglich die **Vornahme einer Handlung** geschuldet ist, sondern vereinbarter Erfolg durch den Dienstleistenden (§ 631 Abs. 2 BGB). Dieser besteht bei einem Beförderungsvertrag aus der **Beförderung** von einem Ort zu einem anderen. Der von einem Flugunternehmen geschuldete Erfolg ist damit zunächst der **Transport des Fluggastes** vom Abflughafen zum Zielflughafen mittels eines Flugzeugs.

Das Werkvertragsrecht gewährt **Gewährleistungsrechte**, falls das Werk **mangelbehaftet** ist (§§ 634 ff. BGB). In Betracht kommen z.B. die Minderung des Flugpreises, ein Nacherfüllungsanspruch, ein Rücktrittsrecht oder Schadensersatzansprüche (z.B. Rechtsanwaltskosten oder entgangener Gewinn aufgrund eines geplatzten Geschäftstermins). Allerdings ist nach Rechtsprechung des BGH ein **Flugbeförderungsvertrag kein absolutes Fixgeschäft**, d.h. es ist zwar die Beförderung von einem bestimmten Ort zu einem bestimmten Ort geschuldet, **nicht** jedoch zu einem **bestimmten Zeitpunkt** oder in einer bestimmten Zeitdauer. Eine **verspätete Flugbeförderung** erreiche grundsätzlich noch ihren Vertragszweck und sei **nicht mangelhaft** im Sinne des Werk-

34 Vgl. BGH (Fn. 22).

35 In der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), zuletzt geändert durch Artikel 4 Absatz 10 des Gesetzes vom 11. August 2009 (BGBl. I S. 2713).

vertragsrechts (§ 633 Abs. 2 Satz 1 BGB).³⁶ Aus den gleichen Gründen scheiden auch Schadensersatzansprüche wegen Verzugs bei der Leistungserbringung aus.

4.2.2. Pauschalreisevertrag

Die EU-Verordnung schließt **Ansprüche von Pauschalreisenden** nicht aus, sondern gewährt ihnen ebenfalls die oben dargestellten Ansprüche gegen die durchführende Airline. Der Pauschalreisende hat zudem Ansprüche aus nationalem Recht. Allerdings nicht gegen die durchführende Fluggesellschaft, sondern nur **gegen den Reiseveranstalter**, der bei der Pauschalreise der Anspruchsgegner ist. Der Flug ist hierbei nur eine von mehreren Leistungen, die der Reiseveranstalter typischerweise durch Dritte erbringen lässt (vgl. § 651a Abs. 1 und 2 BGB).

Der Reiseveranstalter muss die Reise so erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit **Fehlern** behaftet ist, die den **Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen** aufheben oder mindern (§ 651c BGB). Diese objektive Sichtweise führt dazu, dass je nach Fallgestaltung eine **Verspätung** eine bloße hinzunehmende **Unannehmlichkeit** (z.B. bei Charterflügen bis zu vier Stunden) oder ein Mangel ist, der zu einer Minderung berechtigt. So wurde in der Rechtsprechung bei einer Verspätung von 34,5 Stunden eine **Reisepreisminderung** nicht ausgeschlossen.³⁷ Ein verspäteter Abflug und ein vorverlegter Rückflug, die die Reisezeit verkürzen und den Erholungswert so mindern, kann ebenfalls ein Mangel sein.³⁸

36 BGH, Urteil vom 28. Mai 2009 – Xa ZR 113/08, Rn. 12 (mit weiteren Nachweisen). Dogmatisch begründet der BGH diese Auffassung mit zwei Argumenten: Eine Verspätung führe noch nicht zur endgültigen Nichterfüllung des Beförderungsvertrages, da dies nicht im Interesse des Fluggastes liege. Sie begründe auch keinen Mangel des „Werkes“ an sich, da auch ein Verzug des Werkunternehmers die Erbringung eines mangelfreien Werkes nicht automatisch vereitelt. Nicht jede Verspätung stelle einen Mangel dar, z.B. wenn der Fluggast selbst zu spät am Abflughafen zur Abfertigung erscheint (Rn. 16 f.).

37 AG Königstein, NJW-RR (Rechtsprechungsreport) 2002, 633.

38 AG Hersbruck, NJW-RR 2000, 134. Siehe im Übrigen ausführlich mit weiteren Nachweisen (m.w.N.) *Schmid/Sonnen*, Rechtsprobleme bei der Luftbeförderung im Rahmen von Flugpauschalreisen, NJW 1992, 464 (467 f.); m.w.N. *Schmid*, Rechtsprobleme bei der Luftbeförderung im Rahmen von Flugpauschalreisen – Ein Überblick über die Rechtsprechung in den Jahren 2002 bis 2004, NJW 2005, 1168.