

Ärger mit dem Flieger

EU-Verordnung verhilft zu Schadensersatz

Die Urlaubszeit ist ja bekanntlich die schönste Zeit des Jahres. Das mag sicherlich stimmen. Der Urlaub kann jedoch ganz schnell in Frust ausarten, wenn der Flug zum Urlaubsort oder vom Urlaubsort zurück in die Heimat schief läuft. Was viele Passagiere jedoch nicht wissen: Bei Flugausfall, Flugverspätung oder Flugannullierung stehen ihnen Ansprüche gegen die jeweilige Fluggesellschaft zu. Diese sind in der EU-Verordnung 261/2004 geregelt, die nicht nur für Selbstbucher interessant ist, sondern auch für Pauschalreisende gilt. Der Bundesgerichtshof hat am 11. März 2008 entschieden, dass diese Ansprüche auf Ausgleichszahlungen nicht gegen den Reiseveranstalter, sondern nur gegen die ausführende Fluglinie geltend gemacht werden können. So können bereits Entschädigungsansprüche ab einer Flugverzögerung von zwei Stunden entstehen.

Diese Entschädigung ist vergleichsweise bescheiden. Es besteht ein Anspruch auf kostenlose Verpflegung am Flughafen sowie notfalls auch eine Hotelübernachtung. An die Qualität des Hotels dürfen keine allzu hohen Ansprüche gestellt werden; eine bestimmte Hotelkategorie ist nicht vorgesehen. Es wird sich insofern um ein Hotel mit landesüblichem Standard handeln müssen. Wenn man sich jedoch verspätet, werden vielleicht auch Angehörige am Zielflughafen auf einen warten oder auch zu Hause einer warten. Daher muß die Fluggesellschaft ihren Gästen anbieten, kostenfrei zwei Telefongespräche, Telefaxe oder Emails zu versenden.

Die Richtlinie gewährt aber nicht nur Unterstützungsleistung, sondern auch Ausgleichsansprüche. In bestimmten Fällen werden Entschädigungszahlungen zwischen 250,00 € und 600,00 € den betroffenen Fluggästen direkt aus der Verordnung zugesprochen. Die Ausgleichszahlungen müssen aber nur dann geleistet werden, wenn die Fluglinie die Streichung des Fluges zu vertreten hat. Sofern die Fluglinie nachweisen kann, dass sie an der Annullierung kein Verschulden trifft, braucht sie auch keine Ausgleichsleistungen zu zahlen. Dabei haben die EU-Parlamentarier auch an die häufige Entschädigungsform eines Reisegutscheins gedacht. Für die Fluggesellschaft ist ein solcher Gutschein sicherlich vorteilhaft, für den Reisenden häufig jedoch nicht. Daher legt die Richtlinie fest, dass Reisegutscheine nur mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes ausgegeben werden dürfen.

Die Entschädigung kann durchaus noch weiter gehen. Es besteht in gewissen Fällen die Verpflichtung, innerhalb von sieben Tagen den vollständigen Flugpreis zu erstatten. Selbstverständlich kann es auch vorkommen, dass ein Fluggast in der gebuchten Klasse keinen Platz erhält und dann entsprechend höher oder tiefer

gestuft wird. Es versteht sich von selbst, dass der Fluggast für die höhere Klasse keinen Aufschlag oder eine Zuzahlung leisten muß. Dieses wird auch in der Verordnung noch einmal ausdrücklich hervorgehoben. Sofern der Fluggast in eine niedrigere als die gebuchte Klasse kommt, so sind Minderungsbeträge von 30 %, 50 % oder 75 % je nach Entfernung des Fluges möglich. Ausdrücklich stellt die Verordnung fest, dass die dort geregelten Schadensersatzansprüche weitergehende Schadensersatzansprüche der Fluggäste nicht ausschließen. Es können z.B. Schadensersatzansprüche dafür geltend gemacht werden, dass der Abholer vergeblich mit seinem Pkw zum Flughafen hin- und zurückgefahren ist. Diese wären nach allgemeinem Zivilrecht geltend zu machen.

Und zuletzt die wichtige Frage des „Kleingedruckten“: Wann gilt diese Verordnung? Sie gilt für alle Flüge, die von der EU aus starten bzw. für Flüge, die einen Flughafen in der EU ansteuern, sofern es sich um eine europäische Fluglinie handelt. Die Anspruchsgrundlage setzt voraus, dass der Passagier eine Reservierung hat, zur angegebenen Zeit im Check-In ist bzw. sich der Reisende 45 Minuten vor der Abflugszeit am Check-In-Schalter aufgehalten hat. Das Recht der gesamten Erstattung des Flugpreises gilt ebenfalls für bereits zurückgelegte Teilstrecken, wenn sich der Zweck der gesamten Flugreise wegen der Verspätung erledigt hat.

Häufig stellt sich auch die Frage, ob ein extrem verspäteter Flug von acht oder neun Stunden der vielleicht erst am nächsten Tag durchgeführt wird, keine Verspätung mehr ist, sondern eine Annullierung des Fluges mit den entsprechenden Folgen von Ausgleichszahlungen. Die Frage, wann eine Verspätung des Fluges in eine Annullierung umschlägt, liegt derzeit dem Europäischen Gerichtshof zur Entscheidung vor.