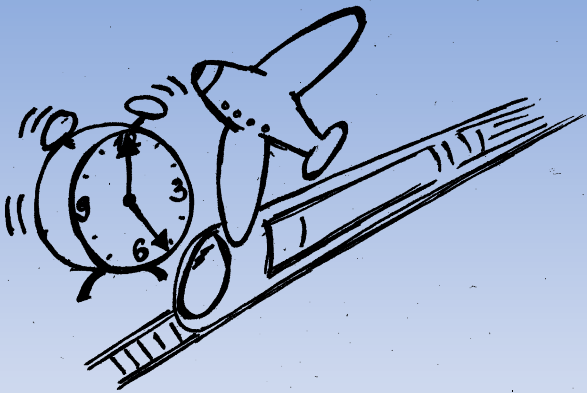


Ratgeber

Rechte der Reisenden
bei Verspätungen
im Bahn- und
Flugverkehr



Verbraucherrechte stärken

Inhalt und Satz
Deutscher Verbraucherschutzverein e.V.
1. Auflage, Potsdam, 30. November 2017

Inhalt

1.	Einleitung	2
2.	Bahnverkehr	4
2.1.	Berechnung der Verspätung.....	4
2.2.	Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung.....	5
2.2.1.	Abbruch der Reise.....	5
2.2.2.	Fortsetzung der Reise.....	6
2.3.	Fahrpreisschädigung.....	7
2.4.	Hilfeleistungen.....	8
2.5.	Besonderheiten im nationalen Nahverkehr in Deutschland.....	9
2.6.	Anspruchsdurchsetzung.....	11
2.7.	Ansprüche aus Vertrag.....	12
3.	Flugverkehr	13
3.1.	Anwendungsbereich der Fluggastrechte-Verordnung.....	13
3.2.	Rechte bei Verspätungen.....	18
3.2.1.	Betreuungsleistungen.....	19
3.2.2.	Erstattung des Flugpreises.....	20
3.2.3.	Pauschale Ausgleichszahlungen.....	20
3.3.	Rechte bei Annullierungen.....	14
3.3.1.	Erstattung des Flugpreises oder alternative Beförderung.....	14
3.3.2.	Alternative Beförderung.....	15
3.3.3.	Betreuungsleistungen.....	15
3.3.4.	Pauschale Ausgleichszahlungen.....	15
3.3.5.	Rechte bei Nichtbeförderung.....	18
3.4.	Ansprüche aus Vertrag.....	21
4.	Gesetzesauszüge	23
4.1.	Fahrgastrechte-Verordnung.....	23
4.2.	Eisenbahn-Verkehrsordnung.....	27
4.3.	Fluggastrechte-Verordnung.....	29
4.4.	Bürgerliches Gesetzbuch.....	36



1. Einleitung

Jeder, der öffentliche Verkehrsmittel benutzt, hat sich wohl schon über Verspätungen geärgert und sich gewünscht, „die Verantwortlichen haftbar“ machen zu können. Dies ist einerseits verständlich. Andererseits sollten Reisende aber auch nicht vergessen, wieviel Stunden sie alternativ möglicherweise im Stau auf der Autobahn zugebracht hätten. Dennoch, wer mit der Bahn fährt oder mit dem Flugzeug reist und damit eine entgeltliche Beförderungsleistung in Anspruch nimmt, will pünktlich ankommen, gerade weil auf diesen Verkehrswegen kein Stau zu erwarten ist.

Mit der „Verordnung (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr“ (Fahrgastrechte-VO) und der „Verordnung (EG) 261/2004 vom 11.02.2004 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“ hat der europäische Gesetzgeber die Rechte der Fahrgäste im Bahn- und Flugverkehr geregelt und dabei auch – insbesondere im Flugverkehr – sehr großzügige Entschädigungsregelungen getroffen.

Die Fahrgastrechte-VO begründet bei Zugverspätungen unter anderem Rechte auf einen Abbruch der Reise gegen Fahrpreiserstattung und Ansprüche auf Entschädigungszahlungen. Außerdem verpflichtet sie das Eisenbahnverkehrsunternehmen, Reisenden unterwegs bestimmte Hilfeleistungen zu gewähren. Diese Rechte erläutern wir Ihnen im Abschnitt 2, ab Seite 4.



Ähnliche Rechte begründet die Fluggastrechte-VO für Flugverspätungen. Diese Rechte erläutern wir Ihnen im Abschnitt 3, ab Seite 13.

Erleiden Sie eine erhebliche Verspätung im Bahn- oder Flugverkehr oder wird ein Flug annulliert, können Sie durch die Geltendmachung der Entschädigungsansprüche einen finanziellen Ausgleich erlangen, ohne dass Sie einen konkreten Schaden nachweisen müssen.

Neben den Entschädigungsansprüchen aus den europarechtlichen Verordnungen können Ihnen im Verspätungsfall weitergehende vertragliche Schadensersatzansprüche nach nationalem Recht zustehen. Diese Ansprüche setzen allerdings den Nachweis eines konkreten Schadens voraus. Über diese Rechte informieren wir Sie in den Abschnitten 2.7 ab Seite 12 und 3.4 ab Seite 21.

Mit dem vorliegenden Ratgeber wollen wir Ihnen einen Überblick über die Rechte bei Verspätungen im Bahn- und Flugverkehr geben und Ihnen dadurch ermöglichen, Ihre Rechte jedenfalls in den häufigen, einfach gelagerten Fällen selbständig geltend zu machen.



In Zweifels- oder Streitfällen, insbesondere wenn es um größere Entschädigungs- oder Ersatzleistungen geht, kann es jedoch ratsam sein, frühzeitig sachkundige Hilfe z.B. durch eine Beratungsstelle oder einen Rechtsanwalt in Anspruch zu nehmen.

Die Ihnen hier vorliegende 1. Auflage unseres Ratgebers stellt die Rechtslage im November 2017 dar. Durch Gesetzesänderungen oder neue Entwicklungen in der Rechtsprechung kann sich die Rechtslage ändern.

2. Bahnverkehr

Im Bahnverkehr stehen den Reisenden nach der Fahrgastrechte-VO bei Zugverspätungen verschiedene Rechte zu. Maßgeblich für Art und Umfang der Rechte ist in erster Line die voraussichtliche oder tatsächliche Verspätung am geplanten Zielort. Es kann aber auch auf die Tageszeit ankommen. So bestehen z.B. dann zusätzliche Rechte, wenn eine Übernachtung erforderlich ist, weil der Reisende auf einem Unterwegsbahnhof durch eine Verspätung den letzten Anschlusszug verpasst hat.

2.1. Berechnung der Verspätung

Der Begriff der Verspätung wird in Art. 3 Nr. 12 der Fahrgastrechte-VO als die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft definiert.

Maßgeblich ist die Ankunftszeit an dem in der Fahrfahrkarte angegebenen Zielbahnhof. Es kommt also im Regelfall nicht darauf an, wie groß eine etwaige Verspätung an einem Umsteigebahnhof ist. Verkürzt sich durch eine solche Verspätung lediglich die Umsteigezeit, erreicht der Reisende aber fahrplanmäßig seinen Zielbahnhof, liegt keine entschädigungspflichtige Verspätung vor.

Etwas anderes gilt jedoch dann, wenn ein Umsteigebahnhof nach der Reiseplanung des Fahrgastes selbst ein (Zwischen-)Ziel ist.



Beispiel 1: Sie wollen von Berlin über Hannover nach Hamburg reisen. In Hannover haben Sie

einen Aufenthalt von 4 Stunden eingeplant, weil Sie dort ein Museum besichtigen wollen. Sie erreichen Hannover mit einer Verspätung von 75 Minuten, könnten aber mit dem geplanten Zug weiter reisen und Hamburg pünktlich erreichen.

In diesem Fall würden Sie in Hannover eine entschädigungsrelevante Verspätung von 75 Minuten erleiden.

2.2. Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Bereits wenn sich während der Fahrt sicher abzeichnet, dass der Zug voraussichtlich mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, kann der Fahrgast nach Art. 16 der Fahrgastrechte-VO Verspätungsrechte geltend machen. Er hat dann die Wahl, ob er die Reise gegen Fahrpreiserstattung sogleich abbrechen oder trotz der erwarteten Verspätung fortsetzen will.

2.2.1. Abbruch der Reise

Bricht der Reisende die Fahrt unverzüglich ab, kann er in jedem Fall den anteiligen Fahrpreis für die nicht in Anspruch genommene Strecke verlangen. Ist der Teil der Fahrt, die bereits durchgeführt wurde, für den Reisenden sinnlos geworden, kann er auch den Fahrpreis für die bereits in Anspruch genommene Strecke ggf. zusammen mit der Rückfahrt zum Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit verlangen.



Beispiel 2: In dem Fall in Beispiel 1 können Sie sich entscheiden, die Fahrt in Hannover abbrechen, dort das Museum zu besuchen und

dann nach Berlin zurückzufahren. In diesem Fall können Sie den Fahrpreis für die nicht gefahrene Teilstrecke von Hannover nach Hamburg zurück verlangen und – wenn Sie gleich die Hin- und Rückfahrt gebucht hatten – auch für die Teilstrecke von Hamburg nach Hannover.



Beispiel 3: Sie wollen von Berlin über Kassel nach Frankfurt a.M. fahren, um sich dort um 20:00 Uhr ein Fußballspiel anzuschauen und dann wieder zurück nach Berlin fahren. Planmäßig sollte der Zug um 19:30 Uhr in Frankfurt a.M. ankommen. In Kassel kommt es zu einer Verzögerung der Abfahrtszeit von 75 Minuten. Der Zugbegleiter teilt Ihnen mit, dass der Zug nach der Weiterfahrt allenfalls 5 Minuten der Verspätung wieder aufholen kann, die Verspätung in Frankfurt a.M. also mindestens 70 Minuten betragen wird.

Entscheiden Sie sich daraufhin, die Fahrt abubrechen und steigen in Kassel aus, können Sie mit der nächsten Gelegenheit nach Berlin zurückfahren. Da die Reise für Sie insgesamt sinnlos geworden ist, haben Sie nicht nur einen Anspruch auf Erstattung des Fahrpreises für die nicht gefahrene Teilstrecke von Kassel nach Frankfurt a.M. und zurück nach Kassel, sondern auf Erstattung des kompletten Fahrpreises.

2.2.2. Fortsetzung der Reise

Der Reisende kann die Reise aber auch mit geänderter Streckenführung nach seiner Wahl sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort fortsetzen.



Beispiel 4: Sie wollen mit dem ICE von Berlin über Wittenberge nach Hamburg fahren, um das Wochenende dort bei Freunden zu verbringen. Auf dem Bahnhof in Berlin erfahren Sie, dass die Strecke aufgrund eines umgestürzten Baums vorübergehend nicht befahrbar ist und sich die Abfahrtszeit Ihres Zuges um mindestens 90 Minuten verzögern wird. Sie wollen aber in jedem Fall nach Hamburg reisen. In diesem Fall können Sie z.B. eine andere Fahrstrecke wählen und ohne Aufpreis z.B. die längere Zugstrecke über Hannover nach Hamburg fahren. Sie können sich aber auch entschließen, die Reise erst zu einem späteren Zeitpunkt, z.B. am folgenden Wochenende, anzutreten.

2.3. Fahrpreischädigung

Nimmt der Reisende keine Entschädigung wegen Abbruchs der Reise in Anspruch, kann er nach Art. 17 der Fahrgastrechte-VO bei Verspätungen eine Fahrpreischädigung verlangen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet. Die Entschädigung beträgt mindestens

- 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten und
- 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Hat der Reisende mehreren Teilstrecken gebucht, z.B. Hin- und Rückfahrt, wird eine Entschädigung nur für die Teilstrecken gewährt, auf denen eine Verspätung aufgetreten ist.



Beispiel 5: Sie haben eine Fahrkarte mit Hin- und Rückfahrt für die Strecke Berlin-Hamburg für

100 € gekauft. Der Teilpreis für die Hinfahrt ist mit 40 € ausgewiesen, der Teilpreis für die Rückfahrt mit 60 €. Auf der Hinfahrt kam es zu einer Verspätung von 65 Minuten. Auf der Rückfahrt kam es zu einer Verspätung von 130 Minuten. Dann können Sie 25% des Preises für die Hinfahrt, also 10 €, und 50 % des Preises für die Rückfahrt, also 30 €, insgesamt also 40 € erstattet verlangen.

Bei Zeitkarten können Reisende eine pauschale Entschädigung je Verspätung ab 60 Minuten beanspruchen. Diese beträgt bei Zeitkarten im Nahverkehr in der 2. Klasse 1,50 € und in der 1. Klasse 2,25 €. Bei Zeitkarten des Fernverkehrs erhalten Reisende in der 2. Klasse 5,00 € und in der 1. Klasse 7,50 €. Inhaber der Mobility BahnCard 100 erhalten in der 2. Klasse 10,00 € und in der 1. Klasse 15,00 €. Die Gesamterstattung bei mehreren Verspätungen innerhalb des Gültigkeitszeitraumes ist auf 25% des Zeitkartenwertes begrenzt.

2.4. Hilfeleistungen

Zusätzlich zur Gewährung der soeben beschriebenen Ansprüche ist das Eisenbahnunternehmen nach Art. 18 der Fahrgastrechte-VO verpflichtet, den Reisenden bei Verspätungen Hilfe zu leisten.

Dazu gehört zunächst, dass die Reisenden unverzüglich über Verspätung informiert werden.

Ab 60 Minuten Verspätung sind den Reisenden in der Regel ferner anzubieten

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- die Unterbringung in einem Hotel oder ei-

ner anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft, wenn wegen der Verspätung eine Übernachtung nötig ist;

- die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, wenn der Zug auf der Strecke blockiert und die alternative Beförderung praktisch durchführbar ist.

2.5. Besonderheiten im nationalen Nahverkehr in Deutschland

Als Inhaber eines Nahverkehrsfahrausweises stehen Ihnen in Deutschland im Falle einer Verspätung zusätzlich zu den sich aus der Fahrgastrechte-VO ergebenden Rechten, weitere Ansprüche aus der Eisenbahn-Verkehrsverordnung (EVO) zu. So können Sie bei einer voraussichtlichen Verspätung am Ankunftsort von mindestens 20 Minuten, die Fahrt mit einem anderen (schnelleren), nicht reservierungspflichtigen Zug fortsetzen. Die Weiterfahrt z.B. mit einem ICE ist also möglich, nicht aber mit einem EN, weil für diesen eine Reservierungspflicht besteht.



Beispiel 6: Sie haben eine Nahverkehrsfahrkarte von Berlin über Wittenberge mit Umstieg in Schwerin nach Hamburg gekauft. Schon auf dem Bahnhof in Wittenberge hat Ihr Zug eine erhebliche Verspätung, so dass Sie den Anschlusszug in Schwerin voraussichtlich nicht erreichen und bei Fortsetzung der Reise auf der geplanten Strecke voraussichtlich mit 60 Minuten verspätet in Hamburg ankommen würden. In diesem Fall können Sie ohne Aufpreis in Wittenberge in den nächsten EC oder

ICE nach Hamburg umsteigen.

Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort unter Umständen auch mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen und die dafür anfallenden Kosten bis zu einem Höchstbetrag von 80 € erstattet verlangen. Voraussetzung ist, dass

- die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, oder
- es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis 24.00 Uhr erreichen kann.



Beispiel 7: Sie haben eine Nahverkehrsfahrkarte von Nauen nach Wittenberge gekauft. Der von Ihnen gewählte Zug soll fahrplanmäßig um 00:03 Uhr in Wittenberge ankommen. Der Zug wird wegen eines Schadens der Lokomotive voraussichtlich aber erst 70 Minuten später in Wittenberge ankommen. In diesem Fall können Sie mit dem Taxi fahren und die Taxikosten bis maximal 80 € erstattet verlangen.

Diese zusätzlichen Ansprüche im Nahverkehr stehen allerdings unter verschiedenen Vorbehalten. So kann der Reisende eine Kostenerstattung für alternative Verkehrsmittel z.B. dann nicht verlangen, wenn die Verspätung auf

- betriebsfremden Umständen beruht, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das

den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;

- einem Verschulden des Reisenden beruht oder
- dem Verhalten eines Dritten beruht, das das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.



Tipp: Bevor Sie sich entscheiden, erhebliche zusätzliche Kosten für ihre Weiterreise aufzuwenden, sollten Sie versuchen, mit dem Verkehrsunternehmen die Frage der Kostenübernahme zu klären, wenn Sie vermeiden wollen, die Zusatzkosten bei Nichtvorliegen der Erstattungsvoraussetzungen selbst tragen zu müssen.

2.6. Anspruchsdurchsetzung

Im Fall einer Zugverspätung, wegen derer Sie möglicherweise Rechte geltend machen wollen, sollten Sie sich auf jeden Fall schon während der Fahrt im Zug oder auf dem Bahnhof eine Bestätigung über die Verspätung und ggf. auch über den infolge der Verspätung verpassten Zuganschluss ausstellen lassen. Die Bestätigung kann zweckmäßiger Weise gleich auf dem Fahrschein erfolgen. Hierzu können Sie sich z.B. an das Zugbegleitpersonal oder das Servicepersonal auf dem Bahnhof wenden.

Anspruchsgegner der Entschädigungsansprüche ist grundsätzlich derjenige, mit dem der Reisende einen Beförderungsvertrag ge-

schlossen hat. Die *Deutsche Bahn AG* stellt, wie andere Eisenbahnverkehrsunternehmen auch, zur Geltendmachung der Ansprüche ein Online-Formular zur Verfügung.

Sie können sich aber auch an das *Service-Center Fahrgastrechte, 60647 Frankfurt am Main* wenden. Bei dem Service-Center handelt es sich um ein von mehreren Eisenbahnverkehrsunternehmen mit der Bearbeitung von Verspätungsfällen beauftragten Dienstleister. Sich an das Service-Center zu wenden ist insbesondere dann sinnvoll, wenn Sie für die Fahrt gemäß Ticket mehr als ein Eisenbahnverkehrsunternehmen genutzt haben.

Die Zahlung der Entschädigung soll nach Art. 17 Abs. 2 Fahrgastrechte-VO binnen eines Monats, spätestens jedoch drei Monate, nachdem der Entschädigungsantrag gestellt wurde, erfolgen. Es ist auch eine Entschädigung in Form von Gutscheinen oder anderen Leistungen möglich, wenn deren Bedingungen ausreichend flexibel sind. Auf Wunsch des Fahrgastes ist ein Geldbetrag zu zahlen.

2.7. Ansprüche aus Vertrag

Vertragliche Verspätungsansprüche waren nach nationalem Recht durch § 17 der Eisenbahnverkehrsverordnung (EVO) bis zum 23.08.2002 ganz ausgeschlossen und bis zum 28.07.2009 auf die Kosten im Zusammenhang mit einer notwendigen Übernachtung begrenzt. Seit 29.07.2009 enthält die Vorschrift die oben im Abschnitt 2.5 ab S. 9 erläuterten Rechte bei Verspätungen im Nahverkehr, schließt weitergehende Ansprüche auch im Fernverkehr aber gerade nicht aus.

Wir meinen daher, dass Reisende bei Verspätungen neben den Rechten aus der Verordnung auch vertragliche Ansprüche, z.B. Schadensersatzansprüche aus § 280 BGB, geltend machen können. In der Rechtsprechung ist das jedoch bisher umstritten.¹ Bis zu einer höchstrichterlichen Klärung ist der Ausgang entsprechender Rechtsstreitigkeiten der offen.

3. Flugverkehr

3.1. Anwendungsbereich der Fluggastrechte-Verordnung

Die Verordnung gilt gem. Art. 3 Fluggastrechte-VO für Fluggäste, die

- einen Flug von einem Flughafen innerhalb der EU antreten;
- die einen Flug zu einem Flughafen innerhalb der EU antreten, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen seinen Sitz in der EU hat.

Außer bei Annullierungen können Fluggäste die Rechte aus der Verordnung nur in Anspruch nehmen,

- wenn Sie sich zu dem vom Luftfahrtunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeitpunkt
oder, falls keine Zeit angegeben wurde,
• spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung einfinden.

¹ Dafür *AG Dortmund*, Urt. v. 28.06.2012, Az. 405 C 2916/11, aufgehoben durch *LG Dortmund*, Urt. v. 22. 10.2013, Az. 1 S 276/12, das derartige Ansprüche ablehnt.

Fluggäste, die einen der Öffentlichkeit nicht zugänglichen, vergünstigten Tarif nutzen, können die Rechte aus der Verordnung nicht geltend machen. Hierzu zählen z.B. Mitarbeiter von Fluggesellschaften, die zu einem speziellen Mitarbeiter tarif gebucht haben.

3.2. Rechte bei Annullierungen

Wird ein Flug annulliert, also gestrichen, können sich die Fluggäste gem. Art. 5 Fluggastrecht-VO entscheiden, ob sie den Ticketpreis zurückverlangen oder eine andere Beförderung wählen wollen. Außerdem steht ihnen bei nicht rechtzeitig mitgeteilten Annullierungen eine pauschale Entschädigung zu.

3.2.1. Erstattung des Flugpreises oder alternative Beförderung

Grundsätzlich muss sich der Fluggast auf eine von der Fluggesellschaft angebotene alternative Beförderung nicht einlassen, sondern kann bei einer Annullierung des gebuchten Fluges die Erstattung des Flugpreises verlangen. Besteht der gebuchte Flug aus mehreren Reiseabschnitten, kann er in jedem Fall die Erstattung für die noch nicht zurückgelegten Reiseabschnitte verlangen. Für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, kann er die Erstattung verlangen, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist. Außerdem ist dem Fluggast dann der Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu gewähren.

3.2.2. Alternative Beförderung

Der Fluggast kann jedoch auch eine Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder – vorbehaltlich verfügbarer Plätze – nach seiner Wahl zu einem späteren Zeitpunkt verlangen.

3.2.3. Betreuungsleistungen

Das Luftfahrtunternehmen hat Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Umfang zur Wartezeit anzubieten. Ist im Fall einer alternativen Beförderung der Abflug erst am Folgetag zu erwarten, ist die Fluggesellschaft verpflichtet, dem Fluggast eine Hotelunterbringung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel anzubieten.

3.2.4. Pauschale Ausgleichszahlungen

Bei kurzfristigen Annullierungen kann der Fluggast zusätzlich eine pauschale Entschädigung beanspruchen. Der Anspruch auf eine Ausgleichszahlung besteht nicht, wenn die Annullierung dem Fluggast

- mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit mitgeteilt wird, oder
- in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit mitgeteilt wird und ihm ein Alternativflug angeboten wird, der es ihm ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, oder

- weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit mitgeteilt wird und ihnen ein Alternativflug angeboten wird, der es ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Die Höhe des Entschädigungsanspruchs beträgt nach Art. 8 Fluggastrecht-VO

- 250 € bei Flügen bis 1.500 km,²
- 400 € bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei anderen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km bis 3.500 km und
- 600 € bei allen anderen Flügen.

Wird den Fluggästen ein Alternativflug zu ihrem Endziel angeboten, dessen Ankunftszeit

- bei allen Flügen über eine Entfernung von 1 500 km oder weniger nicht später als zwei Stunden oder
- bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1 500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1 500 und 3 500 km nicht später als drei Stunden oder
- bei allen anderen Flügen nicht später als vier Stunden

nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, so kann das Luftfahrtunternehmen die Ausgleichszahlungen um 50 % kürzen.

² Die Entfernung bemisst sich nach der Methode der Großkreisentfernung (Abflugort – endgültiger Zielort, nicht tatsächliche Strecke), *EuGH*, Urt. v. 07.09.2017, Az. C-559/16 (Bossen u.a./Brussels Airlines SA/NV).

Der Fluggast kann eine Ausgleichszahlung für einen annullierten Flug auch dann von seinem ursprünglichen Luftverkehrsunternehmen verlangen, wenn ihm zwar ein Ersatzflug über ein anderes Luftverkehrsunternehmen angeboten wird, dieser aber wiederum mehr als zwei Stunden verspätet ist.³



Beispiel 8: Sie buchen einen Flug von Frankfurt a.M. über Singapur nach Sydney. Am Abflugtag wird der erste Flug von Frankfurt a.M. nach Singapur annulliert. Die Fluggesellschaft bietet Ihnen einen Direktflug mit einer anderen Fluggesellschaft an, der mehrere Stunden später startet, aber in etwa zur selben Zeit wie der von Ihnen gebuchte Flug in Sydney ankommen soll. Sie nehmen das Angebot an. Der Start dieses Fluges verzögerte jedoch um mehrere Stunden, so dass Sie mehrere Stunden später in Sydney ankommen. Auch in diesem Fall können Sie eine Ausgleichszahlung von der ursprünglichen Fluggesellschaft verlangen.

Ausgleichszahlungen muss die Fluggesellschaft jedoch nicht leisten, wenn sie beweisen kann, dass die Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist und auch bei Beachtung der gebotenen Sorgfalt nicht zu vermeiden war. Solche außergewöhnlichen Umstände können z.B. politische Instabilität, sehr schlechte Wetterverhältnisse, die Kollision eines Vogels mit dem Flugzeug⁴ oder von der *Eurocontrol* angeordnete Maßnahmen der Luftraumbeschränkung⁵ sein.

³ BGH, Urt. v. 10.10.2017, Az. X ZR 73/16.

⁴ EuGH, Urt. v. 04.05.2017, Az. C-315/15 (Pešková und Peška).

⁵ LG Köln, Urt. v. 16.05.2017, Az. 11 S 107/16.

Nicht unvermeidbar sind hingegen technische Defekte am Flugzeug, denn für die Funktionsfähigkeit ihrer Flugzeuge muss die Fluggesellschaft stets einstehen. Strittig ist die Einordnung von „Massenerkrankung“ oder „wildem Streik“ von Mitarbeitern der Luftverkehrsunternehmen.⁶

3.2.5. Rechte bei Nichtbeförderung

Immer wieder kommt es auch vor, dass Fluggäste aus sonstigen Gründen nicht mit dem gebuchten Flug befördert werden. Ursache kann z.B. sein, dass das Flugzeug überbucht wurde. So verkaufen manche Fluggesellschaften für bestimmte Flüge mehr Flugtickets als Sitzplätze vorhanden sind. Dem liegt die statistische Annahme zugrunde, wonach ein bestimmter Anteil der gebuchten Passagiere beim Abflug nicht erscheint. Erscheinen im Einzelfall jedoch mehr Fluggäste beim Abflug als die Statistik vorhergesagt hat, können nicht alle Fluggäste befördert werden.

Dem trägt die Verordnung Rechnung, indem sie nicht beförderten Fluggästen mit Art. 4 Abs. 3 Fluggastrecht-VO im Wesentlichen dieselben Rechte einräumt, wie im Falle einer kurzfristigen Annullierung des gebuchten Fluges.

3.3. Rechte bei Verspätungen

Art. 6 Fluggastrecht-VO gewährt den Fluggästen Rechte bei Verspätungen ab zwei Stunden. Der Umfang dieser Rechte hängt jedoch nicht nur von der Länge der Verspä-

⁶ AG Hannover, EuGH-Vorlage v. 06.04.2017, Az. 506 C 12424/16.

tung, sondern auch von der Entfernung des Flugzieles ab. Je weiter das Flugziel entfernt ist, desto länger muss sich der Fluggast gedulden.

3.3.1. Betreuungsleistungen

Verspätet sich der voraussichtliche Abflug bei einer Entfernung des Flugziels

- bis 1.500 km um mindestens 2 Stunden,
- von mehr als 1.500 km um mindestens 3 Stunden bei innergemeinschaftlichen Flügen
- von mehr als 3.500 km um mindestens 4 Stunden bei sonstigen Flügen

so hat der Fluggast Anspruch auf Betreuungsleistungen nach Art. 9 Fluggastrechte-VO.

Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, den Fluggästen in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit Mahlzeiten und Erfrischungen anzubieten.

Ferner muss den Fluggästen angeboten werden, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen oder zwei Telexe, Telefaxe oder E-Mails zu versenden.

Wenn die voraussichtliche Abflugzeit durch die Verspätung im oben genannten Umfang erst am Tag nach der geplanten Abflugzeit liegt und dadurch eine Übernachtung erforderlich wird, ist die Fluggesellschaft verpflichtet, den Reisenden eine Hotelunterbringung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel anzubieten.

3.3.2. Erstattung des Flugpreises

Bei einer Verspätung von mindestens 5 Stunden kann der Fluggast unabhängig von der Entfernung den Flug ablehnen und stattdessen die Erstattung des Flugpreises verlangen. Besteht der gebuchte Flug aus mehreren Reiseabschnitten, kann der Fluggast in jedem Fall die Erstattung des Preises für die noch nicht zurückgelegten Reiseabschnitte verlangen. Für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte kann er die Erstattung verlangen, wenn der Flug im Hinblick auf seinen ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist. Außerdem ist dem Fluggast der Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu gewähren.

3.3.3. Pauschale Ausgleichszahlungen

Pauschale Ausgleichszahlungen sieht die Verordnung für Flugverspätungen zwar nicht ausdrücklich vor.

Der *Europäische Gerichtshof* hat allerdings entschieden, dass die Fluggesellschaft auch im Falle von Verspätungen die in der Verordnung für Annullierungen vorgesehenen Ausgleichszahlungen leisten muss.⁷ Beträgt die Verspätung am Zielort mindestens 3 Stunden, steht dem Fluggast eine pauschale Entschädigung wie bei einer kurzfristigen Annullierung zu. Insoweit gelten die Ausführungen oben im Abschnitt 3.2.4, ab Seite 15, entsprechend.

⁷ *EuGH*, Urt. v. 23.10.2012, Az. C-581/10 (Nelson).

3.4. Ansprüche aus Vertrag

Wichtig zu wissen ist, dass außerhalb der Verordnungen begründete Rechte der Fluggäste durch die jeweilige Verordnung nicht berührt werden. So kann der Fluggast, wenn der betroffene Flug Bestandteil einer Pauschalreise ist, zusätzlich die Rechte aus dem Pauschalreisevertrag gegen den Reiseveranstalter geltend machen. Auch vertragliche Schadensersatzansprüche nach dem nationalen Recht können neben den Rechten aus der Verordnung bestehen. Allerdings sind Entschädigungszahlungen nach der Verordnung auf die Höhe zusätzlicher Schadensersatzansprüche nach nationalem Recht anzurechnen.



Beispiel 9: Sie haben einen günstigen Flug mit einer deutschen Fluggesellschaft für 39 € gebucht. Drei Wochen vor dem geplanten Abflug teilt Ihnen die Fluggesellschaft mit, dass sie den Flug annulliert hat und bietet Ihnen die Umbuchung auf einen Flug einen Tag vor oder nach dem ursprünglich geplanten Reisetag an. Sie wollen jedoch am geplanten Reisetag festhalten. Für diesen Tag sind bei anderen Fluggesellschaften nur noch Tickets ab 89 € erhältlich.

In diesem Fall können Sie das gekaufte Ticket zurückgeben und den Flugpreis von 39 € erstattet verlangen. Eine pauschale Entschädigung nach der Verordnung steht Ihnen aber nicht zu, weil Sie die Fluggesellschaft mehr als zwei Wochen vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert hat. Die Fluggesellschaft verletzt mit der Annullierung des Fluges jedoch den mit Ihnen geschlossenen Beförderungsvertrag. Ihnen

steht daher ein Schadensersatzanspruch nach § 280 Abs. 1 BGB zu, wenn die Fluggesellschaft nicht beweisen kann, dass sie an der Annullierung kein Verschulden trifft. Sie können dann zusätzlich zu der Erstattung der 39 € die Mehrkosten des von Ihnen gebuchten Ersatzfluges i.H.v. 50 € (89 € - 39 €) von der ursprünglichen Fluggesellschaft ersetzt verlangen.

Die Anrechnung gilt auch für Minderungsansprüche.⁸



Beispiel 10: Sie haben Pauschalreise mit Flug für 1.000 € gebucht. Wegen einer Flugverspätung erhalten Sie eine Entschädigung nach der Fluggastrechte-VO i.H.v. 250 €. Nach deutschem Reiserecht ist der Reisepreis wegen der Flugverspätung nach § 651d Abs. 1 BGB um 300 € gemindert.

Die Entschädigungszahlung ist auf die Minderung anzurechnen. Sie können in diesem Rechenbeispiel neben der Entschädigung nach der Fluggastrechte-VO nach deutschem Reiserecht wegen der Minderung also nur noch weitere 50 € verlangen, so dass sie insgesamt 300 € erhalten.

⁸ BGH, Urt. v. 01.10.2014, Az. X ZR 126/13.



4. Gesetzesauszüge

(Stand: 30. November 2017)

4.1. Fahrgastrechte-Verordnung

Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Fahrgastrechte-VO)

Artikel 3 Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck:

...

12. „Verspätung“ die Zeitdifferenz zwischen der planmäßigen Ankunftszeit des Fahrgasts gemäß dem veröffentlichten Fahrplan und dem Zeitpunkt seiner tatsächlichen oder erwarteten Ankunft;

...

Artikel 16 Erstattung oder Weiterreise mit geänderter Streckenführung

Muss vernünftigerweise davon ausgegangen werden, dass bei Ankunft am Zielort gemäß Beförderungsvertrag die Verspätung mehr als 60 Minuten betragen wird, so hat der Fahrgast unverzüglich die Wahl zwischen

a) der Erstattung des vollen Fahrpreises

unter den Bedingungen, zu denen er entrichtet wurde, für den Teil oder die Teile der Fahrt, die nicht durchgeführt wurden, und für den Teil oder die Teile, die bereits durchgeführt wurden, wenn die Fahrt nach den ursprünglichen Reiseplänen des Fahrgasts sinnlos geworden ist, gegebenenfalls zusammen mit einer Rückfahrt zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit. Die Erstattung erfolgt unter denselben Bedingungen wie die Entschädigung nach Artikel 17;

- b) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort bei nächster Gelegenheit; oder
- c) der Fortsetzung der Fahrt oder der Weiterreise mit geänderter Streckenführung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen bis zum Zielort zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl des Fahrgasts.

Artikel 17 Fahrpreischädigung

(1) Ohne das Recht auf Beförderung zu verlieren, kann ein Fahrgast bei Verspätungen vom Eisenbahnunternehmen eine Fahrpreischädigung verlangen, wenn er zwischen dem auf der Fahrkarte angegebenen Abfahrts- und Zielort eine Verspätung erleidet, für die keine Fahrpreiserstattung nach Artikel 16 erfolgt ist. Die Mindestentschädigung bei Verspätungen beträgt

- a) 25 % des Preises der Fahrkarte bei einer Verspätung von 60 bis 119 Minuten;
- b) 50 % des Preises der Fahrkarte ab einer Verspätung von 120 Minuten.

Fahrgäste, die eine Zeitfahrkarte besitzen und denen während der Gültigkeitsdauer ihrer Zeitfahrkarte wiederholt Verspätungen oder Zugausfälle widerfahren, können angemessene Entschädigung gemäß den Entschädigungsbedingungen des Eisenbahnunternehmens verlangen. In den Entschädigungsbedingungen werden die Kriterien zur Bestimmung der Verspätung und für die Be-

rechnung der Entschädigung festgelegt. Die Entschädigung für eine Verspätung wird im Verhältnis zu dem Preis berechnet, den der Fahrgast für den verspäteten Verkehrsdienst tatsächlich entrichtet hat.

Wurde der Beförderungsvertrag für eine Hin- und Rückfahrt abgeschlossen, so wird die Entschädigung für eine entweder auf der Hin- oder auf der Rückfahrt aufgetretene Verspätung auf der Grundlage des halben entrichteten Fahrpreises berechnet. In gleicher Weise wird der Preis für einen verspäteten Verkehrsdienst, der im Rahmen eines sonstigen Beförderungsvertrags mit mehreren aufeinanderfolgenden Teilstrecken angeboten wird, anteilig zum vollen Preis berechnet.

Verspätungen, für die das Eisenbahnunternehmen nachweisen kann, dass sie außerhalb des räumlichen Geltungsbereichs des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft eingetreten sind, werden bei der Berechnung der Verspätungsdauer nicht berücksichtigt.

(2) Die Zahlung der Entschädigung erfolgt innerhalb von einem Monat nach Einreichung des Antrags auf Entschädigung. Die Entschädigung kann in Form von Gutscheinen und/oder anderen Leistungen erfolgen, sofern deren Bedingungen (insbesondere bezüglich des Gültigkeitszeitraums und des Zielorts) flexibel sind. Die Entschädigung erfolgt auf Wunsch des Fahrgasts in Form eines Geldbetrags.

(3) Der Entschädigungsbetrag darf nicht um Kosten der Finanztransaktion wie Gebühren, Telefonkosten oder Porti gekürzt werden. Die Eisenbahnunternehmen dürfen Mindestbeträge festlegen, unterhalb deren keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Dieser Mindestbetrag darf höchstens 4 EUR betragen.

(4) Der Fahrgast hat keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn er bereits vor dem Kauf der Fahrkarte über eine Verspätung informiert wurde oder wenn bei seiner Ankunft am Zielort eine Verspätung aufgrund der Fortsetzung der Reise mit einem anderen Verkehrsdienst oder mit geänderter

Streckenführung weniger als 60 Minuten beträgt.

Artikel 18 Hilfeleistung

(1) Bei einer Verspätung bei der Abfahrt oder der Ankunft sind die Fahrgäste durch das Eisenbahnunternehmen oder den Bahnhofsbetreiber über die Situation und die geschätzte Abfahrts- und Ankunftszeit zu unterrichten, sobald diese Informationen zur Verfügung stehen.

(2) Bei einer Verspätung nach Absatz 1 von mehr als 60 Minuten ist den Fahrgästen Folgendes kostenlos anzubieten:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern sie im Zug oder im Bahnhof verfügbar oder vernünftigerweise lieferbar sind;
- b) die Unterbringung in einem Hotel oder einer anderweitigen Unterkunft und die Beförderung zwischen dem Bahnhof und der Unterkunft in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig wird, sofern dies praktisch durchführbar ist;
- c) ist der Zug auf der Strecke blockiert, die Beförderung vom Zug zum Bahnhof, zu einem alternativen Abfahrtsort oder zum Zielort des Verkehrsdienstes, sofern dies praktisch durchführbar ist.

(3) Besteht keine Möglichkeit zur Fortsetzung eines Verkehrsdienstes mehr, so organisiert das Eisenbahnunternehmen so rasch wie möglich einen alternativen Beförderungsdienst für die Fahrgäste.

(4) Die Eisenbahnunternehmen haben auf Anfrage des Fahrgasts auf der Fahrkarte im jeweiligen Fall zu bestätigen, dass der Verkehrsdienst verspätet war, zum Verpassen eines Anschlusses geführt hat oder ausgefallen ist.

(5) Bei der Anwendung der Absätze 1, 2 und 3 richten die Eisenbahnunternehmen besonderes Augenmerk auf die Bedürfnisse von Personen mit Behinderungen und Perso-

nen mit eingeschränkter Mobilität sowie etwaigen Begleitpersonen.

4.2. Eisenbahn-Verkehrsordnung

§ 17 Verspätung im Schienenpersonennahverkehr

(1) Besitzt der Reisende einen Fahrausweis, der ausschließlich für den öffentlichen Personennahverkehr gilt, so hat er, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass er wegen eines Ausfalls oder einer Unpünktlichkeit des von ihm gemäß dem Beförderungsvertrag gewählten Zuges eines Eisenbahnverkehrsunternehmens verspätet am Zielort ankommen wird, neben den in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 genannten Rechten und Ansprüchen die folgenden Rechte:

1. Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Zug durchführen, sofern vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 20 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird. Der Reisende kann die Benutzung des anderen Zuges jedoch nicht verlangen, wenn für diesen eine Reservierungspflicht besteht oder der Zug eine Sonderfahrt durchführt.
2. Der Reisende kann die Fahrt zum vertragsgemäßen Zielort mit einem anderen Verkehrsmittel durchführen, sofern die vertragsgemäße Ankunftszeit in den Zeitraum zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr fällt und vernünftigerweise davon ausgegangen werden muss, dass der Reisende mindestens 60 Minuten verspätet am Zielort ankommen wird, oder sofern es sich bei dem vom Reisenden gewählten Zug um die letzte fahrplanmäßige Verbindung des Tages handelt und der Reisende wegen des Ausfalls dieses Zuges den vertragsgemäßen Zielort ohne die Nutzung des anderen Verkehrsmittels nicht mehr bis um 24.00 Uhr erreichen kann.

(2) Macht der Reisende von seinem Recht nach Absatz 1 Gebrauch, so kann er von

demjenigen, mit dem er den Beförderungsvertrag geschlossen hat, Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, für eine Beförderung nach Absatz 1 Nr. 2 jedoch nur die erforderlichen Aufwendungen bis zu einem Höchstbetrag von 80 Euro.

(3) Dem Reisenden steht der Anspruch nach Absatz 2 nicht zu, wenn der Ausfall oder die Unpünktlichkeit des Zuges auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

1. betriebsfremde Umstände, die das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und deren Folgen es nicht abwenden konnte;
2. Verschulden des Reisenden;
3. Verhalten eines Dritten, das das Eisenbahnverkehrsunternehmen, das den Zug betreibt, trotz Anwendung der nach Lage des Falles gebotenen Sorgfalt nicht vermeiden und dessen Folgen es nicht abwenden konnte.

Liegt eine der in Satz 1 Nr. 1 oder Nr. 3 genannten Ursachen vor, so kann sich derjenige, mit dem der Reisende den Beförderungsvertrag geschlossen hat, hierauf nur berufen, wenn der Reisende über die Ursache rechtzeitig unterrichtet wurde oder wenn die Ursache offensichtlich war. Der Betreiber der Eisenbahninfrastruktur, auf der die Beförderung erfolgt, ist im Verhältnis zum Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht als Dritter anzusehen.

4.3. Fluggastrechte-Verordnung

Verordnung (EG) Nr. 261/2004 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

Artikel 3 Anwendungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt

- a) für Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, einen Flug antreten;
- b) sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft ist, für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, antreten, es sei denn, sie haben in diesem Drittstaat Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten.

(2) Absatz 1 gilt unter der Bedingung, dass die Fluggäste

- a) über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und - außer im Fall einer Annullierung gemäß Artikel 5 - sich
 - wie vorgegeben und zu der zuvor schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) von dem Luftfahrtunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung einfinden
 - oder, falls keine Zeit angegeben wurde,
 - spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung einfinden oder
- b) von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen von einem Flug, für

den sie eine Buchung besaßen, auf einen anderen Flug verlegt wurden, ungeachtet des Grundes hierfür.

(3) Diese Verordnung gilt nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist. Sie gilt jedoch für Fluggäste mit Flugscheinen, die im Rahmen eines Kundenbindungsprogramms oder anderer Werbeprogramme von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen ausgegeben wurden.

(4) Diese Verordnung gilt nur für Fluggäste, die von Motorluftfahrzeugen mit festen Tragflächen befördert werden.

(5) Diese Verordnung gilt für alle ausführenden Luftfahrtunternehmen, die Beförderungen für Fluggäste im Sinne der Absätze 1 und 2 erbringen. Erfüllt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das in keiner Vertragsbeziehung mit dem Fluggast steht, Verpflichtungen im Rahmen dieser Verordnung, so wird davon ausgegangen, dass es im Namen der Person handelt, die in einer Vertragsbeziehung mit dem betreffenden Fluggast steht.

(6) Diese Verordnung lässt die aufgrund der Richtlinie 90/314/EWG bestehenden Fluggastrechte unberührt. Diese Verordnung gilt nicht für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges annulliert wird.

Artikel 4 Nichtbeförderung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass Fluggästen die Beförderung zu verweigern ist, so versucht es zunächst, Fluggäste gegen eine entsprechende Gegenleistung unter Bedingungen, die zwischen dem betreffenden Fluggast und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind, zum freiwilligen Verzicht auf ihre Buchungen zu bewegen. Die Freiwilligen sind gemäß Artikel 8 zu unterstützen, wobei die Unterstützungsleistungen zusätzlich zu dem in diesem Absatz genannten Ausgleich zu gewähren sind.

(2) Finden sich nicht genügend Freiwillige, um die Beförderung der verbleibenden Fluggäste mit Buchungen mit dem betreffenden Flug zu ermöglichen, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern.

(3) Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß den Artikeln 8 und 9.

Artikel 5 Annullierung

(1) Bei Annullierung eines Fluges werden den betroffenen Fluggästen

- a) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 angeboten,
- b) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten und im Fall einer anderweitigen Beförderung, wenn die nach vernünftigem Ermessen zu erwartende Abflugzeit des neuen Fluges erst am Tag nach der planmäßigen Abflugzeit des annullierten Fluges liegt, Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und
- c) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen ein Anspruch auf Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 eingeräumt, es sei denn,
 - i) sie werden über die Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet, oder
 - ii) sie werden über die Annullierung in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das 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, oder

iii) sie werden über die Annullierung weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

(2) Wenn die Fluggäste über die Annullierung unterrichtet werden, erhalten sie Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung.

(3) Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen ist nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen gemäß Artikel 7 zu leisten, 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.

(4) Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Artikel 6 Verspätung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass sich der Abflug

a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1 500 km oder weniger um zwei Stunden oder mehr oder

b) 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 um drei Stunden oder mehr oder

c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen um vier Stunden oder mehr

gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert, so werden den Fluggästen vom ausführenden Luftfahrtunternehmen

i) die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten,

ii) wenn die nach vernünftigen Ermessen zu erwartende Abflugzeit erst am Tag nach der zuvor angekündigten Abflugzeit liegt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und,
iii) wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a) angeboten.

(2) Auf jeden Fall müssen die Unterstützungsleistungen innerhalb der vorstehend für die jeweilige Entfernungskategorie vorgesehenen Fristen angeboten werden.

Artikel 7 Ausgleichsanspruch

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so erhalten die Fluggäste Ausgleichszahlungen in folgender Höhe:

- a) 250 EUR bei allen Flügen über eine Entfernung von 1 500 km oder weniger,
- b) 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,
- c) 600 EUR bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen.

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

(2) Wird Fluggästen gemäß Artikel 8 eine anderweitige Beförderung zu ihrem Endziel mit einem Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit

- a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1 500 km oder weniger nicht später als zwei Stunden oder
- b) bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1 500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1 500 und 3 500 km nicht später als drei Stunden oder
- c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen nicht später als vier Stunden

nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 um 50 % kürzen.

(3) Die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 erfolgen durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.

(4) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Großkreisentfernung ermittelt.

Artikel 8 Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so können Fluggäste wählen zwischen

a) -der binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit

-einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt,

b) anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder

c) anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

(2) Absatz 1 Buchstabe a) gilt auch für Fluggäste, deren Flüge Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG ergibt.

(3) Befinden sich an einem Ort, in einer

Stadt oder Region mehrere Flughäfen und bietet ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einem Fluggast einen Flug zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen an, so trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen die Kosten für die Beförderung des Fluggastes von dem anderen Flughafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fluggast vereinbarten Zielort.

Artikel 9 Anspruch auf Betreuungsleistungen

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so sind Fluggästen folgende Leistungen unentgeltlich anzubieten:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,
- b) Hotelunterbringung, falls
 - ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten notwendig ist oder
 - ein Aufenthalt zusätzlich zu dem vom Fluggast beabsichtigten Aufenthalt notwendig ist,
- c) Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges).

(2) Außerdem wird den Fluggästen angeboten, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails zu versenden.

(3) Bei der Anwendung dieses Artikels hat das ausführende Luftfahrtunternehmen besonders auf die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen sowie auf die Bedürfnisse von Kindern ohne Begleitung zu achten.

Artikel 12 Weiter gehender Schadensersatz

(1) Diese Verordnung gilt unbeschadet eines weiter gehenden Schadensersatzanspruchs des Fluggastes. Die nach dieser Verordnung gewährte Ausgleichsleistung kann auf einen solchen Schadensersatzanspruch angerechnet werden.

(2) Unbeschadet der einschlägigen Grundsätze und Vorschriften des einzelstaatli-

chen Rechts, einschließlich der Rechtsprechung, gilt Absatz 1 nicht für Fluggäste, die nach Artikel 4 Absatz 1 freiwillig auf eine Buchung verzichtet haben.

4.4. Bürgerliches Gesetzbuch

§ 280 Schadensersatz wegen Pflichtverletzung

Verletzt der Schuldner eine Pflicht aus dem Schuldverhältnis, so kann der Gläubiger Ersatz des hierdurch entstehenden Schadens verlangen. Dies gilt nicht, wenn der Schuldner die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

§ 651a Vertragstypische Pflichten beim Reisevertrag

(1) Durch den Reisevertrag wird der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Reisenden eine Gesamtheit von Reiseleistungen (Reise) zu erbringen. Der Reisende ist verpflichtet, dem Reiseveranstalter den vereinbarten Reisepreis zu zahlen.

...

651d Minderung

(1) Ist die Reise im Sinne des § 651c Abs. 1 mangelhaft, so mindert sich für die Dauer des Mangels der Reisepreis nach Maßgabe des § 638 Abs. 3. § 638 Abs. 4 findet entsprechende Anwendung.

(2) Die Minderung tritt nicht ein, soweit es der Reisende schuldhaft unterlässt, den Mangel anzuzeigen.

Rechtliche Hinweise

Die hier zusammengetragenen Informationen wurden nach bestem Wissen und Gewissen aufgrund der bei Drucklegung aktuellen Gesetzeslage und Rechtsprechung erstellt. Dennoch sind einzelne Fehler nicht ganz auszuschließen. Der *Deutsche Verbraucherschutzverein e.V.* übernimmt insofern keine Haftung für die Richtigkeit der Angaben, soweit ihm nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt.

Die verwendeten Grafiken wurden der Webseite www.openclipart.org entnommen und standen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung unter der Creative Commons CC0 1.0 Lizenz.

Hat Ihnen diese Informationsbroschüre geholfen?

Gerne nehmen wir Ihre Kritik und Ihre Anregungen entgegen. Senden Sie uns einfach eine E-Mail. Weitergehende Informationen zu Themen des Verbraucherschutzes und zahlreiche, von uns erläuterte Fallbeispiele aus der Rechtsprechung finden Sie auf unserer Internetseite. Selbstverständlich können Sie sich auch mit konkreten Problemen auf diesem Gebiet an uns wenden.

Wünschen Sie eine individuelle Prüfung Ihrer Ansprüche bei Verspätungen im Bahn- oder Flugverkehr?

Auch hier können wir Ihnen weiterhelfen. Wir lassen etwaige Ansprüche für unsere Vereinsmitglieder kostenfrei durch erfahrene Rechtsanwälte prüfen. Detaillierte Informationen zur Rechtsberatung durch unseren Verein finden Sie ebenfalls auf unserer Internetseite.

Impressum

Deutscher Verbraucherschutzverein e.V.
- Geschäftsstelle -
Zum Jagenstein 3
14478 Potsdam

Telefon: 0331 / 73042559
Telefax: 0331 / 73042560

www.deutscher-verbraucherschutzverein.de
info@deutscher-verbraucherschutzverein.de