

International - Flugreisen

## Rechte von Passagieren gestärkt

von Metin Demirkaya und Deniz Yıldırım

Nicht selten sitzt der Reisende, ob zum privaten Glück und Vergnügen oder geschäftlich unterwegs, auf seinem Reisekoffer in den Wartehallen der Flughäfen und wartet vergeblich darauf, befördert zu werden.

Auch die Vorfreude bei Urlaubsreiseantritt weicht dem Ärger. Für manchen ein Alptraum: Statt zum ersehnten Urlaubsziel zu fliegen, sitzt er in der Wartehalle oder schlimmer noch: es gibt Probleme beim Rückflug und die Familie kommt nicht pünktlich nach Hause.

Mit einem Grundsatzurteil hat der europäische Gerichtshof vor einigen Monaten mit einem wichtigen Urteil den Flugreisenden den Rücken gestärkt. Damit schlägt die Waage der Justiz klar zugunsten des Verbraucherschutzes aus. Die Reisesaison wirft ihre Sonnenstrahlen voraus, dann ist es sinnvoll sich auch über die Rechte zu informieren, die man als Fluggast nach der in geltenden Rechtslage genießt.

Luftfahrtunternehmen haben ihre Fluggäste vor der planmäßigen Abflugzeit über Annullierungen zu unterrichten und ihnen darüber hinaus eine „zumutbare“ anderweitige Beförderung anzubieten, so dass die Fluggäste umdisponieren können. Anderenfalls haben die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen einen Ausgleich zu leisten und auch eine „angemessene Betreuung“ anzubieten, es sei denn, die Annullierung ist auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen.

### Rechte der Reisenden erheblich erweitert

In der jüngsten Vergangenheit wurde oft über „festsitzende Fluggäste“ berichtet. Von teils „dramatischen Szenen im Flughafen“ war zu lesen. Doch der

verzweifelte Ruf des „sitzen gelassenen Fluggastes“ drang allerdings selten über die Wartehalle hinaus.

Nunmehr wurde er erhört; von zunächst keiner geringeren Institution als dem Europäischen Parlament und dem Rat. Mit einer bereits 2004 erlassenen Verordnung befanden sie, dass Nichtbeförderung und Annullierung oder große Verspätungen von Flügen für die Fluggäste ein Ärgernis



sein und große Unannehmlichkeiten verursachen. Unter bestimmten Voraussetzungen stehen dem Gast deshalb umfangreiche Rechte zu.

So harmlos zunächst diese Feststellung klingt, dramatischer ist die Schlussfolgerung daraus; per Verordnung wurde die Gemeinschaft verpflichtet, festgelegte Schutzstandards zu erhöhen, um die Fluggastrechte zu stärken und dem Verbraucherschutz Rechnung zu tragen.

So sollen die Mitgliedstaaten Regeln für Sanktionen bei Verstößen gegen diese Verordnung festlegen und deren Durchsetzung gewährleisten. Ferner sollen sie die Einhaltung dieser Verordnung durch ihre Luftfahrtunternehmen sicherstellen und überwachen. Eine geeignete Stelle zur Erfüllung dieser Durchsetzungsaufgaben haben sie zu benennen.

Parlament und Rat beließen es nicht bei diesen allgemeinen Maßnahmen, mit denen der Fluggast zunächst nicht viel anfangen kann. Sie gehen erheblich weiter und definieren im Einzelnen die Rechte des Fluggastes. Die Lektüre dieser Rechte neben dem des Reiseführers ist allemal lohnend, will der Reisende auf dem Ärger und dem möglichen Schaden nicht sitzen bleiben.

### Wahlmöglichkeiten und unter Umständen Ausgleichszahlungen

Verfügen Fluggäste über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug und finden sie sich wie vorgegeben zeitig, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung ein und werden sie dennoch nicht befördert, sollen sie wählen dürfen.

Sie können sich entscheiden zwischen Stornierung unter Rückerstattung des Flugpreises oder der Fortsetzung des Fluges unter „zufrieden stellenden Bedingungen“ und „angemessener Betreuung“, während sie auf einen späteren Flug warten. Unter bestimmten Voraussetzungen und je nach Flugstrecke können sie sogar Ausgleichszahlungen in bestimmter Höhe beanspruchen.

Luftfahrtunternehmen haben ihre Fluggäste vor der planmäßigen Abflugzeit über Annullierungen zu unterrichten und ihnen darüber hinaus eine „zumutbare“ anderweitige Beförderung anzubieten, so dass die Fluggäste umdisponieren können. Anderenfalls haben die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen einen Ausgleich zu leisten und auch eine „angemessene Betreuung“ anzubieten, es sei denn, die Annullierung ist auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen.

International - Flugreisen

# Rechte von Passagieren gestärkt

von Metin Demirkaya und Deniz Yildirim

## Wartezeiten mit Service überbrücken

Während der Gast sitzt und wartet, soll das Flugunternehmen für das Wohlergehen des Gastes sorgen. Mahlzeiten und Erfrischungen im „angemessenen“ Verhältnis zur Wartezeit - unentgeltlich versteht sich - sind das Erste, was das Unternehmen dem Gast anzubieten hat.

Falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder länger notwendig wird, ist der Fluggast vom Flughafen in ein Hotel zu befördern und dort unterzubringen.

Schließlich kann ihm im modernen Kommunikationszeitalter das Telefonieren und E-mail-Schreiben nicht versagt bleiben. Ihm ist nämlich anzubieten, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails zu versenden.

## Für wen gelten die neuen Regelungen?

Dieser Schutz gilt nicht nur für Fluggäste, die einen Flug von einem Flughafen in einem EU-Mitgliedsstaat antreten. Er gilt ebenso bei Flügen von

Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittstaat zu einem Flughafen in einem Mitgliedsstaat fliegen.

## Lobby der Flugunternehmen erleidet Schiffbruch bei Gericht

Die neue EU-Verordnung hatte die Lobby der Flugunternehmen wie International Air Transport Association und European Low Fares Airline Association auf den Plan

gerufen. Mit ihrem Versuch, die Verordnung zur Strecke zu bringen, sind sie aber vor dem höchsten europäischen Gericht gescheitert.

Am 10. Januar dieses Jahres entschied der europäische Gerichtshof, dass die von den Verbänden angegriffenen Vorschriften der Verordnung zugunsten der Fluggäste und Reisenden nicht zu beanstanden sind. Diese Entscheidung dürfte wohl auch Präzedenzcharakter für andere Verkehrsträger wie die Bahn haben.

### Zu den Verfassern:

Metin Demirkaya ist  
Rechtsanwalt bei  
Herfurth & Partner,  
Hannover

Deniz Yildirim ist  
Rechtsanwältin in Antalya

Email-Kontaktadressen:  
demirkaya@herfurth.de  
und  
deniz.yildirim@arcor.de