

Flugverspätung, Annullierung und Nichtbeförderung / Welche Rechte stehen Ihnen gegenüber der ausführenden Airline zu?

Ein Fluggast hat aufgrund der Verordnung Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments weitreichende Rechte, wenn sein Flug nicht ordnungsgemäß abgewickelt wird. Voraussetzung ist, dass der Flug innerhalb der EU beginnt oder endet, wobei in letzterem Fall eine Fluggesellschaft mit gültiger Betriebsgenehmigung der EU beteiligt sein muss.

1. Verspätung

Ab einer Ankunftsverspätung von mindestens drei Stunden am Endziel besteht nach der Rechtsprechung der EuGH ein Ausgleichsanspruch gegenüber der den Flug ausführenden Airline.

Bei Flügen über eine Entfernung von 1.500 km oder weniger liegt die Ausgleichszahlung bei 250 Euro 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 bei 400 Euro und bei allen anderen Flügen, die nicht unter die vorgenannten Regelungen fallen, sind 600 Euro pro Person von der Airline zu zahlen. Eine Berechnung der Flugstrecke (Luftlinie) kann auf der Internetseite www.luftlinie.org vorgenommen werden. Fluggäste, die Ansprüche aufgrund Verspätung geltend machen wollen, müssen den Nachweis über die tatsächliche Verspätung führen, wobei die Airline grundsätzlich verpflichtet ist, bei einer mehr als dreistündigen Verspätung eine Bestätigung über diese auszustellen, aber auch ein Zeugenbeweis eines Mitreisenden ist möglich.

2. Annullierung

Als Annullierung bezeichnet man die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war. Auch bei einer Annullierung gelten die unter Nr. 1 genannten Entschädigungssätze, außer wenn gemäß Art. 5 Abs. 1 c) der Verordnung Nr. 261/2004

- a) die Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugszeit mitgeteilt wurde
- b) die Annullierung in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugszeit mitgeteilt wurde und ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, gemacht wird.
- c) die Annullierung weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugszeit mitgeteilt wird, ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erfolgt und der Abflug nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugszeit liegt und das Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreicht wird.

3. Nichtbeförderung

Als Nichtbeförderung bezeichnet man die Weigerung der Airline, Fluggäste zu befördern, obwohl sie in Besitz eines ordnungsgemäßen Tickets sind, sich bedingungsgemäß am Flugsteigeingefunden haben und keine anderen vertretbaren Gründe (zum Beispiel Gesundheit, unzureichende Reiseunterlagen) bestehen, die einer Beförderung entgegenstehen. Wird einem Fluggast gegen seinen Willen die Beförderung verweigert, so hat das ausführende Luftfahrtunternehmen unverzüglich die unter Nr. 1 genannten Ausgleichszahlungen zu leisten. Bei einer Nichtbeförderung können sich diese Sätze um 50% reduzieren, wenn die unter Nr. 2 genannten Voraussetzungen, das heißt Abflugs- und Ankunftszeiten, anlässlich eines Alternativflugs eingehalten werden.

Grundsätzlich ist die Fluggesellschaft bei problembehafteten Flügen, unter Beachtung der

vorgenannten Nr. 1, Nr. 2 und Nr. 3, verpflichtet, ihren Gästen unentgeltlich Betreuungsleistungen anzubieten. Dies können – im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit – Mahlzeiten und Erfrischungen sein, Hotelunterbringung falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten notwendig ist oder ein Aufenthalt zusätzlich zu dem beabsichtigten Aufenthalt notwendig wird, die Beförderung zwischen Flughafen und dem Ort der Unterbringung ist zu gewährleisten und jeder Fluggast erhält die Möglichkeit, zwei Telefongespräche oder zwei Telefaxe bzw. E-Mails zu versenden. Über sämtliche der vorgenannten Ansprüche hinaus steht es jedem Fluggast frei, weitergehenden Schaden, der ihm entstanden ist, geltend zu machen, wobei die Ausgleichsleistungen auf einen solchen Schadensersatzanspruch angerechnet werden können.

Der Schadensersatzanspruch inklusive der Ausgleichszahlung gemäß EU-Verordnung 261/2004 entfällt nur dann, wenn sog. *außergewöhnliche Umstände*, die für die Airline unvermeidbar waren, vorlagen und zur Flugverspätung bzw. -annullierung geführt haben. Über die Auslegung dieser Definition kann gestritten werden, wobei technische Probleme am Fluggerät grundsätzlich nicht hierunter fallen, wie der Europäische Gerichtshof in ständiger Rechtsprechung ausgeurteilt hat. Ebenfalls unbeachtlich ist, ob es sich bei dem Flug um einen Linien-, Charter- oder sogenannten „Billigflug“ handelt; bei allen ist die EU-Verordnung Nr. 261/2004 anwendbar.

4. Informationspflicht durch die Fluggesellschaft

Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, ihre Fluggäste deutlich sichtbar darauf hinzuweisen, dass ihnen Rechte bei Verspätung, Nichtbeförderung oder Annullierung zur Seite aus der EU-Verordnung zustehen. Auf Verlangen muss die Airline jedem Fluggast schriftlich Auskunft über seine Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen geben.

5. Verstöße gegen die EU-Verordnung Nr. 261/2004

In Deutschland ist das Luftfahrtbundesamt die Behörde, die die Durchsetzung der Verordnung sicherstellen soll. Jeder Fluggast ist berechtigt, sich bei Problemen an das Luftfahrtbundesamt zu wenden, um Beschwerden wegen eines behaupteten Verstoßes gegen die Verordnung vorzutragen. Das Luftfahrtbundesamt wird dann ermitteln und gegebenenfalls Sanktionen gegen die verstoßende Fluggesellschaft einleiten.

6. Bei Vorliegen eines Anspruches gegen eine Airline aus dem Vorgenannten sollte der Fluggast wie folgt vorgehen:

Schriftliche Aufforderung unter Fristsetzung an die betroffene Fluglinie, dass sie für den betroffenen Flug an den anfordernden Kunden die Leistung aus der EU-Verordnung Nr. 261/2004 zahlt. Einen Beispieltext erhalten Sie gern von Ihrem rtk Reisebüro. Reagiert die Fluggesellschaft in der genannten Frist, die regelmäßig mit zwei bis drei Wochen anzusetzen ist, nicht oder weist sie die Ansprüche zurück, so empfiehlt sich die Einschaltung einer Rechtsanwaltskanzlei, die auf reiserechtliche Sachverhalte spezialisiert ist.

Absender: _____

Ort / Datum: _____

An: _____

Betreff: Anspruch nach EU-Verordnung Nr. 261/2004

Flugnummer: _____

Fluggast, Name: _____

Datum, Flug: _____

Gründe: **Verspätung O – Nichtbeförderung O – Annullierung O**

Sehr geehrte Damen und Herren,

unter Bezugnahme auf Ihre gesetzliche Verpflichtung, insbesondere aus der EU-Verordnung Nr. 261/2004 und den entsprechenden EuGH-Urteilen, werden Sie hiermit höflich aufgefordert, bis zum _____ die zustehende Ausgleichszahlung für den im Betreff genannten Flug in Höhe von € _____ auf folgendes Konto auszusahlen:

Name: _____

Kontoinhaber: _____

IBAN: _____

BIC: _____

Bank: _____

Bei nicht fristgerechter Zahlung wird die Angelegenheit unserem Anwalt übergeben.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift Fluggast