



verbraucherzentrale

Fluggastrechte – Anspruch und Wirklichkeit

Ergebnisse einer Online-Umfrage
der Verbraucherzentralen 2010

Inhalt

1.	Einleitung: Anlass der Umfrage	3
2.	Rechtsgrundlagen	4
2.1.	Die Fluggastrechte-VO im System des Luftbeförderungsrechts.....	4
2.1.1.	Verhältnis zu anderen Regelungen	4
2.1.2.	Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO.....	5
2.1.3.	Regelungsbereiche der Fluggastrechte-VO	5
2.1.4.	Ansprüche des Fluggastes.....	6
2.2.	Die Ausgestaltung der Verordnung durch die Rechtsprechung.....	7
2.2.1.	Die Abgrenzung von Verspätung und Annullierung.....	7
2.2.2.	Technische Probleme als außergewöhnliche Umstände	7
2.2.3.	Wetterprobleme als außergewöhnliche Umstände.....	8
2.3.	Fazit	8
3.	Beschreibung der Teilnehmer	9
4.	Die Online-Umfrage	10
4.1.	Inhalt und Systematik des Online-Fragebogens.....	10
4.2.	Ergebnisse	10
4.2.1.	Beschwerden im Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO	10
4.2.2.	Flugstörungen und deren Auswirkungen auf die Fluggäste	11
4.2.3.	Flugstörungen und die durch Fluggesellschaften genannten Gründe	12
4.2.4.	Flugstörungen und Informationspolitik der Fluggesellschaften.....	13
4.2.5.	Leistungen an Verbraucher	14
4.2.6.	Betrachtung von Entschädigungsangeboten in bestimmten Situationen.....	16
4.2.7.	Aktivitäten der Verbraucher.....	20
4.2.8.	Bearbeitungsdauer bei der Fluggesellschaft	21
4.2.9.	Hindernisse bei der Rechtsdurchsetzung und Verbesserungsvorschläge der Verbraucher	22
4.3.	Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick	23
5.	Forderungen der Verbraucherverbände	25
5.1.	An den Gesetzgeber und die Aufsichtsbehörde: Rechtsdurchsetzung und Schlichtung	25
5.2.	An die Luftfahrtunternehmen: Anspruchserfüllung und Kundenservice	25
5.3.	An die Verbraucher als Fluggäste	26
6.	Anlagen	27
6.1.	Fragebogen.....	27
6.2.	Ergebnistabelle: Online-Umfrage zu Fluggastrechten 2010	29
6.3.	FAQs - Fragen zu Fluggastrechten	33
6.3.1.	Welche Rechte stehen mir bei Flugstörungen zu?	33
6.3.2.	Welche Unterschiede bestehen zwischen Annullierung und Verspätung? ..	34
6.3.3.	Wo finde ich die Verordnung zu den Fluggastrechten?	35
6.3.4.	Ansprechpartner.....	35

1. Einleitung: Anlass der Umfrage

- Bei den Verbraucherzentralen liegen seit Inkrafttreten der EU-Fluggastrechte-Verordnung Nr. 261/2004 (nachfolgend Fluggastrechte-VO) am 17.02.2005 zahlreiche Verbraucherbeschwerden über Flugannullierungen und -verspätungen ohne entsprechende Ausgleichszahlungen sowie Betreuungsleistungen vor. Immer häufiger und zuletzt massiv während der Luftraumsperrung durch die Vulkanaschewolke bemängelten Fluggäste, dass Fluggesellschaften das ihnen zustehende Wahlrecht bei Unterstützungsleistungen ignorierten, im Falle der Nichtbeförderung oder Abflugverzögerung ab fünf Stunden zwischen einer Ersatzbeförderung oder einer Erstattung des Flugpreises selbst zu wählen. Stattdessen entschieden sich die Beförderer häufig von sich aus für die zumeist günstigere Variante der Rückzahlung des Flugpreises. Und obwohl eine grundsätzliche Entscheidung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) aus dem Jahr 2008 (EuGH-Urteil vom 22.12.2008, AZ: C-549/07) dazu vorliegt, dass technische Probleme grundsätzlich keinen Entlastungsgrund darstellen, verweigerten Fluggesellschaften auch weiterhin mit dieser Begründung Entschädigungsansprüche ihrer Fluggäste. Nicht zuletzt beklagten Reisende in der Verbraucherberatung massiv, dass sie erst am Flughafen von einer Annullierung ihres Fluges erfahren hätten und dann oftmals ohne Informationen und Betreuung ihre Weiterreise selbst in die Hand nehmen mussten. Zudem fühlten sie sich über ihre Rechte oft gar nicht oder nur unzureichend informiert und im Störungs- und Beschwerdefall frustriert, weil die Fluggesellschaften häufig nicht oder unzureichend reagieren und berechnete Ansprüche ihrer Fluggäste „aussitzen“.

Zwar hat der europäische Gesetzgeber durch die Fluggastrechte-VO weit reichende Vorschriften zur Stärkung der Verbraucherrechte bei Annullierung, Nichtbeförderung oder großer Verspätung von Flügen erlassen. Leider führen jedoch viele unklare Begriffe in dieser Verordnung zu erheblicher Rechtsunsicherheit bei der Durchsetzung von Ansprüchen durch Verbraucher. Aus diesen Gründen musste der Bundesgerichtshof (BGH) dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) wiederholt Fragen zur Auslegung der Verordnung vorlegen, um für mehr Rechtssicherheit in Einzelfragen zu sorgen. Diese Entscheidungen stärkten überwiegend die Rechte der Verbraucher. Hier einige Beispiele:

- Anwendbarkeit der EU-Fluggastrechte-VO bei Rückflug aus einem Drittland (EuGH-Urteil vom 10.7.2008, AZ: C 173/07)
- Ausgleichszahlung bei Flugannullierung wegen außergewöhnlicher Umstände; technische Probleme grundsätzlich kein Entlastungsgrund (EuGH-Urteil vom 22.12.2008, AZ: C-549/07)
- Anspruch auf Ausgleichszahlung bei Verspätung von Flügen, Abgrenzung zwischen Annullierung und Verspätung (EuGH-Urteil vom 19.11.2009, AZ: C-402/07 und C-432/07)

Im Rahmen des vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2010“ wollten daher die Verbraucherzentralen fünf Jahre nach Inkrafttreten der Fluggastrechte-VO in einer bundesweiten Online-Umfrage ermitteln, von welchen Mängeln Fluggäste besonders häufig betroffen sind und wie Fluggesellschaften mit deren Ansprüchen aus der Verordnung umgehen. Flankiert wurde die Umfrage durch ein bundesweites Maßnahmenbündel der Verbraucherzentralen aus verstärkter Informationsarbeit, Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit sowie mit gezielten Aktionen.

Ihre Erfahrungen konnten Fluggäste in der Zeit vom 18.05.2010 bis zum 30.09.2010 über die Website www.verbraucherzentrale.de online eintragen.

2. Rechtsgrundlagen

2.1. Die Fluggastrechte-VO im System des Luftbeförderungsrechts

Die am 17.02.2005 in Kraft getretene Fluggastrechte-VO verbesserte die Rechte von Fluggästen gegenüber der zuvor geltenden Rechtslage erheblich. Bis dahin hatten Fluggesellschaften ihren Fluggästen nur bei einer Überbuchung eine geringe schadensunabhängige Entschädigung geschuldet, und zwar auf Grund einer Verordnung aus dem Jahre 1991, die durch die Fluggastrechte-VO abgelöst wurde. Im Übrigen war der Fluggast im Falle von Flugausfällen oder -verspätungen auf Ansprüche nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch oder dem Warschauer Abkommen (heute: Montrealer Übereinkommen) angewiesen. Diese setzten aber einen konkret entstandenen Schaden voraus, den die Fluggesellschaft auch noch verschuldet haben musste.

Die Fluggastrechte-VO ist nicht nur bei Überbuchungen, sondern auch bei Flugannullierungen und Verspätungen anwendbar. Die schadensunabhängigen Entschädigungsansprüche – die Verordnung nennt sie „Ausgleichsansprüche“ – wurden deutlich erhöht. Sie sind dem Gesetz nach bei Nichtbeförderung und bei Annullierung zu leisten; der EuGH hat dies überdies auf Verspätungen von über drei Stunden ausgedehnt. Die Ansprüche können auch bei Flügen, die im Rahmen einer Pauschalreise durchgeführt werden, geltend gemacht werden. Anspruchsgegner ist die so genannte ausführende Fluggesellschaft, das heißt die Fluggesellschaft, die den Flug tatsächlich durchgeführt hat. Dies muss nicht unbedingt die Vertragspartnerin des Fluggastes sein. Es ist das ausdrückliche Ziel der Verordnung, mit ihren Vorschriften die Rechte von Fluggästen besser zu schützen.

Die Fluggastrechte-VO verpflichtet die Mitgliedstaaten, zur Umsetzung der Verordnung und deren Überwachung eine so genannte Durchführungsstelle zu benennen. Dies ist in Deutschland gemäß § 63d LuftVG (Luftverkehrsgesetz) das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) in Braunschweig. Fluggäste können sich beim LBA beschweren, wenn sie meinen, dass eine Fluggesellschaft die Vorschriften der Verordnung nicht eingehalten hat. Das LBA überprüft den Vorgang und teilt dem Beschwerdeführer das Ergebnis seiner Recherchen mit. Dem betroffenen Luftfahrtunternehmen wird gegebenenfalls eine Geldbuße auferlegt. Es ist aber nicht die Aufgabe des LBA, dem Fluggast bei der Durchsetzung seiner Ansprüche behilflich zu sein. Dazu muss der Fluggast nötigenfalls den Weg zu den Gerichten beschreiten, falls sich die Fluggesellschaft weigert zu zahlen. Eine gesetzliche Verpflichtung, sich einem Schlichtungsverfahren zu unterziehen, besteht in Deutschland derzeit nicht – anders, als seit August 2009 im Eisenbahnbereich.

2.1.1. Verhältnis zu anderen Regelungen

Der Luftbeförderungsvertrag wird von Normen unterschiedlichster Ebenen geregelt, so dass der Abgrenzung der im konkreten Fall anwendbaren Vorschriften erhebliche Bedeutung zukommt. Gilt deutsches Recht, so ist bei Verspätungen und Flugausfällen auf das Werkvertragsrecht des BGB zurückzugreifen.

Auf internationaler Ebene stellt das Montrealer Übereinkommen (MÜ, Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet am 28.05.1999 in Montreal, ABI. EG Nr. L 194 vom 28.07.2001, S. 39), die wichtigste Haftungsregelung im Luftbeförderungsrecht dar, welches am 28.06.2004 in Deutschland in Kraft trat. Es regelt die Haftung bei Unfällen und bei Gepäckverlust. Darüber hinaus sieht es eine Haftung für Verspätung vor, deren Abgrenzung zur Verspätungshaftung nach dem BGB nicht unkompliziert ist. Der EuGH jedenfalls hält das Nebeneinander der Verspätungsregelung nach dem MÜ und den Ansprüchen nach der Fluggastrechte-VO mit der Vorrangigkeit des MÜ für vereinbar (EuGH, Ur. v 10.01.2006 – C-344/04, NJW 2006, 351 – IA-TA/ELFAA; Schmid/ Hopperdietzel, NJW 2010, 1905).

Durch die VO (EG) Nr. 2027/97 wird keine Unterscheidung mehr zwischen inländischer beziehungsweise europäischer und internationaler Beförderung für Luftfahrtunternehmen

der Gemeinschaft gemacht, so dass den nationalen Regelungen des Luftverkehrsgesetzes ein geringer Anwendungsbereich verbleibt. Einzig bei Flugpauschalreisen mit Inlandsflügen sowie inländischer nicht gewerblicher und unentgeltlicher Luftbeförderung greifen die Normen des LuftVG ein (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1015). Bei Unanwendbarkeit des MÜ kommen zudem Ansprüche aus dem BGB (auch neben solchen aus der Fluggastrechte-VO) in Betracht.

2.1.2. Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO

Die Fluggastrechte-VO gilt für alle Flüge, die in der europäischen Gemeinschaft beginnen, sowie für Flüge von Luftfahrtunternehmen mit Sitz in der Gemeinschaft aus Drittstaaten in die Gemeinschaft.

Der Rückflug aus einem Drittstaat mit einem Drittland-Carrier zurück in die Europäische Gemeinschaft fällt jedoch nach einer Entscheidung des EuGH nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung (EuGH, Urte. v. 10.07.2008 – C-173/07, NJW 2008, 2697 – Emirates/Schenkel). Damit weicht der EuGH von der nach dem Montrealer Übereinkommen geltenden Rechtslage ab, wonach ein Hin- und Rückflug als ein einziger Flug zu betrachten ist (so genannter Rundflug).

2.1.3. Regelungsbereiche der Fluggastrechte-VO

Unter die von der Fluggastrechte-VO geregelten Bereiche fallen die Nichtbeförderung eines Fluggastes, die Annullierung eines Fluges sowie die Verspätung des Fluges.

Unter dem Begriff der Nichtbeförderung ist die Weigerung des Luftfahrtunternehmens zu verstehen, den Fluggast zu befördern, obwohl sich dieser rechtzeitig am Flugsteig eingefunden hat, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1023). Derartige vertretbare Gründe können sowohl aus der Gesundheit des Reisenden oder der allgemeinen betrieblichen Sicherheit als auch aus unzureichenden Reiseunterlagen resultieren. Neben der Nutzung eines kleineren Flugzeugs aufgrund eines technischen Defekts der ursprünglich vorgesehenen Maschine ist häufigster Anwendungsfall bei der Nichtbeförderung die in der Branche übliche Praxis der Überbuchung von Flügen. Dabei werden mehr Plätze belegt, als das Flugzeug Sitze hat, in der Annahme, dass nicht alle Fluggäste zum Abflug erscheinen. Führt ein verpasster Anschlussflug aufgrund eines verspäteten oder annullierten Zubringerfluges zu einer tatsächlichen Nichtweiterbeförderung, liegt nach Auffassung des BGH kein Fall der Nichtbeförderung vor, da in derartigen Fällen der Sitzplatz für die Weiterbeförderung zur Verfügung stand (BGH, Urte. v. 30.04.2009 – Xa ZR 78/08, NJW 2009, 2740, anders aber Schmid/Hopperdietzel, NJW 2010, 1905, 1907, mit Verweis auf eine Entscheidung des Handelsgerichtes Wien v. 29.04.2008 – 1 R 206/07 a). Die Frage, ob weiterhin eine Nichtbeförderung vorliegt, wenn ein planmäßig begonnener Flug nach einer Zwischenlandung außerhalb des Gebietes der europäischen Gemeinschaft nicht fortgesetzt wird, konnte hingegen bislang nicht geklärt werden.

Entsprechend der in der Fluggastrechte-VO enthaltenen Legaldefinition ist die Annullierung „die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war“. Danach ist von einer Annullierung auszugehen, wenn sich der Flug als solcher aus der Sicht der Flugplanung als ein völlig anderer darstellt (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1029).

Schließlich gewährt die Fluggastrechte-VO Ansprüche des Fluggastes bei Verspätung des Fluges. Verspätet ist ein Flug dann, wenn er nach dem in der Buchung vorgesehenen Zeitpunkt beginnt; dabei wird auf die Verzögerung des Abfluges abgestellt (EuGH, Urte. v. 19.11.2009 – C-402/07 und C-432/07, NJW 2010, 43 – Sturgeon/Condor und Böck und Lepuschitz/Air France; Tonner, in: Gebauer/Wiedmann (Hrsg.), Zivilrecht unter europäischem Einfluss, Kap. 15 Rdnr. 87). Als gering zu qualifizierende Verspätungen werden dabei von Art. 6 Abs. 1 der Verordnung ausgegrenzt. Nur wenn sich ein Flug über eine Entfernung von 1.500 Kilometern um zwei Stunden, ein Flug von 1.500 bis 3.500 Kilometern Entfernung um drei Stunden oder ein Flug von mehr als 3.500 Kilometern Entfernung um

mindestens vier Stunden verspätet, stehen dem Fluggast Ansprüche aus der Verordnung zu. Als eines der wichtigsten Probleme der Fluggastrechte-VO hat sich bisher die Abgrenzung zwischen Verspätung und Annullierung eines Fluges dargestellt. In seinem Urteil vom 19.11. 2009 hat der EuGH jedoch entschieden, dass auch eine extreme Verspätung nicht in eine Annullierung umschlägt, eine Verspätung ab drei Stunden jedoch wie eine Annullierung einen Anspruch auf Ausgleichszahlungen auslöst (im Einzelnen unten 2.2.1 - EuGH, Urt. v. 19.11.2009 – C-402/07 und C-432/07, NJW 2010, 43 – Sturgeon/Condor und Böck und Lepuschitz/Air France).

2.1.4. Ansprüche des Fluggastes

Im Falle der Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung eines Fluges sieht die Fluggastrechte-VO verschiedene Ansprüche des Fluggastes vor: Die Forderung einer Ausgleichszahlung ist möglich, aber auch Betreuungs- und Unterstützungsleistungen können verlangt werden.

Alle Fluggäste, die von der Nichtbeförderung oder Annullierung eines Fluges betroffen sind, können Ansprüche auf Ausgleichszahlungen geltend machen. Durch diese Zahlungen sollen „Ärgernisse“ und „große Unannehmlichkeiten“ abgegolten werden, so dass es nicht darauf ankommt, ob tatsächlich ein Schaden entstanden ist (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1047). Die Höhe der Ausgleichszahlungen richtet sich nach der zurückzulegenden Entfernung: Bei Flügen bis 1.500 Kilometer besteht ein Anspruch in Höhe von 250 Euro, bei einer Flugentfernung von über 1.500 bis 3.500 Kilometer ist ein Ausgleich in 400 Euro fällig und bei einer Entfernung von mehr als 3.500 Kilometern hat der Fluggast schließlich einen Anspruch auf 600 Euro. Im Falle der Beförderung mit einem Alternativflug oder der verspäteten Ankunft, falls der ursprüngliche Flug trotz Verspätung noch durchgeführt wird, können die genannten Ausgleichszahlungen halbiert werden (Tonner, in: Gebauer/Wiedmann (Hrsg.), Zivilrecht unter europäischem Einfluss, Kap. 15 Rdnr. 99). Auf die Annahme eines Gutscheines anstatt der ihm zustehenden Geldzahlung muss sich der Fluggast nicht einlassen. Er kann diesem zwar zustimmen, muss jedoch sein Einverständnis schriftlich bestätigen. Die Ausgleichszahlungen sind dagegen ausgeschlossen, wenn das Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnlichen Umständen beruht, die sich auch nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1033).

Neben diesen Ausgleichszahlungen hat der Fluggast im Falle der Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung auch Ansprüche auf Unterstützungsleistungen. Ihm steht ein Wahlrecht zu, ob er bei vollständiger Erstattung seiner Kosten vom Flug zurücktritt oder aber eine anderweitige Beförderung zum Endziel zum frühest möglichen oder wunschgemäßen Zeitpunkt annimmt. Der Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten ist jedoch bei Pauschalreisen ausgeschlossen aufgrund des Vorranges der Rechte aus dem Reisevertrag gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen (Art. 8 Abs. 2 der Fluggastrechte-VO). Da die Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung jedoch nur einfache Mängel begründen, die den Reisenden nach nationalem Recht gemäß § 651d BGB ausschließlich zur Minderung und nicht zum Rücktritt berechtigen, müsste der Erstattungsanspruch eigentlich weiterhin vorliegen; eine kohärente Auslegung der Verordnung, welche die genannten Unannehmlichkeiten als „erhebliche Mängel“ im Sinne des § 651e BGB erkennt und damit den Reisenden zum Rücktritt berechtigt, wird jedoch bislang in der Rechtsprechung abgelehnt (BGH, Urt. v. 07.10.2008 – X ZR 37/08, NJW 2009, 287).

Bei Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung ab zwei Stunden ist das ausführende Luftfahrtunternehmen verpflichtet, dem Fluggast Betreuungsleistungen zukommen zu lassen, welche unabhängig von einem Verschulden des Unternehmens zu leisten sind und nicht mit Ausgleichszahlungen verrechnet werden können. Darunter fallen Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, Hotelunterbringungen, falls die Weiterbeförderung am nächsten Tag erfolgt, Beförderungen zwischen Flughafen und Hotel sowie zwei unentgeltliche Kommunikationsmöglichkeiten mit Telefon, Fax oder E-Mail.

2.2. Die Ausgestaltung der Verordnung durch die Rechtsprechung

2.2.1. Die Abgrenzung von Verspätung und Annullierung

Die Abgrenzung zwischen Verspätung und Annullierung gehörte mit zu den wichtigsten und umstrittensten Problemen der Fluggastrechte-VO. Grund dafür sind die verschiedenen Rechtsfolgen der beiden Tatbestände: Während im Falle einer Annullierung Ausgleichszahlungen zu leisten sind, bestehen derartige Ansprüche bei Verspätungen nicht (Art. 5 und 6 der Verordnung). Daher bestanden selbstredend große Bemühungen der Luftfahrtunternehmen, möglichst häufig eine bloße Verspätung darzulegen.

Am 19.11.2009 hat der EuGH nunmehr die verbindliche Entscheidung getroffen, dass eine Verspätung unabhängig von ihrer (auch extremen) Verzögerung immer eine Verspätung bleibt und nie eine Annullierung darstellt, solange der Flug entsprechend der ursprünglichen Planung durchgeführt wird (EuGH, Ur. v. 19.11.2009 – C-402/07 und C-432/07, NJW 2010, 43 – Sturgeon/Condor und Böck und Lepuschitz/Air France). Eines Kriteriums bezüglich der Abgrenzung zwischen Verspätung und Annullierung bedarf es somit nicht länger. Aus dem Gebot der Gleichbehandlung gleich gelagerter Fälle im Rahmen der vertragskonformen Auslegung folgert der EuGH jedoch, dass auch bei Ankunftsverspätungen ab drei Stunden Ausgleichszahlungen zu leisten sind. Dies wird zudem aus dem Sinn und Zweck der Verordnung abgeleitet, die dem Schutz des Verbrauchers dient und daher im Zweifelsfalle zu seinen Gunsten auszulegen ist (Tonner, in: Gebauer/Wiedmann (Hrsg.), Zivilrecht unter europäischem Einfluss, Kap. 15 Rdnr. 93 f.). Der Argumentation der Generalanwältin Sharpston, welche die Fluggastrechte-VO aufgrund eines Verstoßes gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung für un-gültig angesehen hat, ist der EuGH damit eindeutig entgegen getreten (Schmid/Hopperdietzel, NJW 2010, 1905, 1906); anderenfalls hätten Fluggäste bis zu einer Neuregelung keinerlei Ansprüche mehr gegen die ausführenden Luftfahrtunternehmen gehabt.

Einzig wenn die Verspätung auf außergewöhnlichen Umständen beruht, die von dem Luftfahrtunternehmen tatsächlich nicht zu beherrschen sind, sind Ausgleichsansprüche der Fluggäste ausgeschlossen (Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1041).

2.2.2. Technische Probleme als außergewöhnliche Umstände

Der Begriff der außergewöhnlichen Umstände ist in der Fluggastrechte-VO nicht näher definiert, so dass nicht eindeutig bestimmt werden kann, wann ein zur Annullierung eines Fluges führender Umstand unter diesen Begriff fällt. In Erwägungsgrund 14 der Verordnung findet sich zwar eine Liste, die Umstände aufgrund politischer Instabilität, schlechter Wetterbedingungen oder Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks als „außergewöhnlich“ qualifiziert. Diese Liste ist jedoch nach Auffassung des EuGH als rein induktiv zu verstehen, sodass in einem zweiten Schritt noch auf die zumutbaren Maßnahmen eingegangen werden muss (EuGH, Ur. v. 22.12.2008 – C-549/07, NJW 2009, 347 – Wallentin-Hermann/Alitalia; ebenso BGH, Ur. v. 12.11.2009 – Xa ZR 76/07, NJW 2010, 1070).

In der genannten Entscheidung des EuGH hat dieser verbindlich festgestellt, dass „ein bei einem Flugzeug aufgetretenes technisches Problem, das zur Annullierung des Fluges führt, nicht unter den Begriff ‚außergewöhnliche Umstände‘ im Sinne dieser Bestimmung fällt, es sei denn, das Problem geht auf Vorkommnisse zurück, die auf Grund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind“ (Ebenda). Damit reicht es nicht mehr aus, dass die Luftfahrtunternehmen alle gesetzlich vorgeschriebenen Mindestvoraussetzungen für Wartungsarbeiten ordnungs- und fristgemäß erfüllt haben, um alle zumutbaren Maßnahmen erschöpft zu haben; es wird vielmehr auf die Risikosphäre des Unternehmens abgestellt (Schmid/Hopperdietzel, NJW 2010, 1905, 1908 f.). Diese enge und damit fluggastfreundliche Auslegung ist schon aus Gründen des Verbraucherschutzes geboten, wie auch aus dem Plädoyer der Generalanwältin Sharpston in einer anderen Rechtssache hervorging (So in der Rechtssache C-396/06 – Kramme/SAS.).

2.2.3. Wetterprobleme als außergewöhnliche Umstände

Im Falle des Vorliegens schlechter Wetterbedingungen, die zu einer Annullierung führen, gelten die gleichen Kriterien wie auch beim Vorliegen technischer Probleme. Das Luftfahrtunternehmen muss demnach nachweisen, dass sich die Annullierung auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären (Art. 5 Abs. 3 der Fluggastrechte-VO - EuGH, Urt. v. 22.12.2008 – C-549/07, NJW 2009, 347 – Wallentin-Hermann/Alitalia; Führich, Reiserecht, 6. Aufl. (2010), Rdnr. 1036). Die Auswirkungen des Vulkanausbruchs in Island stellen daher ohne Zweifel einen außergewöhnlichen Umstand dar. Doch auch wenn das Luftfahrtunternehmen nicht zur Zahlung von Ausgleichsleistungen verpflichtet ist, bleibt der Anspruch des Fluggastes auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen bestehen (Schmid/Hopperdietzel, NJW 2010, 1905, 1909).

Ob Nebel als außergewöhnlicher Umstand anzusehen ist, dürfte von den Umständen des Einzelfalles abhängen (Die Entscheidung des BGH v. 25.03.2010 – Xa ZR 96/09, RRA 2010, 221, die Ausgleichsansprüche ablehnte, dürfte nicht zu verallgemeinern sein).

2.3. Fazit

Die Fluggastrechte-VO hat zu einer wesentlichen Verbesserung des Verbraucherschutzes im Bereich der Luftbeförderung geführt. Weil die Fluggäste ohne Nachweis eines Schadens Ansprüche auf Ausgleichszahlungen bei Nichtbeförderungen, Annullierungen und – nach der Rechtsprechung des EuGH – auch bei Verspätungen ab drei Stunden haben, entsteht ein Druck auf die Fluggesellschaften, Nichtbeförderungen, Annullierungen und Verspätungen nach Kräften zu vermeiden.

Die Fluggastrechte-VO wirft jedoch große Probleme in ihrer praktischen Anwendung auf. Für zahlreiche Fallgestaltungen enthält sie keine klaren Anweisungen an den Rechtsanwender. Es bedurfte daher einer Reihe von EuGH-Urteilen, um wenigstens die wichtigsten Rechtsfragen zu klären. Dies kostete Zeit, innerhalb derer den Verbrauchern nicht der volle von der Verordnung gewollte Schutz zugute kam. Außerdem sind bis heute nicht alle aufgeworfenen Zweifelsfragen höchststrichterlich geklärt.

Ob der EuGH zum Zuge kommt, hängt schließlich von der Bereitschaft der Gerichte der Mitgliedstaaten ab, ihrer Vorlagepflicht an den EuGH nach Art. 267 AEUV zu folgen. Es ist daher zu begrüßen, dass die Europäische Kommission die Aufgabe in Angriff genommen hat, die Verordnung zu überarbeiten. Dabei darf freilich der bereits erreichte Verbraucherschutzstandard nicht in Frage stehen.

Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche entstehen den Verbrauchern, wenn die Fluggesellschaften die Ansprüche nicht freiwillig erfüllen. Die Verbraucher müssen dann wegen verhältnismäßig geringer Beträge ein gerichtliches Verfahren in Gang setzen. Ein Schlichtungsverfahren ist im deutschen Recht nicht vorgesehen. Die gesetzliche Verankerung eines Schlichtungsverfahrens könnte aber ein wichtiger Schritt zur Verbesserung der Effektivität der Fluggastrechte sein.

3. Beschreibung der Teilnehmer

Insgesamt 1.184 Verbraucher aus allen Bundesländern haben an der Umfrage teilgenommen. Daraus fallen 1.122 Antworten unter den Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO. Die Anzahl der teilnehmenden Verbraucher aus den einzelnen Bundesländern korrelierte weder mit dessen Haushaltsanzahl noch mit der Lage großer Flughäfen: Länder mit stark frequentierten Flughäfen stellten nicht automatisch entsprechend hohe Teilnehmerzahlen. Obwohl die **1.122 auswertbaren Antworten** nach statistischen Methoden keinen Anspruch auf Repräsentativität erheben, widerspiegeln die wesentlichen Aussagen bundesweit typische Verbrauchererfahrungen.

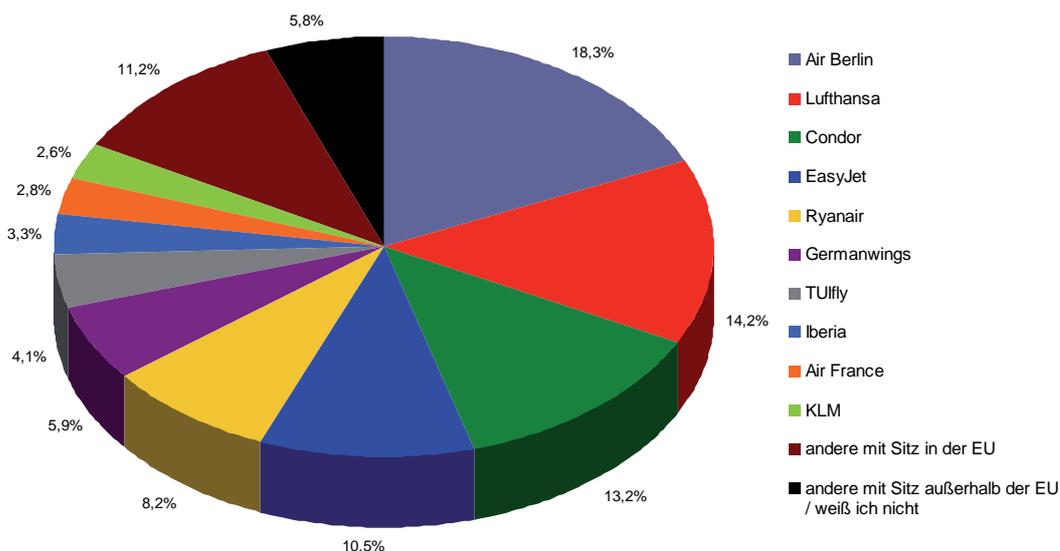
Nur-Flug/Pauschalreise: Rund 75 Prozent der teilnehmenden Verbraucher haben nur einen Flug gebucht und knapp 25 Prozent eine Pauschalreise, also Flug und Unterkunft sowie andere Leistungen im Reisepaket (Anhang: Ergebnis, Frage 3).

Startflughafen: Mit etwas mehr als 69 Prozent startete die deutliche Mehrheit der Befragten den Flug in Deutschland. Demgegenüber flogen fast 23 Prozent der Verbraucher von einem außerdeutschen Flughafen innerhalb der EU ab, nur rund acht Prozent der bemängelten Flüge starteten außerhalb der europäischen Mitgliedsstaaten (Anhang: Ergebnis, Frage 4).

Zielflughafen: Der Zielflughafen lag bei zirka 33 Prozent aller Teilnehmer ebenfalls in Deutschland, gefolgt von mehr als 26 Prozent mit Zielflughäfen außerhalb der EU, in etwa 17 Prozent der Fälle wurde Spanien und in knapp sechs Prozent Italien angeflogen. Die Zielflughäfen in anderen europäischen Ländern lagen jeweils unterhalb von 3,5 Prozent (Anhang: Ergebnis, Frage 5).

Streckenlänge: Die Umfrageteilnehmer flogen zu etwa 35 Prozent genauso häufig Kurzstrecken (weniger als 1.500 Kilometer) wie Mittelstrecken (über 1.500 bis 3.500 Kilometer). Langstreckenflüge, also Distanzen über 3.500 Kilometer, legte etwa ein Viertel der Verbraucher zurück (Anhang: Ergebnis, Frage 6).

Abbildung: Mit welcher Fluggesellschaft sind Sie geflogen? (n=1122)



Fluggesellschaften: Untenstehende Abbildung zeigt die von den Verbrauchern benannten Fluggesellschaften. Eine Auswertung der Beschwerdefälle hinsichtlich der betroffenen Airlines findet darüber hinaus aber nicht statt, weil die Umfrage nicht repräsentativ ist und die Anzahl der Beschwerden bezüglich der einzelnen Luftfahrtunternehmen deshalb nicht aussagekräftig genug ist (Anhang: Ergebnis, Frage 7).

4. Die Online-Umfrage

4.1. Inhalt und Systematik des Online-Fragebogens

Zur Erfassung jener Beschwerdefälle, die auch tatsächlich in den Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO fallen, und zur möglichst aussagefähigen Wiedergabe des Beschwerdebildes aus Verbrauchersicht haben sich die Verbraucherzentralen mit 17 konkreten Fragen an betroffene Fluggäste gewandt (Anlage). Dabei sollten Verbraucher über die Befragung hinaus zu den einschlägigen Fluggastrechten und Beschwerdemöglichkeiten über FAQs (Anlage) informiert werden. Mit einer offenen Frage (17) am Ende des Fragebogens erhielten die Umfrageteilnehmer Gelegenheit, Vorschläge für eine aus ihrer Sicht bessere Durchsetzung der Fluggastrechte in der Bundesrepublik Deutschland zu unterbreiten.

Die Schwerpunkte der Befragung lagen auf dem grundsätzlichen Umgang der Airlines mit Fluggastrechten und deren Beschwerdemangement, der Situation der Fluggäste im Beschwerdefall, deren Aufklärung über ihre Fluggastrechte sowie dem Aufzeigen von Beschwerdemöglichkeiten bei berechtigten Ansprüchen (Anlage: bundesweite Ergebnistabelle). Zudem wollten die Verbraucherzentralen feststellen, inwieweit die Fluggesellschaften im Fall von Flugstörungen wie Nichtbeförderung wegen Überbuchung, Flugausfall oder erheblicher Verspätung Leistungen nach der Fluggastrechte-VO erbringen und Ansprüche der Fluggäste regulieren.

4.2 Ergebnisse

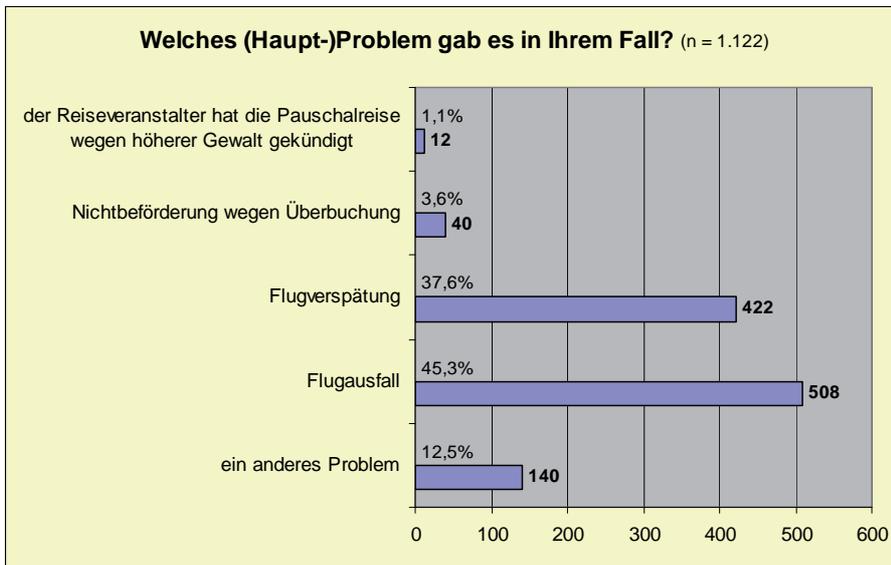
4.2.1. Beschwerden im Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO

Im Umfragezeitraum Mai bis September 2010 sind online insgesamt 1.184 Beschwerdefälle eingegangen. Davon wurden 1.122 Beschwerden in die Auswertung einbezogen.

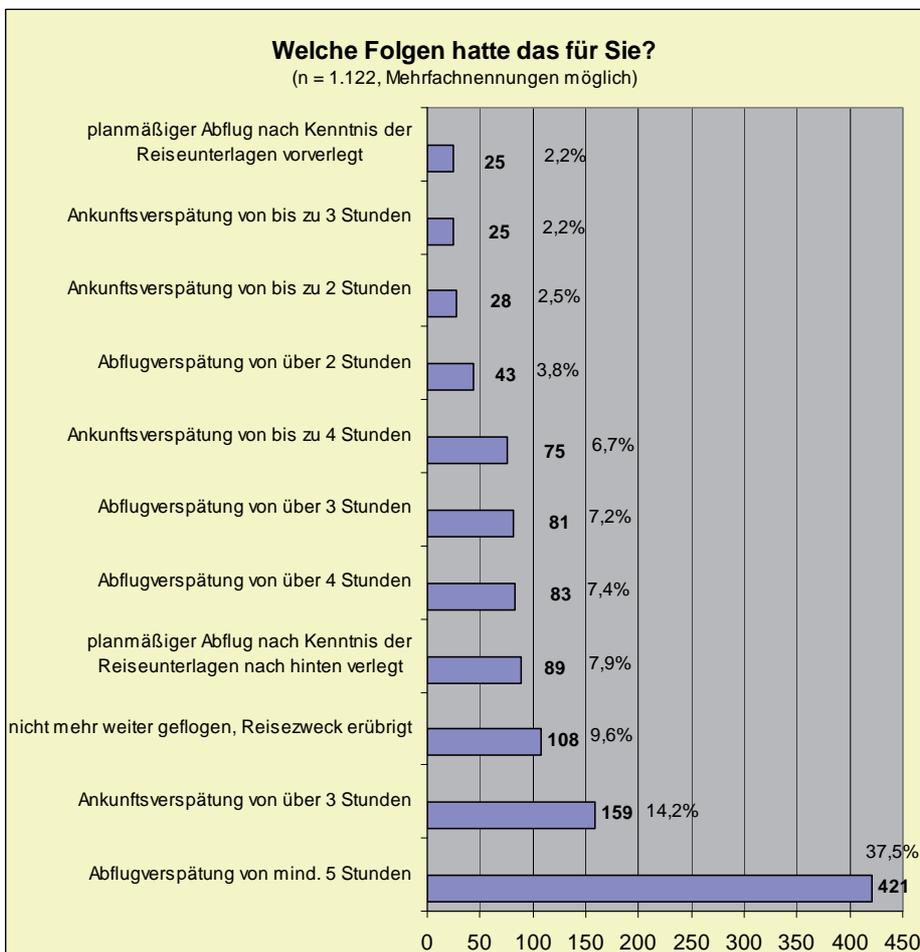
Unter Berücksichtigung der Rechtsprechung des EuGH sowie höchstrichterlicher und instanzgerichtlicher Entscheidungen wurden 62 Beschwerden nicht berücksichtigt, weil sie nicht in den Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO fallen: Denn Ansprüche aus der Verordnung setzen voraus, dass der Fluggast den Flug auf einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedsstaats der EU oder mit einer in der EU ansässigen Fluggesellschaft aus einem Nicht-EU-Staat zu einem EU-Flughafen antritt. Hin- und Rückflug werden diesbezüglich nicht als Gesamtheit, sondern separat betrachtet, so dass es vorkommen kann, dass Flugstörungen auf dem Hinflug nach der Fluggastrechte-VO reguliert werden und auf dem Rückflug mit der gleichen Fluggesellschaft nicht (beispielsweise bei einem Flug mit Turkish Airlines von Deutschland in die Türkei und zurück nach Deutschland).

Erfolgte der Flug innerhalb einer Pauschalreise, kommt die Fluggastrechte-VO nach ausdrücklicher Regelung in Artikel 3 Absatz 6 (Erwägungsgrund 16) außerdem nicht zur Anwendung, wenn die gesamte Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges annulliert wurde (beispielsweise Kündigung der Reise wegen höherer Gewalt).

4.2.2. Flugstörungen und deren Auswirkungen auf die Fluggäste

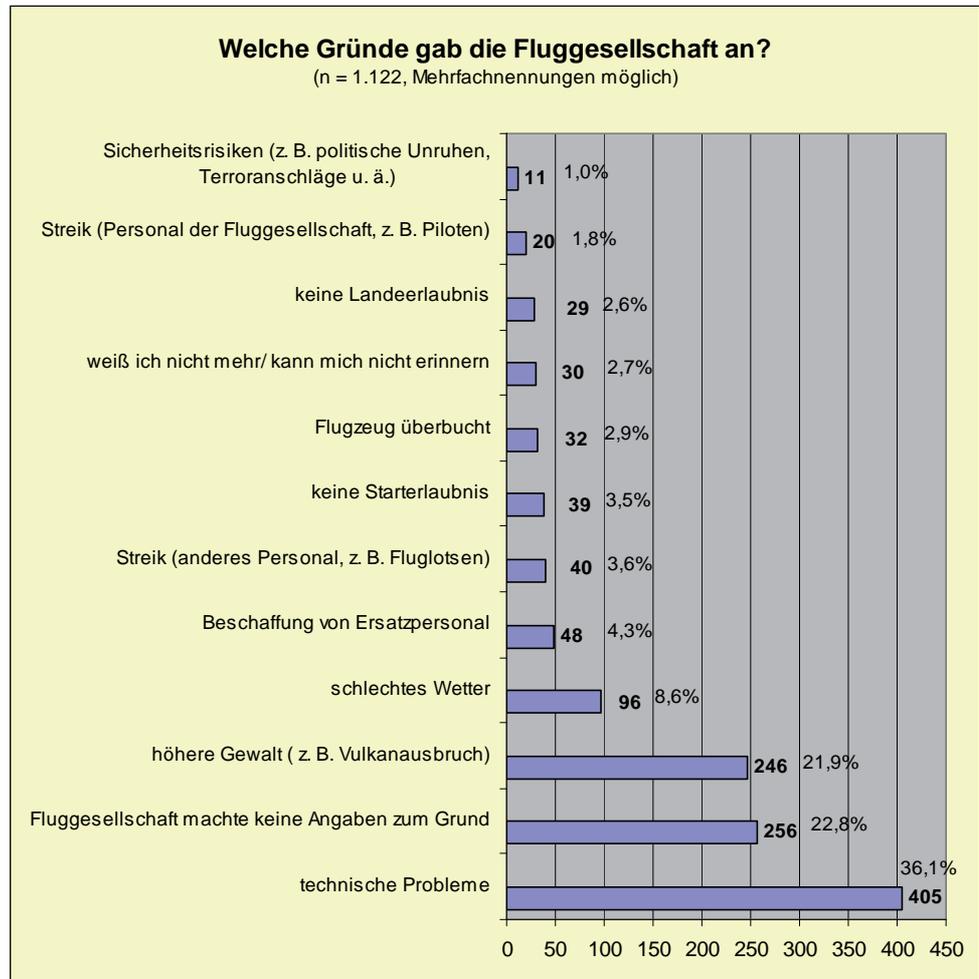


Die Auswertung zeigt deutlich, dass Flugausfälle knapp die Hälfte aller Beschwerden ausmachen, dicht gefolgt von Flugverspätungen. Deutlich weniger Fluggäste hatten eine andere Flugstörung zu beklagen. Zu vernachlässigen sind jene Beschwerden, in denen Fluggäste von einer Nichtbeförderung wegen Überbuchung betroffen waren oder der Reiseveranstalter die Reise wegen höherer Gewalt gekündigt hat und es daher erst gar nicht zur Beförderung kam.



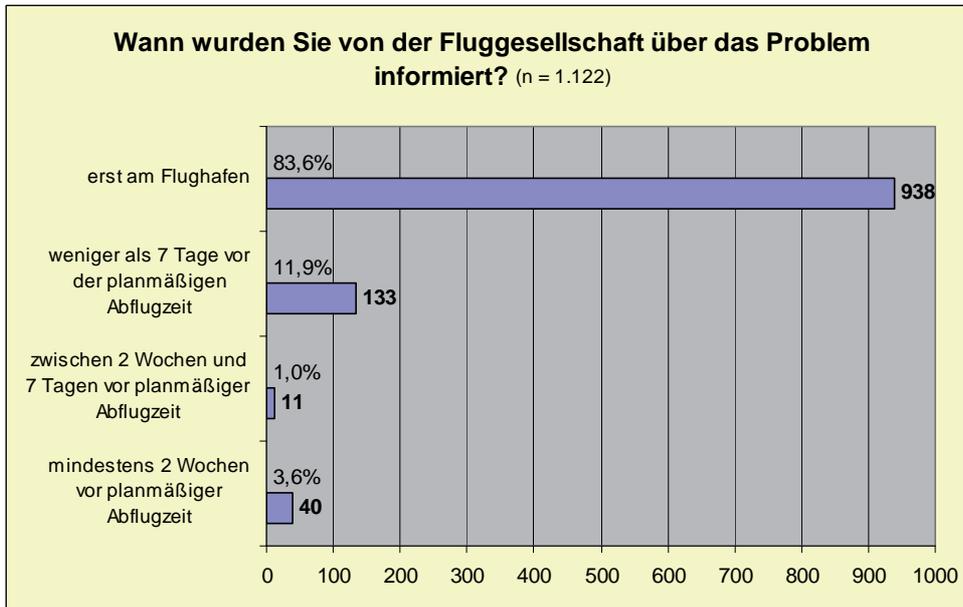
Im Einklang mit den Antworten zu Flugstörungen zeigt sich, dass Fluggäste insbesondere als Folge von Flugausfällen und Flugverspätungen erhebliche Abflugverspätungen von fünf Stunden und mehr sowie Ankunftsverspätungen von mehr als drei Stunden zu beklagen hatten. In weiteren Fällen hatte sich dadurch der Reisezweck erübrigt, so dass der Flug erst gar nicht angetreten oder auf weitere Flugabschnitte verzichtet wurde.

4.2.3. Flugstörungen und die durch Fluggesellschaften genannten Gründe

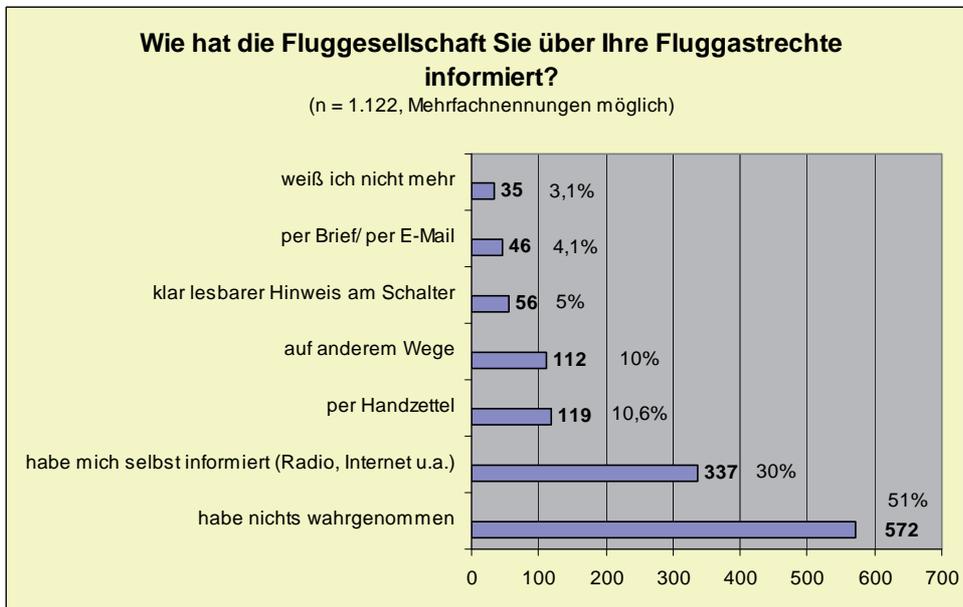


Im Einklang mit den Antworten zu Flugstörungen zeigt sich, dass Fluggesellschaften ihren Fluggästen als Begründung für Flugausfälle und Flugverspätungen ganz überwiegend technische Probleme nennen oder gar keine Angaben machen. Daraus ergibt sich für die Praxis, dass es für Fluggäste häufig schwierig ist zu entscheiden, ob sie wegen dieser Flugstörungen nun Ansprüche aus der Fluggastrechte - Verordnung haben oder nicht. Die Folge ist, dass Fluggäste überwiegend von einer gerichtlichen Durchsetzung ihrer Ansprüche Abstand nehmen, zumal sie ohnehin angesichts der Kosten und vagen Erfolgsaussichten verunsichert sind.

4.2.4. Flugstörungen und Informationspolitik der Fluggesellschaften



Diese Auswertung zeigt deutlich, dass fast jeder Umfrageteilnehmer erst am Flughafen oder weniger als sieben Tage vor dem planmäßigen Abflug über eine Flugstörung informiert worden ist. Das ist nicht im Sinne der Fluggastrechte-VO (Erwägungsgrund 12), die darauf abzielt, dass Fluggäste rechtzeitig von einer Annullierung des Fluges (knapp die Hälfte aller Beschwerden) unterrichtet werden. Fluggesellschaften sind sogar von der Zahlung von Entschädigungsleistungen im Fall der Annullierung des Fluges befreit, wenn sie dies dem Fluggast bis spätestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflugtermin mitteilen.



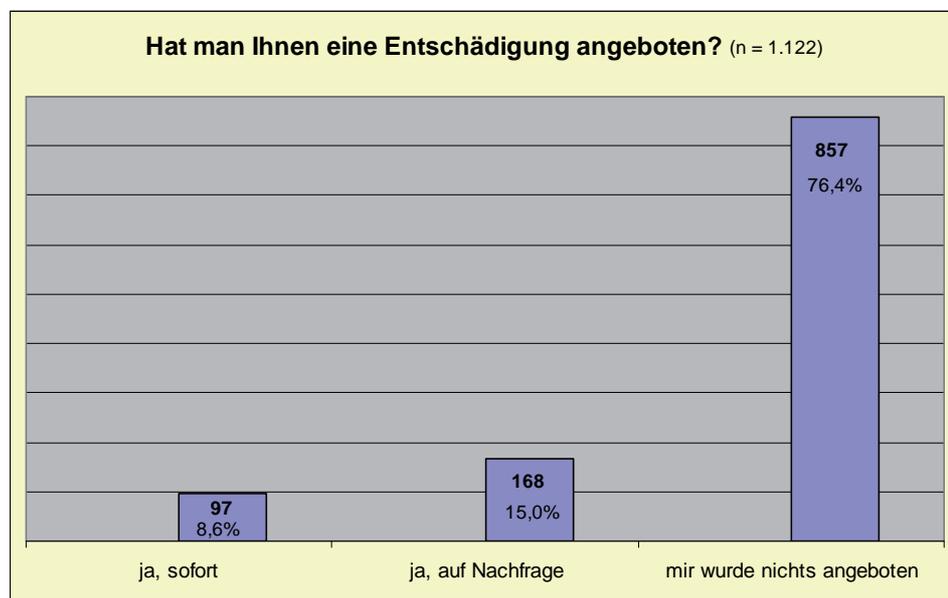
Etwa 81 Prozent der Umfrageteilnehmer geben demnach an, von der Fluggesellschaft nicht deutlich über ihre Fluggastrechte informiert worden zu sein. Das ist ein klarer Verstoß gegen die Fluggastrechte-VO (Erwägungsgrund 20), die ausdrücklich im Fall der Nichtbeförderung, bei Annullierung sowie großer Verspätung von Flügen eine solche Information durch die Fluggesellschaften verlangt. Denn nur wenn Fluggäste ihre Rechte kennen, können sie diese auch wahrnehmen.

4.2.5. Leistungen an Verbraucher

Anzahl der Entschädigungsangebote

Die Frage nach der Entschädigung war bewusst weit gefasst, um nicht nur die nach der Verordnung vorgesehenen, sondern alle irgendwie gearteten Leistungen zu erfassen, die Fluggesellschaften in Fällen des Flugausfalls, der Nichtbeförderung wegen Überbuchung oder der Verspätung geleistet haben. Trotzdem gaben 76,4 Prozent der hiervon betroffenen Teilnehmer an, dass die Fluggesellschaften keine Entschädigung angeboten haben. Einem geringen Teil (15,0 Prozent) wurde eine Entschädigung erst auf Nachfrage und nur 8,6 Prozent sofort angeboten.

Offenbar kommen die Fluggesellschaften ihren Verpflichtungen aus der Verordnung in erheblichem Umfang nicht nach, da bereits die insgesamt 48,9 Prozent der von einem Flugausfall oder einer Nichtbeförderung wegen Überbuchung betroffenen Teilnehmer zumindest einen Anspruch auf Flugpreiserstattung oder ein anderweitiges Beförderungsangebot gehabt hätten.



Art der Entschädigungsangebote

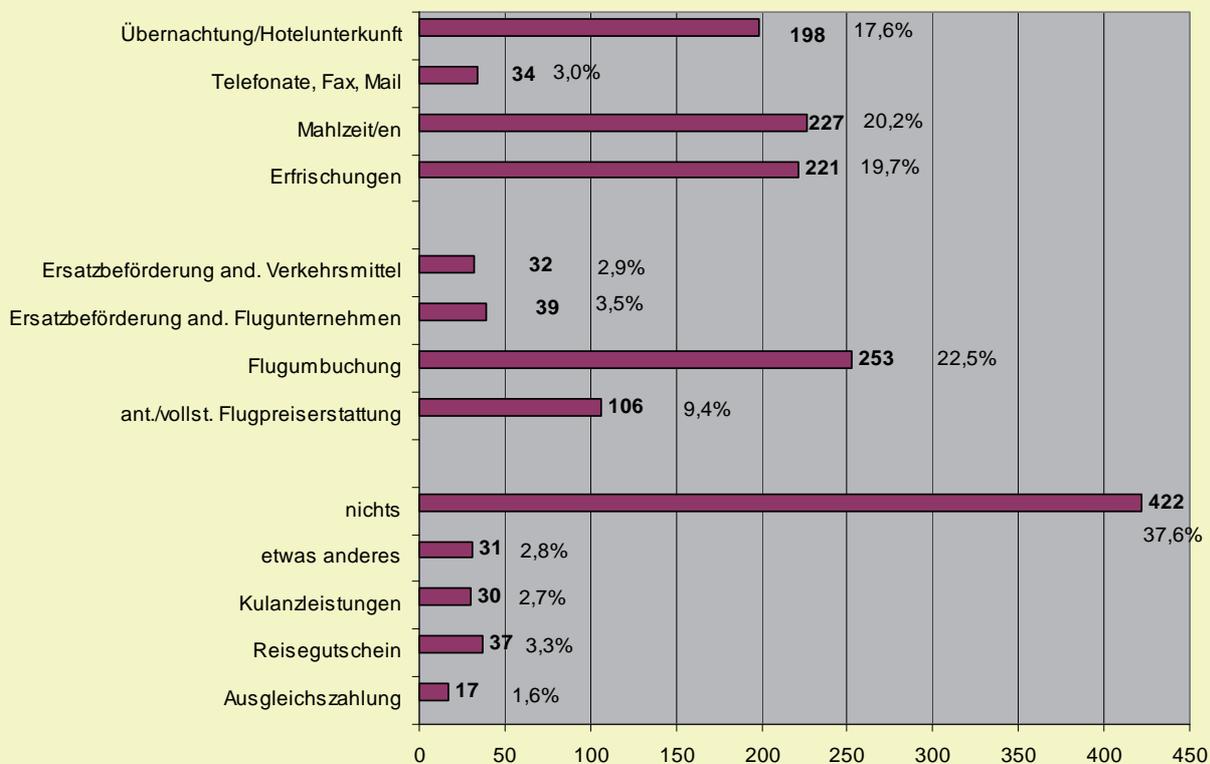
Die Entschädigungsangebote werden entsprechend der Sprachregelung der Verordnung in drei verschiedene Arten unterteilt:

- Erstattung oder anderweitige Beförderung,
- Betreuungsleistungen und
- Ausgleichszahlungen.

Mit der nachfolgenden Grafik werden die Leistungen auf die einzelnen Arten der Entschädigungsangebote aufgeschlüsselt.

Was wurde Ihnen von der Fluggesellschaft angeboten?

(n = 1.122, Mehrfachnennungen möglich)



Die angebotenen Erfrischungen (19,7 Prozent), Mahlzeiten (20,2 Prozent), Telefonate und anderes (3 Prozent) sowie Übernachtungsmöglichkeiten (17,6 Prozent) zählen zu den **Betreuungsleistungen**. Da mit dem Angebot einer Mahlzeit in der Regel auch gleichzeitig ein Getränk verbunden ist, hat laut nachfolgender Grafik insgesamt nur ein Fünftel der Fluggäste bei Flugstörungen ein Angebot für Essen und Trinken erhalten. Demgegenüber hätten die über 70 Prozent der Teilnehmer mit Flügen bis zu 3.500 Kilometern Entfernung nach zwei bis drei Stunden Abflugverspätung einen Anspruch auf eine Mahlzeit und ein Getränk gehabt. Eine Abflugverspätung von mehr als drei Stunden gab dabei mehr als die Hälfte der Befragten an. Obwohl damit jeder Zweite einen sicheren Anspruch auf Getränke und Mahlzeit hatte, wurde dieser aber nur jedem Fünften gewährt. Somit muss festgestellt werden, dass die Fluggesellschaften die Ansprüche der Fluggäste auf Mahlzeiten und Erfrischungen nur in sehr geringem Umfang erfüllen.

Die Verordnung verpflichtet ferner Fluggesellschaften, Fluggästen eine **Flugpreiserstattung oder eine anderweitige Beförderung** unter vergleichbaren Bedingungen anzubieten, wenn die Beförderung wegen Überbuchung verweigert oder der Flug annulliert wurde oder um mindestens fünf Stunden verspätet ist. Ein solches Angebot erhielten allerdings nur 35,4 Prozent der Teilnehmer, obwohl bereits ohne Berücksichtigung der Verspätungsfälle 48,9 Prozent einen Anspruch gehabt hätten (45,3 Prozent Flugausfall, 3,6 Prozent Nichtbeförderung). Auch hier erfüllen die Fluggesellschaften offensichtlich die Vorgaben der Verordnung nicht vollständig.

Ausgleichszahlungen sind den Fluggästen grundsätzlich in Fällen der Annullierung und Nichtbeförderung wegen Überbuchung anzubieten. Obwohl hiervon 48,9 Prozent der Teilnehmer betroffen waren, wurde lediglich 4,9 Prozent aller Teilnehmer Ausgleichszahlungen (einschließlich Reisegutschein) angeboten. Es ist nicht davon auszugehen, dass hinsichtlich eines wesentlichen Teils der restlichen Teilnehmer ausnahmsweise von einer Ausgleichszahlung abgesehen werden konnte. Bei Nichtbeförderung wegen Überbuchung besteht ein Anspruch nur dann nicht, wenn gegen eine Zahlung der Fluggesellschaft

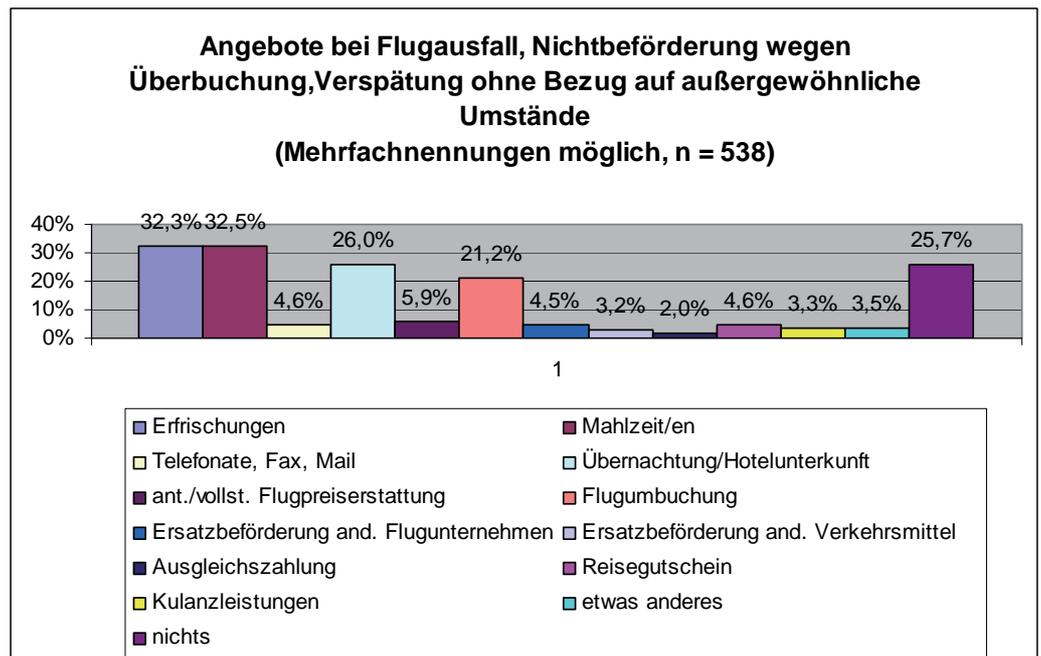
freiwillig auf die Buchung verzichtet wurde, wobei solche Fluggäste die Nichtbeförderung wohl kaum als Problem angeben würden. Bei einer Annullierung besteht nur dann kein Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen (nur bei 21,2 Prozent aller Teilnehmer), eine Information der Fluggäste mehr als zwei Wochen vorher erfolgt oder ein Ersatzflug in zeitlich engen Grenzen angeboten wird. Wenn eine Information wie bei 95,5 Prozent der Teilnehmer weniger als sieben Tage vor dem planmäßigen Abflug erfolgt, darf der angebotene Ersatzflug höchstens eine Stunde vorher abfliegen und höchstens zwei Stunden später ankommen. Offenbar wurden die beinahe 50 Prozent der hier betrachteten Teilnehmer entsprechend spät informiert. Man kann kaum davon ausgehen, dass einem erheblichen Teil dieser Teilnehmer ein – wie oben dargelegt – zeitlich nahe liegender Ersatzflug angeboten werden konnte. Damit stünde einem wesentlichen Teil der 50 Prozent Betroffener ein Anspruch auf Ausgleichszahlungen zu. Da trotzdem nur 4,9 Prozent der Teilnehmer Ausgleichszahlungen (einschließlich Reisegutscheine) erhielten, wurde seitens der Fluggesellschaften ein erheblicher wirtschaftlicher Vorteil durch die Nichterfüllung der Ansprüche auf Ausgleichszahlungen erzielt.

Hinzu kommt noch, dass nach der Rechtsprechung des EuGH (Urteil vom 19.11.2009, C 402/07 und C 432/07) bei einer Abflug- und Ankunftsverspätung von je mindestens drei Stunden ebenfalls Ausgleichszahlungen zu leisten sind, so dass sich die Zahl der Anspruchsberechtigten nochmals erhöht. Hier besteht offensichtlich dringender Handlungsbedarf.

4.2.6. Betrachtung von Entschädigungsangeboten in bestimmten Situationen

Flugausfall, Nichtbeförderung wegen Überbuchung oder Verspätung ohne Bezug auf außergewöhnliche Umstände – Was wurde im „Normfall“ der Verordnung angeboten?

Die Verordnung sieht als Leistungen der Fluggesellschaften die Flugpreiserstattung oder Umbuchung, Betreuungsleistungen sowie Ausgleichszahlungen vor. Nur für den Fall des Vorliegens außergewöhnlicher Umstände, rechtzeitiger Information oder entsprechender Umbuchung auf einen Ersatzflug müssen keine Ausgleichszahlungen geleistet werden. Zunächst soll aber anhand der nachfolgenden Grafik betrachtet werden, was die Fluggesellschaften im „Normfall“ der Verordnung – also ohne Vorliegen außergewöhnlicher Umstände – aus dem gesamten vorgesehenen Leistungsspektrum angeboten haben.



Anspruch auf Erfrischungen, Mahlzeiten, Telefonate und anderes haben uneingeschränkt alle Fluggäste, die wegen Überbuchung nicht befördert wurden oder deren Flug annulliert wurde. Bereits 48,9 Prozent aller Teilnehmer haben hiernach einen Anspruch, wobei nur jeweils 32,3 Prozent beziehungsweise 32,5 Prozent der hier betrachteten 538 Teilnehmer eine Erfrischung beziehungsweise Mahlzeit und sogar nur 4,6 Prozent Telefonate und anderes angeboten bekamen. Zusätzlich haben aber auch noch Fluggäste mit einer Abflugverspätung diese Ansprüche, wobei der Anspruch je nach Flugdistanz bei einer zu erwartenden Abflugverspätung von zwei bis vier Stunden entsteht.

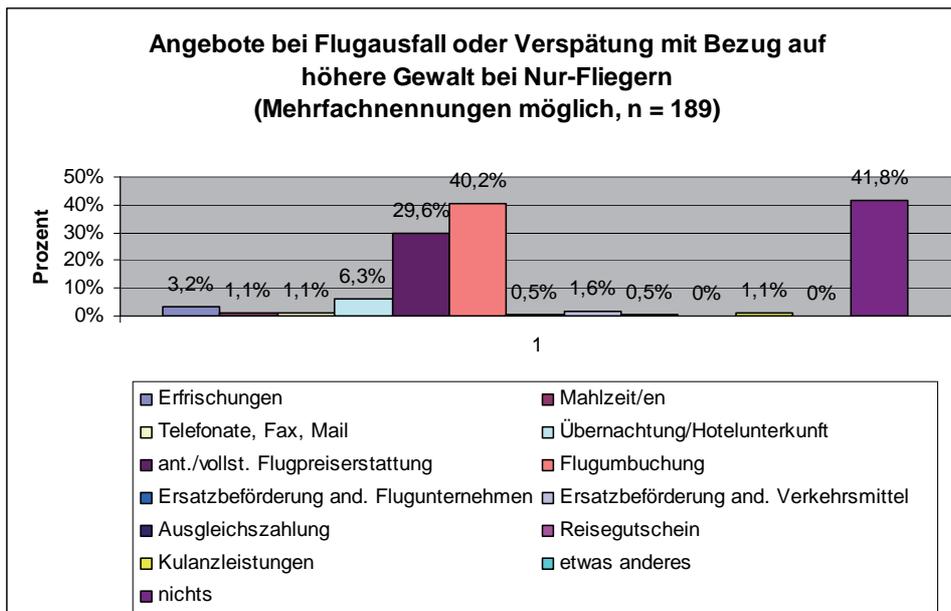
Ein Anspruch auf Flugpreiserstattung oder anderweitige Beförderung unter vergleichbaren Bedingungen besteht unabhängig vom Vorliegen außergewöhnlicher Umstände bei Nichtbeförderung wegen Überbuchung, Annullierung oder Verspätung von mindestens fünf Stunden, so dass diesbezüglich auf die Ausführungen unter 4.2.5. (Art der Entschädigungsangebote) verwiesen wird.

Ausgleichszahlungen (einschließlich Reisegutscheine) wurden 6,6 Prozent der hier betrachteten Teilnehmer angeboten. Der Prozentsatz ist demnach sehr gering. Eine detaillierte Bewertung findet sich unter 4.2.5. (Art der Entschädigungsangebote).

Flugausfall oder Verspätung bei Nur-Fliegern mit Bezug auf höhere Gewalt – Was wurde angeboten?

Durch die Umfrage sollte ebenfalls herausgefunden werden, wie sich Fluggesellschaften beim Vorliegen höherer Gewalt verhalten, also zum Beispiel bei Beeinträchtigungen durch eine Vulkanaschewolke. Zu beachten ist hierbei, dass die höhere Gewalt einen Teilbereich der außergewöhnlichen Umstände darstellt. Betrachtet wurden ausschließlich die Teilnehmer, die nur einen Flug gebucht hatten (Nur-Flieger). Die pauschalreisenden Teilnehmer konnten nicht berücksichtigt werden, da bei einer möglichen Kündigung der Pauschalreise gegenüber den Fluggesellschaften keine Ansprüche mehr bestehen und ansonsten in der Regel die Reiseveranstalter erster Ansprechpartner waren, also ein Angebot der Fluggesellschaften in der Regel nicht erfolgen konnte.

Bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände müssen keine Ausgleichszahlungen geleistet werden, so dass diese hier nicht interessieren. Angebote für Betreuungsleistungen sowie die Flugpreiserstattung oder anderweitige Beförderung müssen die Fluggesellschaften aber auch bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände unterbreiten.



Auffällig bei der Betrachtung der Grafik ist, dass nur 3,2 / 1,1 Prozent der Nur-Flieger ein Angebot für eine Erfrischung / Mahlzeit erhalten haben - gegenüber 19,7 / 20,2 Prozent aller Teilnehmer. Auch Telefonate und anderes konnten mit 1,1 Prozent weniger Nur-Flieger

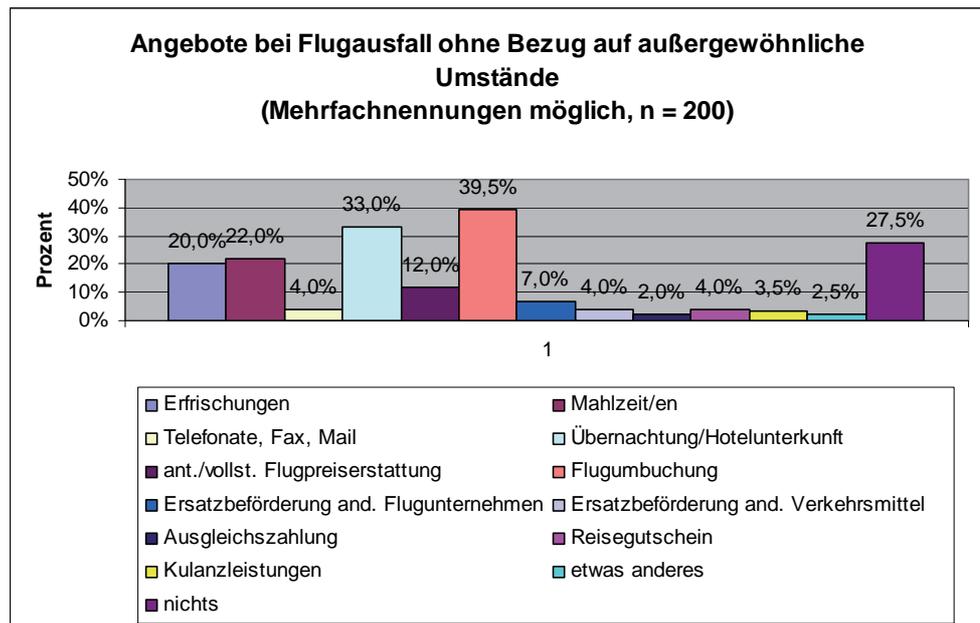
nutzen als alle Teilnehmer mit 3 Prozent. Selbstverständlicher ist hier der Anteil derjenigen, die ein Angebot auf Flugpreiserstattung oder Flugumbuchung erhalten haben, mit 69,8 Prozent wesentlich höher als der bei allen Teilnehmern mit 31,9 Prozent.

Nur mit einer Verweigerungshaltung der Fluggesellschaften lässt sich allerdings erklären, dass beim Vorliegen höherer Gewalt nur 6,3 Prozent der Nur-Flieger gegenüber 17,6 Prozent aller Teilnehmer ein Übernachtungsangebot erhalten haben - zumal auch die Leistungen auf Kulanzbasis und der Prozentsatz derjenigen, die etwas anderes erhalten haben (insgesamt 1,1 Prozent), wesentlich niedriger ist als bei allen Teilnehmern.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Fluggesellschaften beim Vorliegen höherer Gewalt die Ansprüche auf Betreuungsleistungen nur noch in geringem Umfang erfüllen. Die Fluggäste befinden sich beim Vorliegen höherer Gewalt ohnehin in einer ungewohnten Situation, die sie möglicherweise bereits überfordert (Senioren, Familien mit kleinen Kindern et cetera) und sehen sich dann aufgrund der Vielzahl der Betroffenen noch einer Konkurrenzsituation vor allem bezüglich der Übernachtungsmöglichkeiten ausgesetzt. In einer derartigen Situation bedürfen Fluggäste am stärksten der Betreuungsleistungen, die ihnen jedoch - wie sich gezeigt hat - dann am wenigsten gewährt werden. Es ist nicht hinnehmbar, dass sich Fluggesellschaften in derart eklatanter Weise den Zielen und Regelungen der Verordnung widersetzen.

Angebote bei Flugausfall ohne Bezug auf außergewöhnliche Umstände

Auch für die Teilnehmer, die von Flugausfall betroffen waren und von der Fluggesellschaft nicht auf „außergewöhnliche Umstände“ verwiesen wurden, sind die Angebote der Fluggesellschaften konkret zu betrachten:



Gemäß der Verordnung besteht bei Flugausfall neben Ansprüchen auf Flugpreiserstattung oder Umbuchung sowie Betreuungsleistungen auch ein Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen.

27,5 Prozent der hier betrachteten 200 Teilnehmer haben keinerlei Angebote der Fluggesellschaften erhalten. Die Teilnehmer, die in der Regel bereits zum Flughafen angereist waren (83,6 Prozent aller Teilnehmer wurden erst am Flughafen über Flugstörungen informiert) erhielten also nicht einmal Betreuungsleistungen. Dies ist umso unverständlicher, da knapp die Hälfte der hier betrachteten Teilnehmer schließlich doch noch mit einem anderen Flug befördert wurde, also einen längeren Aufenthalt auf dem Flughafen hatte.

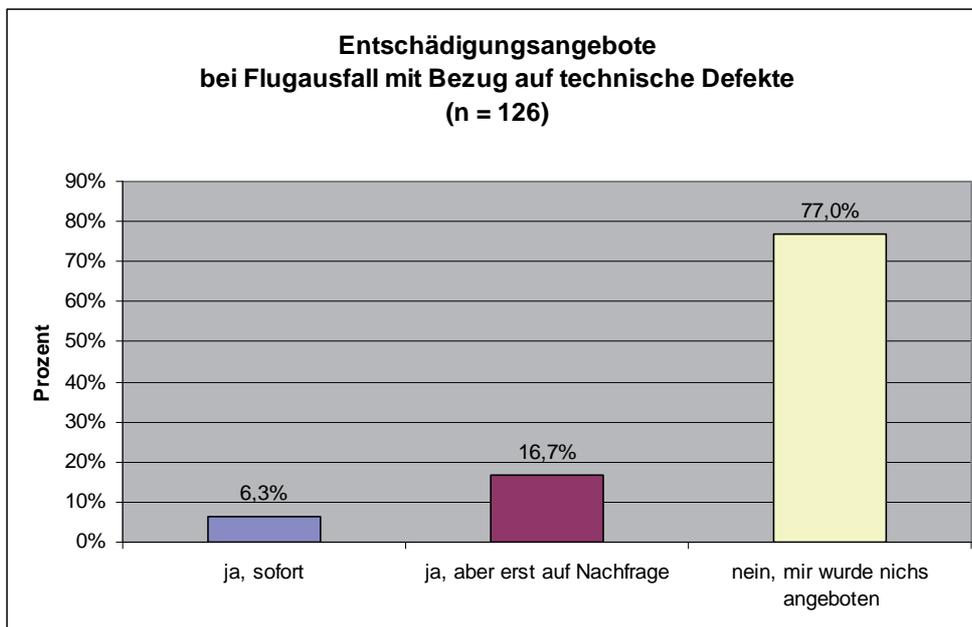
Völlig unbegreiflich scheint, dass insgesamt nur 58,5 Prozent der hier betrachteten Teilnehmer eine anderweitige Flugbeförderung oder eine auch nur anteilige Flugpreiserstat-

tung erhielten (39,5 Prozent Flugumbuchung, sieben Prozent Flug-Ersatzbeförderung, zwölf Prozent Preiserstattung). 41,5 Prozent der Befragten wurde also nichts von beidem angeboten.

Nur sechs Prozent der hier betrachteten Teilnehmer haben ferner ein Angebot auf Ausgleichszahlung (einschließlich Reisegutschein) erhalten. Ein Anspruch auf Ausgleichszahlung entfällt bei einem Flugausfall ohne außergewöhnliche Umstände nur dann, wenn die Fluggäste mehr als zwei Wochen vorher informiert wurden oder bei späterer Information ein Ersatzflug angeboten wird, der zeitnah abfliegt und landet. Falls eine Information wie bei 95,5 Prozent der Betroffenen weniger als sieben Tage vor dem planmäßigen Abflug erfolgt (83,6 Prozent erst am Flughafen), darf der angebotene Ersatzflug höchstens eine Stunde vorher abfliegen und höchstens zwei Stunden später ankommen. Insofern müssten die Teilnehmer in der Regel Ersatzflüge innerhalb eines sehr engen Zeitfensters angeboten bekommen haben, damit eine Ausgleichszahlung nicht zu leisten gewesen wäre. Dies wird bei Flugausfällen aufgrund der Vielzahl der umzubuchenden Fluggäste nur in sehr geringem Maße erfolgt sein. Man muss also davon ausgehen, dass dem weit überwiegenden Teil der Fluggäste mit einem Anspruch auf Ausgleichszahlung bei Flugausfall die Leistung verweigert wird. Auch hier besteht somit Handlungsbedarf.

Angebote wegen Flugausfall mit Bezug auf technische Defekte

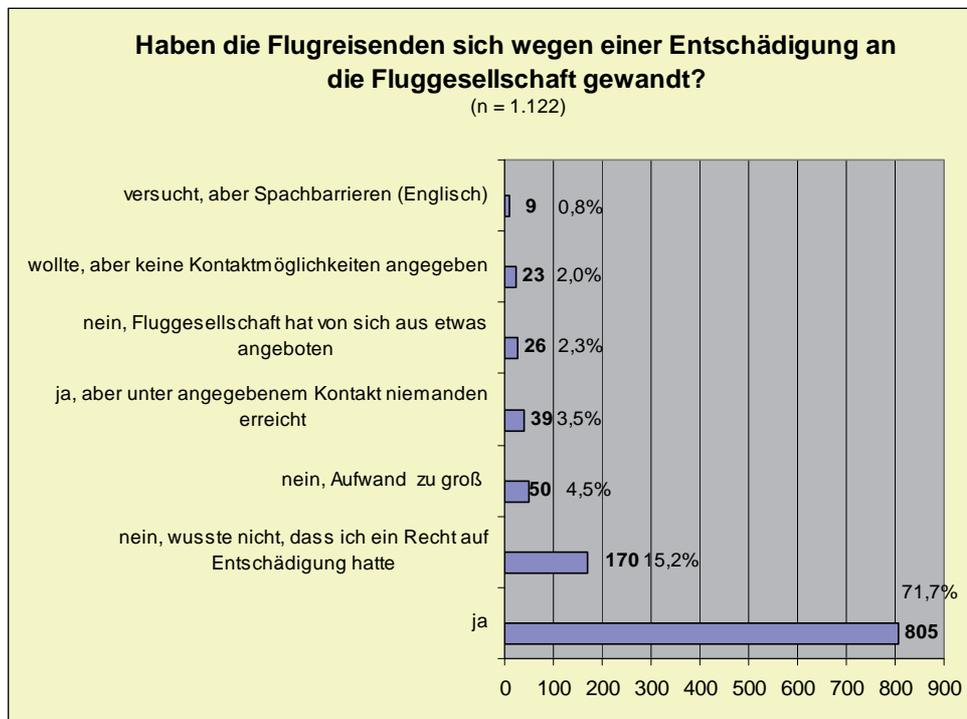
36,1 Prozent aller Teilnehmer gaben an, dass ihnen von der Fluggesellschaft als Grund für die Flugstörung technische Defekte angegeben wurden. Aus dem Beratungsalltag ist bekannt, dass viele Fluggesellschaften technische Defekte unzulässigerweise als außergewöhnliche Umstände deklarieren, um berechnete Ansprüche der Fluggäste auf Ausgleichszahlungen zu verweigern. Die Umfrage bestätigt die Befürchtung, dass dies in erheblichem Umfang so gehandhabt wird.



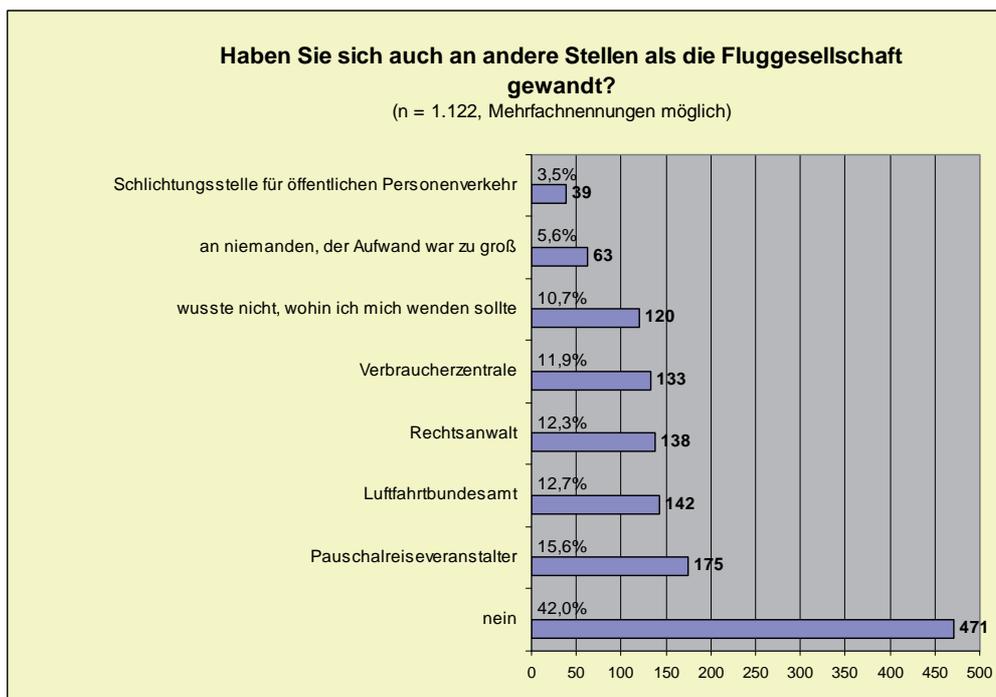
77 Prozent der hier betrachteten Teilnehmer mit Flugausfall, denen als Grund ein technischer Defekt mitgeteilt wurde, erhielten keine Entschädigungsleistung, also auch keine Ausgleichszahlung (gegenüber 27,5 Prozent bei Flugausfall ohne außergewöhnliche Umstände). Sowohl der EuGH (Urteil vom 22.12.2008 Rs. C-549/07-Wallentin-Herrmann) als auch der BGH (Urteil vom 12.11.2009, Xa ZR 76/07) haben entschieden, dass technische Defekte, die beim normalen Betrieb eines Flugzeuges auftreten können, keine außergewöhnlichen Umstände darstellen, die die Fluggesellschaften von einer Ausgleichszahlung befreien. Dies gilt selbst dann, wenn das Unternehmen alle vorgeschriebenen oder sonst bei Beachtung der erforderlichen Sorgfalt gebotenen Wartungsarbeiten frist- und ordnungsgemäß ausgeführt hat. Es bleibt somit festzuhalten, dass die Ziele der Verordnung offensichtlich nicht erreicht werden und Handlungsbedarf besteht.

4.2.7. Aktivitäten der Verbraucher

Die Beteiligung der Verbraucher an dieser Umfrage kann als aktiver Versuch angesehen werden, ihre Fluggastrechte wahrzunehmen.



Nicht berücksichtigt sind hier Teilnehmer, die ihr Recht auf Entschädigung nicht kannten oder einen Kontakt zur Fluggesellschaft als zu mühsam scheuten. Immerhin knapp 78 Prozent kannten ihre Rechte. 5,5 Prozent hatten aber Kontaktschwierigkeiten und bei knapp einem Prozent scheiterte der Kontakt an fehlenden englischen Sprachkenntnissen.

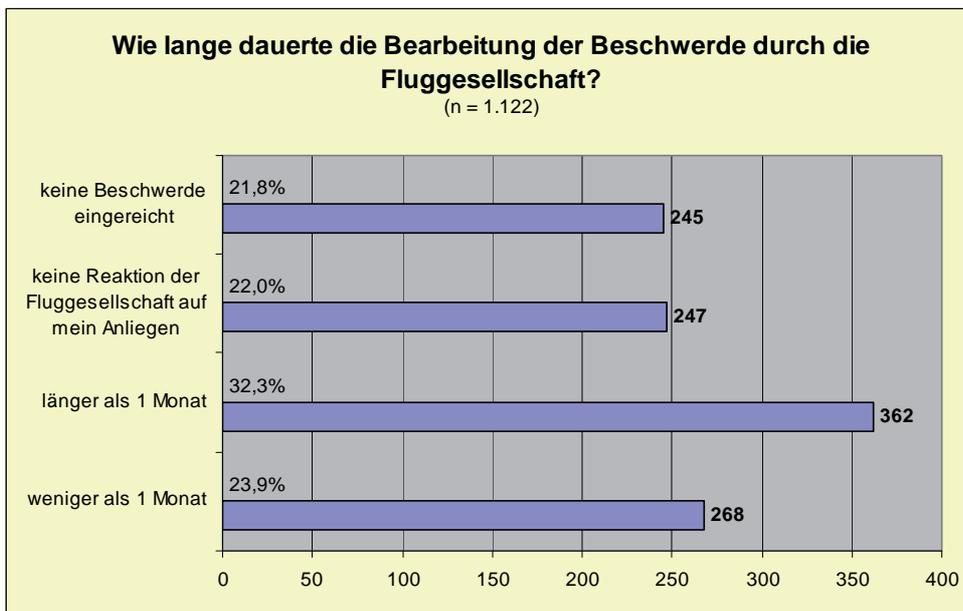


Aus diesen Antworten geht hervor, dass sich knapp 60 Prozent der Verbraucher an keine weitere Stelle gewandt haben. 40 Prozent der Verbraucher haben sich zu fast gleichen Anteilen an ihren Pauschalreiseveranstalter (mit leichtem Vorsprung 15,6 Prozent), an das

Luffahrt-Bundesamt (12,7 Prozent), an einen Rechtsanwalt (12,3 Prozent) oder an eine Verbraucherzentrale (10,7 Prozent) gewandt.

Nur 3,5 Prozent der Teilnehmer wählten die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr in Berlin als Ansprechpartner aus.. Die Tatsache, dass sich knapp 16 Prozent der Verbraucher an ihren Reiseveranstalter wandten, ergibt sich folgerichtig aus dem Vertragsverhältnis. Bemerkenswert ist, dass sich immerhin gut zwölf Prozent der Befragten gezwungen sahen, einen Rechtsanwalt einzuschalten, obwohl das mit einem hohen Kostenrisiko für sie verbunden ist. Dies kann nur die Verweigerungshaltung der Fluggesellschaften gegenüber den bestehenden gesetzlichen Regelungen erklären.

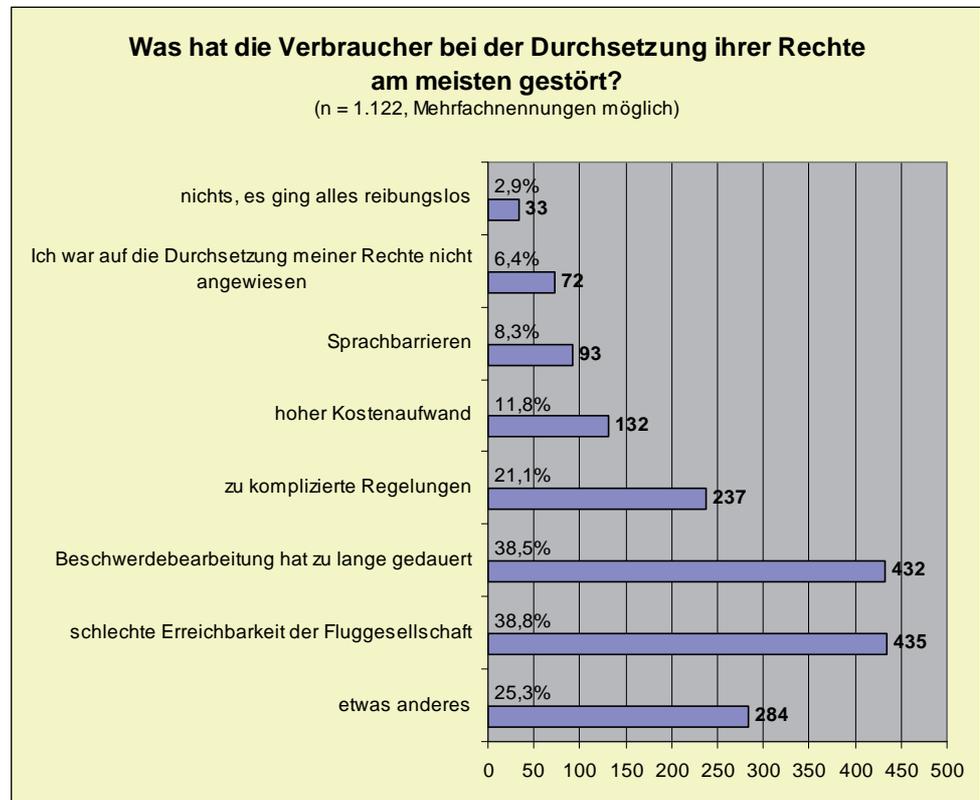
4.2.8. Bearbeitungsdauer bei der Fluggesellschaft



Nur knapp 24 Prozent der Reisenden erhielten innerhalb eines Monats eine Antwort durch die Fluggesellschaft. Über 32 Prozent warteten länger als einen Monat, 22 Prozent bekamen überhaupt keine Antwort. Offensichtlich versuchen die Fluggesellschaften durch eine extrem langsame Reaktion oder Ignoranz, die Durchsetzung berechtigter Ansprüche der Verbraucher zu verhindern.

4.2.9. Hindernisse bei der Rechtsdurchsetzung und Verbesserungsvorschläge der Verbraucher

Nachfolgend werden nur die häufigsten Forderungen der Verbraucher aufgeführt.



Bemerkenswert ist, dass in nur knapp drei Prozent aller Fälle die Verbraucher anscheinend problemlos ihre Ansprüche durchsetzen konnten. Bei den Teilnehmern, die auf die Durchsetzung ihrer Rechte nicht angewiesen waren, könnte es sich um Geschäftsreisende handeln, die die Flugkosten nicht selbst tragen mussten. Die Teilnehmer beschwerten sich zu gleichen Teilen über die schlechte Erreichbarkeit und die zu lange Bearbeitungsdauer. Hier handelt es sich um die höchsten Prozentsätze, nämlich jeweils knapp 39 Prozent. Sprachbarrieren spielten in acht Prozent der Fälle eine Rolle. Über zu komplizierte Regelungen beschwerten sich 21 Prozent und elf Prozent hielten den Kostenaufwand für zu hoch.

Aus den Schilderungen der Verbraucher ergaben sich folgende Vorschläge und Forderungen:

- Stärkung des Luftfahrt-Bundesamtes mit wirksameren Sanktionsmöglichkeiten,
- Sanktionen bei verspäteten Zahlungen, zum Beispiel doppelte Summe,
- Sanktionen bei Verstößen gegen die Fluggastrechte in Form von Bußgeldern,
- Reaktion der Fluggesellschaft auf Beschwerde innerhalb einer bestimmten Frist,
- schnellere Bearbeitungszeiten,
- sofortige Zahlungsverpflichtung beziehungsweise freiwillige Auszahlung der Fluggesellschaft ohne Druck des Fluggastes,
- Umkehr der Beweislast bei höherer Gewalt,
- Umkehr der Beweislast bei technischen Defekten,
- bessere Erreichbarkeit der Fluggesellschaften per Telefon und Email,

- kostenlose Hotlines,
- Hotlines, die im Notfall auch erreichbar sind - auch aus dem Ausland,
- Ansprechpartner in Deutschland, auch bei ausländischen Fluggesellschaften,
- Ansprechpartner im Flughafen, eventuell in Form eines Luftfahrtbeauftragten oder anderer unabhängiger Personen,
- zentrale unabhängige Anlaufstelle für Informationen und Rechtsdurchsetzung,
- Schwarze Liste der Fluggesellschaften, die die Fluggastrechte missachten,
- für jeden zugängliche Publikationen der Annullierungen und Verspätungen,
- Schlichtungsstelle mit bindendem Charakter,
- zwingende Eingangsbestätigung auf standardisiertem Beschwerdeformular bei Erhalt der Beschwerde durch die Fluggesellschaft,
- schnellere Bearbeitungszeiten,
- Bearbeitung der Beschwerde in allen Sprachen, in denen Buchung angeboten wird,
- klare, einfache Regelungen der Fluggastrechte,
- bei Vertragsschluss Aufklärung über die Fluggastrechte,
- Aufklärung auf dem Flugschein (mehrsprachig),
- Fluggastrechte auf alle Fluglinien ausdehnen, die EU anfliegen.

Die Verbraucher beschwerten sich vor allem darüber, dass die Fluggesellschaften die Reisenden an der Geltendmachung und Durchsetzung ihrer berechtigten Ansprüche hindern. Zunächst fehlt es häufig an deutlichen Hinweisen auf die bestehenden Rechte, dann wird nicht klar über die Situation informiert, wenn Annullierung oder Verspätung eintritt. Betroffene finden keinen Ansprechpartner vor Ort, können auch telefonisch niemanden erreichen, da die Hotlines zusammenbrechen oder aus dem Ausland nur kostenintensiv oder gar nicht ansprechbar sind. Sie müssen sich selber um Betreuungsleistungen kümmern, auf eigene Verantwortung sogar die Rückreise organisieren. Versuchen die Fluggäste anschließend, ihre Ansprüche bei den Fluggesellschaften geltend zu machen, warten sie lange auf die Bearbeitung der Beschwerden, die in den meisten Fällen negativ beschieden werden. So bleibt nur der Rechtsweg mit einem hohen Prozessrisiko, das viele scheuen. Damit scheinen die Fluggesellschaften zu rechnen, sodass bei Verbrauchern der Eindruck entsteht, ihre Rechte stehen nur auf dem Papier.

4.3. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick

Insgesamt konnten die Angaben von 1.122 Verbrauchern ausgewertet werden, die nicht repräsentativ sind, aber die Beratungserfahrungen der Verbraucherzentralen bestätigen. Das Ergebnis ist erschreckend: Die wesentlichen Ziele der EU-Verordnung, wie eine frühzeitige Information der Fluggäste über Flugstörungen, angemessene Betreuungsleistungen und gegebenenfalls die Leistung von Ausgleichszahlungen, werden nicht erreicht.

- So wurden über 80 Prozent der Teilnehmer erst am Flughafen über die Flugstörung unterrichtet.
- Bestehende Ansprüche auf Betreuungsleistungen sowie Ausgleichszahlungen wurden zu wesentlichen Teilen von den Fluggesellschaften ignoriert. Nur jedem vierten boten die Airlines Entschädigungen an, und auch das überwiegend erst auf Nachfrage.
- Auch ihrer Verpflichtung, die Fluggäste aktiv auf ihre Rechte hinzuweisen, kamen die Fluggesellschaften bei über der Hälfte der Teilnehmer nicht nach.

- Darauf folgende Beschwerden bearbeiteten sie sehr zögerlich, 22 Prozent erhielt gar keine Antwort. Nur in drei Prozent der Fälle verlief die Rechtsdurchsetzung der Fluggäste reibungslos.

5. Forderungen der Verbraucherverbände

Aus den Ergebnissen der Umfrage haben die Verbraucherzentralen der Länder und der Verbraucherzentrale Bundesverband die im Folgenden erläuterten Forderungen an die Luftfahrtunternehmen und den Gesetzgeber zur besseren und wirksameren Umsetzung der europäischen Fluggastrechte in Deutschland abgeleitet.

5.1. An den Gesetzgeber und die Aufsichtsbehörde: Rechtsdurchsetzung und Schlichtung

- Den Verbrauchern sollte umgehend eine nationale Schlichtungsstelle zur Verfügung stehen, an die sich die Fluggäste zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten im Einzelfall wenden können. Zu diesem Zweck war die Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr (SÖP) gegründet worden, die bislang aber nur bei Streitigkeiten im Bereich des Bahnverkehrs tätig wird, weil nur für den Bahnverkehr eine gesetzliche Grundlage besteht und die Fluggesellschaften sich einer freiwilligen Kooperation mit der SÖP verweigern. Das ist angesichts der Mängel im Beschwerdemanagement der Fluggesellschaften, die durch die Umfrage belegt werden, nicht hinnehmbar. Deshalb ist für die Schlichtung im Flugverkehr eine gesetzliche Regelung wie für den Bahnverkehr erforderlich. Das sieht der Koalitionsvertrag der amtierenden Bundesregierung auch explizit vor. Diesen Auftrag aus dem Koalitionsvertrag gilt es nun umzusetzen.
- Entscheidungen der neu einzurichtenden Schlichtungsstelle zu Gunsten der Verbraucher sollten für die Luftfahrtunternehmen bindend sein!
- Das Luftfahrt-Bundesamt sollte umgehend wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen nach Artikel 16 Abs. 3 der EU-Fluggastrechte-VO festlegen, wenn von der Durchsetzungsstelle oder der Beschwerdestelle Verstöße der Luftfahrtunternehmen gegen diese Verordnung festgestellt werden. Dies betrifft insbesondere Verstöße wegen Nichteinhaltung der Informationspflichten gegenüber den Fluggästen sowie verzögerter Beschwerdebearbeitung. Anfragen und Beschwerden der Fluggäste bezüglich der durch die Verordnung geregelten Rechte und Pflichten sind von jedem beteiligten Luftfahrtunternehmen zügig zu bearbeiten. Fluggästen ist innerhalb einer angemessenen Frist eine Antwort zu erteilen - innerhalb eines Monats ab Beschwerdeeingang. Sofern die Luftfahrtunternehmen unter Berufung auf „außergewöhnliche Umstände“ einen Anspruch ablehnen, sollten sie dem Verbraucher gegenüber die Tatsachen darlegen müssen, aus denen der Haftungsausschluss abgeleitet wird. Die Ergebnisse der Kontrollen und Sanktionsmaßnahmen des Luftfahrt-Bundesamtes sind regelmäßig der Öffentlichkeit zur Verfügung zu stellen.

5.2. An die Luftfahrtunternehmen: Anspruchserfüllung und Kundenservice

Die Luftfahrtunternehmen kommen nach der Untersuchung der Verbraucherzentralen den Verpflichtungen aus der EU-Fluggastrechte-VO zu Ausgleichszahlungen und Betreuungsleistungen bei auftretenden Flugstörungen überwiegend nicht nach. Daher verletzt die unzureichende Kommunikationspolitik der Airlines die Verbraucherrechte besonders schwerwiegend, da die Fluggäste bestehende Ansprüche aus Unkenntnis nicht geltend machen.

- Die Verbraucher sind über ihre Rechte zu informieren, indem die entsprechenden Vorschriften der EU-Fluggastrechte-VO in der Praxis konsequent eingehalten werden (Artikel 14). Der in der Verordnung vorgegebene Hinweistext zu den Fluggastrechten ist am Abfertigungsschalter deutlich sichtbar anzubringen. Beim Eintritt einer konkreten Flugstörung sind dem Fluggast auf einem Merkblatt klar lesbar und in allgemein verständlicher Sprache Hinweise zu den Fluggastrechten sowie Kontaktadressen auszuhändigen. Alle Fluggäste müssen hieraus jederzeit eventuelle Ansprüche auf Umbuchungsmöglichkeiten oder Erstattungsalternativen und deren Konsequenzen

beziehungsweise Ausgleichszahlungen und Betreuungsleistungen sowie die Adresse des Luftfahrt-Bundesamtes erkennen können.

- Die Luftfahrtunternehmen müssen ihren Kundenservice und die Kundenbetreuung verbessern. Bei aufgetretenen Flugstörungen sind sowohl die schnelle Erreichbarkeit von Ansprechpartnern am Flughafen als auch am Telefon, per Mail und postalisch sicherzustellen. Kosten für Beschwerde-Hotlines sind zu vermeiden und als kostenlose Serviceleistung auch aus dem Ausland bereitzuhalten. Die Mitarbeiter der von den Airlines benannten Kundenservicestellen müssen in allen Sprachen kommunizieren können, in denen auch eine Online-Buchung über die Homepage der Fluggesellschaft angeboten wird. Die Luftfahrtunternehmen haben dem Verbraucher den Eingang der Beschwerde schriftlich zu bestätigen.
- Die Luftfahrtunternehmen sollten die Fluggäste bereits beim Kauf von Flugscheinen über ihre aus der EU-Fluggastrechte-VO erwachsenden Rechte und Pflichten informieren. Wenn die Fluggesellschaften Beschwerden von Verbrauchern beantworten, sollten sie stets auf die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens verweisen und die Kontaktdaten der oben geforderten Schlichtungsstelle angeben.

5.3. An die Verbraucher als Fluggäste

Schließlich sollten die Verbraucher selbst ihre Rechte aktiv „in die Hand nehmen“, indem sie:

- sich über ihre Rechte bei Flugstörungen umfassend informieren,
- ihre Ansprüche bei Flugstörungen gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend machen und bei unbefriedigender Rückmeldung unverzüglich die in Deutschland zuständige Durchsetzungsstelle, das Luftfahrt-Bundesamt, schriftlich in Kenntnis setzen,
- bei Argumenten der Luftfahrtunternehmen wie „technische Probleme“ oder „schlechtes Wetter“, die sie nicht selbst überprüfen können, das Luftfahrt-Bundesamt oder die deutsche Flugsicherung (DFS) um Klärung bitten.

6. Anlagen

6.1. Fragebogen

Fragen	Antwortvorgaben (in der Regel Drop-Down-Button)
Können Sie uns zunächst bitte angeben, in welchem Bundesland Sie leben?	Baden-Württemberg - Bayern - Berlin - Brandenburg - Bremen - Hamburg - Hessen - Mecklenburg-Vorpommern - Niedersachsen - Nordrhein-Westfalen - Rheinland-Pfalz - Saarland - Sachsen - Sachsen-Anhalt - Schleswig-Holstein - Thüringen
In welchem Jahr fand die Reise statt, bei der es Probleme mit dem Flug gab?	2010 - 2009 - 2008 - 2007 - 2006 - 2005 - in einem anderen Jahr
Hatten Sie eine Pauschalreise oder nur den Flug gebucht?	nur Flug gebucht - Pauschalreise (Reisepaket mit Flug, Unterkunft und/oder anderen Leistungen) - weiß ich nicht
Lag der Start -Flughafen in einem der folgenden Länder?	Belgien - Bulgarien - Dänemark - Deutschland - Estland - Finnland - Frankreich - Griechenland - Großbritannien - Irland - Italien - Lettland - Litauen - Luxemburg - Malta - Niederlande - Österreich - Polen - Portugal - Rumänien - Schweden - Slowakei - Slowenien - Spanien - Tschechien - Ungarn - Zypern - in keinem von diesen Ländern
Lag der Ziel -Flughafen in einem der folgenden Länder?	Belgien - Bulgarien - Dänemark - Deutschland - Estland - Finnland - Frankreich - Griechenland - Großbritannien - Irland - Italien - Lettland - Litauen - Luxemburg - Malta - Niederlande - Österreich - Polen - Portugal - Rumänien - Schweden - Slowakei - Slowenien - Spanien - Tschechien - Ungarn - Zypern - in keinem von diesen Ländern
War das ein Flug von schätzungsweise...	weniger als 1500 km - 1500 bis 3500 km - mehr als 3500 km - weiß ich nicht
Mit welcher Fluggesellschaft sind Sie geflogen beziehungsweise sollte der Flug stattfinden?	Aer Lingus - Air Berlin - Air Europa - Air France - Alitalia - Austrian Airlines - British Airways - Brussels Airlines - Condor - Czech Airlines - EasyJet - Finnair - Flybe - Germanwings - Iberia - KLM - Lufthansa - LOT - Ryanair - SAS - Spanair - TAP - Thomas Cook Airlines - TUIfly - Wizz Air - eine andere Fluggesellschaft, mit Sitz in der EU - eine andere Fluggesellschaft, mit Sitz außerhalb der EU - weiß ich nicht
Welches (Haupt-) Problem gab es in Ihrem Fall?	Flugausfall - Nichtbeförderung wegen Überbuchung - Flugverspätung - der Reiseveranstalter hat die Pauschalreise wegen höherer Gewalt gekündigt - ein anderes Problem
Welche Folgen hatte dieses Problem in Ihrem Fall? (Mehrfachnennung möglich)	Abflug verspätung von mehr als 2 Stunden Abflug verspätung von mehr als 3 Stunden Abflug verspätung von mehr als 4 Stunden Abflug verspätung von mindestens 5 Stunden und mehr Ankunfts verspätung von bis zu 2 Stunden Ankunfts verspätung von bis zu 3 Stunden Ankunfts verspätung von bis zu 4 Stunden (nur bei Flugausfall oder Überbuchung)

	<p>Ankunftsverspätung von mehr als 3 Stunden (nur bei reiner Flugverspätung) ich bin gar nicht mehr/ nicht mehr weiter geflogen, weil sich der Reisezweck erübrigt hat der Zeitpunkt der planmäßigen Abflugzeit wurde nach Kenntnis der endgültigen Reiseunterlagen vorverlegt der Zeitpunkt der planmäßigen Abflugzeit wurde nach Kenntnis der endgültigen Reiseunterlagen nach hinten verlegt etwas anderes</p>
Wann wurden Sie von der Fluggesellschaft über das Problem informiert?	mindestens 2 Wochen vor planmäßiger Abflugzeit - zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor planmäßiger Abflugzeit - weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit - erst am Flughafen
Welchen Grund / welche Gründe gab die Fluggesellschaft an? (Mehrfachnennung möglich)	technische Probleme - schlechtes Wetter - Flugzeug überbucht - Streik (Personal der Fluggesellschaft, z. B. Piloten) - Streik (anderes Personal, z. B. Fluglotsen) - Sicherheitsrisiken (z. B. politische Unruhen, Terroranschläge u. ä.) - keine Starterlaubnis - keine Landeerlaubnis - höhere Gewalt (z. B. Vulkanausbruch) - Beschaffung von Ersatzpersonal - Fluggesellschaft machte keine Angaben zum Grund - weiß ich nicht mehr/ kann mich nicht erinnern
Wie hat die Fluggesellschaft Sie über Ihre Fluggastrechte informiert? (Mehrfachnennung möglich)	klar lesbarer Hinweis am Abfertigungsschalter (z. B. Aufsteller o. ä.) - per Handzettel - per Brief/ per E-Mail - habe nichts dergleichen wahrgenommen - ich habe mich selbst informiert (z. B. übers Radio, Homepage der Fluggesellschaft) - weiß ich nicht mehr - auf anderem Wege
Hat man Ihnen eine Entschädigung angeboten?	ja, sofort - ja, aber erst auf Nachfrage - nein, wurde mir nicht angeboten
Was wurde Ihnen von der Fluggesellschaft angeboten? (Mehrfachnennung möglich)	Erfrischung/en - Mahlzeit/en - Reisegutschein - 125 Euro - 200 Euro - 250 Euro - 300 Euro - 400 Euro - 600 Euro - Telefonate, Fax, Mail - Übernachtung/ Hotelunterkunft - anteilige oder vollständige Flugpreiserstattung - Flugumbuchung - Ersatzbeförderung durch ein anderes Luftfahrtunternehmen - Ersatzbeförderung mit anderem Verkehrsmittel - Leistungen auf Kulanzbasis - etwas anderes - nichts
Haben Sie sich wegen einer Entschädigung an die Fluggesellschaft gewandt?	ja - ich wollte, habe aber unter dem angegebenen Kontakt niemanden erreicht - ich wollte, es gab aber keine Kontaktmöglichkeiten - ich habe es versucht, aber es war nicht möglich, weil ich mich nicht englisch verständigen kann - nein, der Aufwand war mir zu groß/ ich wollte nicht - nein, die Fluggesellschaft hat mir von sich aus etwas angeboten - nein, ich wusste nicht, dass ich ein Recht auf Entschädigung gehabt hätte
Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Falles ab der Einreichung Ihrer Beschwerde bei der Fluggesellschaft gedauert?	weniger als 1 Monat - länger als 1 Monat - ich habe gar keine Reaktion der Fluggesellschaft auf mein Anliegen erhalten - ich habe gar keine Beschwerde eingereicht
Haben Sie sich, außer an die Fluggesellschaft, auch an andere Stellen gewandt? (Mehrfachnennung möglich)	an meinen Pauschalreiseveranstalter - Verbraucherzentrale - Luftfahrt-Bundesamt - Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr (früher: Schlichtungsstelle Mobilität) - Rechtsanwalt - wusste nicht, wohin ich mich wenden sollte -

	an niemanden, der Aufwand war mir zu groß - nein
Was hat Sie bei der Durchsetzung Ihrer Rechte am meisten gestört? (Mehrfachnennung möglich)	- Beschwerdebearbeitung hat zu lange gedauert - Sprachbarrieren - zu komplizierte Regelungen - hoher Kostenaufwand - schlechte Erreichbarkeit der Fluggesellschaft - etwas anderes - nichts, es ging alles reibungslos - ich war auf die Durchsetzung meiner Rechte nicht angewiesen
Was sollte nach Ihrer Meinung zur besseren Durchsetzung der Fluggastrechte geschehen?	(offene Frage)

6.2. Ergebnistabelle: Online-Umfrage zu Fluggastrechten 2010

	abs.	rel.
1. Teilnehmer aus Bundesland		
Baden-Württemberg	113	10,1%
Bayern	85	7,6%
Berlin	132	11,8%
Brandenburg	30	2,7%
Bremen	9	0,8%
Hamburg	59	5,3%
Hessen	99	8,8%
Mecklenburg-Vorpommern	9	0,8%
Niedersachsen	200	17,8%
Nordrhein-Westfalen	246	21,9%
Rheinland-Pfalz	41	3,7%
Saarland	6	0,5%
Sachsen	14	1,2%
Sachsen-Anhalt	27	2,4%
Schleswig-Holstein	39	3,5%
Thüringen	13	1,2%
SUMME:	1.122	100%
2. In welchem Jahr fand die Reise statt, bei der es Probleme mit dem Flug gab?		
2010	901	80,3%
2009	143	12,7%
2008	42	3,7%
2007	15	1,3%
2006	15	1,3%
2005	6	0,5%
SUMME:	1.122	100%
3. Hatten Sie eine Pauschalreise oder nur den Flug gebucht?		
nur Flug gebucht	834	74,3%
Pauschalreise (Reisepaket mit Flug, Unterkunft und/oder anderen Leistungen)	279	24,9%
weiß ich nicht	9	0,8%
SUMME:	1.122	100%
4. Lag der Start-Flughafen in einem der folgenden Länder?		
Belgien	6	0,5%
Bulgarien	2	0,2%
Deutschland	778	69,3%
Finnland	2	0,2%
Frankreich	25	2,2%
Griechenland	17	1,5%
Großbritannien	30	2,7%
Irland	3	0,3%
Italien	41	3,7%
Lettland	1	0,1%
Malta	3	0,3%

Niederlande	9	0,8%
Österreich	5	0,4%
Polen	6	0,5%
Portugal	7	0,6%
Schweden	3	0,3%
Spanien	93	8,3%
Ungarn	3	0,3%
Zypern	1	0,1%
in keinem von diesen Ländern	87	7,8%
SUMME:	1.122	100%
5. Lag der Ziel-Flughafen in einem der folgenden Länder?		
Belgien	7	0,6%
Bulgarien	5	0,4%
Dänemark	2	0,2%
Deutschland	373	33,2%
Frankreich	22	2,0%
Griechenland	24	2,1%
Großbritannien	39	3,5%
Irland	8	0,7%
Italien	66	5,9%
Lettland	4	0,4%
Litauen	1	0,1%
Malta	5	0,4%
Niederlande	6	0,5%
Österreich	14	1,2%
Polen	16	1,4%
Portugal	23	2,0%
Rumänien	1	0,1%
Schweden	6	0,5%
Spanien	192	17,1%
Tschechien	2	0,2%
Ungarn	9	0,8%
Zypern	4	0,4%
in keinem von diesen Ländern	293	26,1%
SUMME:	1.122	100%
6. War das ein Flug von schätzungsweise...?		
weniger als 1500 km	397	35,4%
1500 bis 3500 km	402	35,8%
mehr als 3500 km	283	25,2%
weiß ich nicht	40	3,6%
SUMME:	1.122	100%
7. Mit welcher Fluggesellschaft sind Sie geflogen bzw. sollte der Flug stattfinden?		
Aer Lingus	2	0,2%
Air Berlin	205	18,3%
Air Europa	1	0,1%
Air France	31	2,8%
Alitalia	1	0,1%
Austrian Airlines	1	0,1%
British Airways	13	1,2%
Brussels Airlines	2	0,2%
Condor	148	13,2%
Czech Airlines	2	0,2%
EasyJet	118	10,5%
Finnair	3	0,3%
Flybe	4	0,4%
Germanwings	66	5,9%
Iberia	37	3,3%
KLM	29	2,6%
Lufthansa	159	14,2%
LOT	2	0,2%
Ryanair	92	8,2%

SAS	3	0,3%
Spanair	8	0,7%
TAP	8	0,7%
Thomas Cook Airlines	2	0,2%
TUIfly	46	4,1%
Wizz Air	12	1,1%
eine andere Fluggesellschaft, mit Sitz in der EU	62	5,5%
eine andere Fluggesellschaft, mit Sitz außerhalb der EU	57	5,1%
weiß ich nicht	8	0,7%
SUMME:	1.122	100%
8. Welches (Haupt-) Problem gab es in Ihrem Fall?		
Flugausfall	508	45,3%
Nichtbeförderung wegen Überbuchung	40	3,6%
Flugverspätung	422	37,6%
der Reiseveranstalter hat die Pauschalreise wegen höherer Gewalt gekündigt	12	1,1%
ein anderes Problem	140	12,5%
SUMME:	1.122	100%
8a. Welche Folgen hatte dieses Problem in Ihrem Fall? (Mehrfachnennungen möglich)		
Abflugverspätung von mehr als 2 Stunden	43	3,8%
Abflugverspätung von mehr als 3 Stunden	81	7,2%
Abflugverspätung von mehr als 4 Stunden	83	7,4%
Abflugverspätung von mindestens 5 Stunden und mehr	421	37,5%
Ankunftsverspätung von bis zu 2 Stunden	28	2,5%
Ankunftsverspätung von bis zu 3 Stunden	25	2,2%
Ankunftsverspätung von bis zu 4 Stunden (nur bei Flugausfall oder Überbuchung)	75	6,7%
Ankunftsverspätung von mehr als 3 Stunden (nur bei reiner Flugverspätung)	159	14,2%
ich bin gar nicht mehr/ nicht mehr weiter geflogen, weil sich der Reisezweck erübrigt hat	108	9,6%
der Zeitpunkt der planmäßigen Abflugzeit wurde nach Kenntnis der endgültigen Reiseunterlagen vorverlegt	25	2,2%
der Zeitpunkt der planmäßigen Abflugzeit wurde nach Kenntnis der endgültigen Reiseunterlagen nach hinten verlegt	89	7,9%
etwas anderes	288	25,7%
SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%
8b. Wann wurden Sie von der Fluggesellschaft über das Problem informiert?		
mindestens 2 Wochen vor planmäßiger Abflugzeit	40	3,6%
zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor planmäßiger Abflugzeit	11	1,0%
weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit	133	11,9%
erst am Flughafen	938	83,6%
SUMME:	1.122	100%
9. Welchen Grund / welche Gründe gab die Fluggesellschaft an? (Mehrfachnennungen möglich)		
technische Probleme	405	36,1%
schlechtes Wetter	96	8,6%
Flugzeug überbucht	32	2,9%
Streik (Personal der Fluggesellschaft, z. B. Piloten)	20	1,8%
Streik (anderes Personal, z. B. Fluglotsen)	40	3,6%
Sicherheitsrisiken (z. B. politische Unruhen, Terroranschläge u. ä.)	11	1,0%
keine Starterlaubnis	39	3,5%
keine Landeerlaubnis	29	2,6%
höhere Gewalt (z. B. Vulkanausbruch)	246	21,9%
Beschaffung von Ersatzpersonal	48	4,3%
Fluggesellschaft machte keine Angaben zum Grund	256	22,8%
weiß ich nicht mehr/ kann mich nicht erinnern	30	2,7%

SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%
10. Wie hat die Fluggesellschaft Sie über Ihre Fluggastrechte informiert? (Mehrfachnennungen möglich)		
klar lesbarer Hinweis am Abfertigungsschalter (z. B. Aufsteller o.ä.)	56	5,0%
per Handzettel	119	10,6%
per Brief/ per E-Mail	46	4,1%
habe nichts dergleichen wahrgenommen	572	51,0%
ich habe mich selbst informiert (z. B. übers Radio, Homepage der Fluggesellschaft)	337	30,0%
weiß ich nicht mehr	35	3,1%
auf anderem Wege	112	10,0%
SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%
11. Hat man Ihnen eine Entschädigung angeboten?		
ja, sofort	97	8,6%
ja, aber erst auf Nachfrage	168	15,0%
nein, wurde mir nicht angeboten	857	76,4%
SUMME:	1.122	100%
12. Was wurde Ihnen von der Fluggesellschaft angeboten? (Mehrfachnennungen möglich)		
Erfrischung/en	221	19,7%
Mahlzeit/en	227	20,2%
Reisegutschein	37	3,3%
125 Euro	3	0,3%
200 Euro	1	0,1%
250 Euro	6	0,5%
300 Euro	4	0,4%
400 Euro	2	0,2%
600 Euro	1	0,1%
Telefonate, Fax, Mail	34	3,0%
Übernachtung/ Hotelunterkunft	198	17,6%
anteilige oder vollständige Flugpreiserstattung	106	9,4%
Flugumbuchung	253	22,5%
Ersatzbeförderung durch ein anderes Luftfahrtunternehmen	39	3,5%
Ersatzbeförderung mit anderem Verkehrsmittel	32	2,9%
Leistungen auf Kulanzbasis	30	2,7%
etwas anderes	31	2,8%
nichts	422	37,6%
SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%
13. Haben Sie sich wegen einer Entschädigung an die Fluggesellschaft gewandt?		
ja	805	71,7%
ich wollte, habe aber unter dem angegebenen Kontakt niemanden erreicht	39	3,5%
ich wollte, es gab aber keine Kontaktmöglichkeiten	23	2,0%
ich habe es versucht, aber es war nicht möglich, weil ich mich nicht englisch verständigen kann	9	0,8%
nein, der Aufwand war mir zu groß/ ich wollte nicht	50	4,5%
nein, die Fluggesellschaft hat mir von sich aus etwas angeboten	26	2,3%
nein, ich wusste nicht, dass ich ein Recht auf Entschädigung gehabt hätte	170	15,2%
SUMME:	1.122	100%
14. Wie lange hat die Bearbeitung Ihres Falles ab der Einreichung Ihrer Beschwerde bei der Fluggesellschaft gedauert?		
weniger als 1 Monat	268	23,9%
länger als 1 Monat	362	32,3%
ich habe gar keine Reaktion der Fluggesellschaft auf mein Anliegen erhalten	247	22,0%
ich habe gar keine Beschwerde eingereicht	245	21,8%
SUMME:	1.122	100%
15. Haben Sie sich, außer an die Fluggesellschaft, auch an andere Stellen gewandt? (Mehrfachnennungen möglich)		

an meinen Pauschalreiseveranstalter	175	15,6%
Verbraucherzentrale	133	11,9%
Luffahrt-Bundesamt	142	12,7%
Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr (früher: Schlichtungsstelle Mobilität)	39	3,5%
Rechtsanwalt	138	12,3%
wusste nicht, wohin ich mich wenden sollte	120	10,7%
an niemanden, der Aufwand war mir zu groß	63	5,6%
nein	471	42,0%
SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%
16. Was hat Sie bei der Durchsetzung Ihrer Rechte am meisten gestört? (Mehrfachnennungen möglich)		
Beschwerdebearbeitung hat zu lange gedauert	432	38,5%
Sprachbarrieren	93	8,3%
zu komplizierte Regelungen	237	21,1%
hoher Kostenaufwand	132	11,8%
schlechte Erreichbarkeit der Fluggesellschaft	435	38,8%
etwas anderes	284	25,3%
nichts, es ging alles reibungslos	33	2,9%
ich war auf die Durchsetzung meiner Rechte nicht angewiesen	72	6,4%
SUMME (Teilnehmer):	1.122	100%

6.3. FAQs - Fragen zu Fluggastrechten

6.3.1. Welche Rechte stehen mir bei Flugstörungen zu?

Die Fluggastrechte sind gesetzlich geregelt. Eine Übersicht über Ausgleichszahlungen und deren Voraussetzung finden Sie in der untenstehenden Tabelle.

So hat ein Fluggast bei Flugstörungen wie zum Beispiel einer Annullierung oder einer Überbuchung sowie bei einer Verspätung Anspruch auf Ausgleichszahlungen in Höhe von 250 bis 600 Euro/Person, abhängig von der Flugdistanz und Ankunftsverspätung. Daneben stehen Ihnen Unterstützungs- sowie Betreuungsleistungen bei Annullierung, Überbuchung sowie Abflugverspätung ab zwei Stunden je nach Flugdistanz zu.

Wurde der Flug jedoch aufgrund von außergewöhnlichen Umständen (zum Beispiel politische Instabilität, wie in Bangkok, Vulkanaschewolke) annulliert beziehungsweise war dieser verspätet, so sind die Fluggesellschaften nicht zu Ausgleichszahlungen verpflichtet. Ihnen stehen jedoch die im Folgenden angegebenen Unterstützungs- und Betreuungsleistungen zu.

Zu den Betreuungsleistungen zählen:

- Getränke und Mahlzeiten in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
- zwei unentgeltliche Telefonate, E-Mails oder Faxe
- Hotelunterbringung bei notwendig gewordenem Aufenthalt über Nacht (inklusive Transfer)

Pauschalentschädigungen nach VO (EG) Nr. 261/2004

Problem	Ausgleichszahlungen		Unterstützungsleistungen	Betreuungsleistungen
	Strecke	Leistung		
Nichtbeförderung wegen Überbuchung ¹ oder Flugannullierung ^{1,2}	≤1500 km	250 Euro	Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises, wenn Flugstörung bereits am ersten Abflugort oder Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosen	Essen/Getränke, Telefonkarte, bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine
	1500-3500 km	400 Euro		
	≥3500 km	600 Euro		

			Rückflug zum Ausgangsort, wenn Flug zwecklos geworden oder anderweitige Beförderung zum Ziel zum frühestmöglichen oder wunschgemäßen Zeitpunkt	Hotelunterbringung mit Transfer
Ankunftsverzögerung von mehr als 3 Stunden infolge Abflugverspätung	Strecke ≤1500 km 1500-3500 km ≥3500 km	Leistung 250 Euro 400 Euro 600 Euro		Essen/Getränke, Telefonkarte, bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine Hotelunterbringung mit Transfer
Abflugverzögerung ab - 2 h bis 1500 km - 3 h 1500-3500 km - 4 h über 3500 km	Keine Zahlungen		Abflugverzögerung ab 5 Stunden: Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises, wenn Flugstörung bereits am ersten Abflugort oder Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosen Rückflug zum Ausgangsort, wenn Flug zwecklos geworden	Essen/Getränke, Telefonkarte, bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine Hotelunterbringung mit Transfer

¹ Falls eine Umbuchung oder eine anderweitige Beförderung im Falle der Annullierung zu einer Ankunftsverzögerung führt, gibt es bei Flügen bis 1.500 km und max. 2 Stunden Verspätung nur 125 €, bei innereuropäischen Flügen über 1.500 km oder anderen Flügen zwischen 1.500 bis 3.000 km mit max. 3 Stunden Verspätung 200 €, bei allen anderen Flügen mit Verspätungen von max. 4 Stunden 300 € und bei mehr als 4 Stunden Verspätung die Ausgleichszahlungen der obigen Tabelle.

² Kein Anspruch auf Ausgleichszahlungen besteht, wenn über die Annullierung mindestens 2 Wochen vor Abflug unterrichtet wurde oder bei Unterrichtung zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Abflug ein anderes Beförderungsangebot unterbreitet wird (max. 2 Stunden früherer Abflug und 4 Stunden verspätete Ankunft) oder ein Angebot zur anderweitigen Beförderung gemacht wird (max. 1 Stunde früherer Abflug und Ankunft max. 2 Stunden verspätet).

6.3.2. Welche Unterschiede bestehen zwischen Annullierung und Verspätung?

Bei einer Annullierung wird der Fluggast nicht befördert, wohingegen sich bei einer Verspätung der Abflug lediglich verzögert. An beide Umstände sind bestimmte Leistungen geknüpft. In der Vergangenheit war nicht immer klar, ab wie vielen Stunden es sich nicht mehr um eine Verspätung, sondern schon um eine Annullierung handelt. Der Europäische Gerichtshof hat in einem Urteil vom 19.11.2009 (siehe: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0402:DE:HTML>) die Auslegung der Verordnung präzisiert. So haben Fluggäste mit einer Verspätung am Zielflughafen von mehr als drei Stunden ein Recht auf Ausgleichszahlungen, wie dies bereits bei Annullierungen der Fall war. Eine Ausnahme gilt hier wieder beim Vorliegen außergewöhnlicher Umstände.

6.3.3. Wo finde ich die Verordnung zu den Fluggastrechten?

Die Fluggastrechte sind in der Verordnung (EG) 261/2004 enthalten und unter folgendem Link zu finden: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:046:0001:0007:DE:PDF>

6.3.4. Ansprechpartner

An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu den Fluggastrechten habe?

- An die Verbraucherzentrale Ihres Bundeslandes - eine Übersicht finden Sie unter: www.verbraucherzentralen.de
- Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA - Beachten Sie bitte die Hinweise zu den Aufgaben des LBA weiter unten), Luftfahrt-Bundesamt, 38144 Braunschweig, Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter folgendem Link: http://www.lba.de/cln_011/sid_28F97C9D1D530395240DAF12707FDD78/SiteGlobal/s/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html?nn=20290.
- die Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr (SÖP), Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V., Fasanenstrasse 81, 10623 Berlin, Weitere Kontaktdaten sind zu finden unter: <http://soep-online.de/kontakt.html>

Welche Aufgaben hat das Luftfahrt-Bundesamt?

Das Luftfahrt-Bundesamt ist als Bundesoberbehörde für die Sicherheit eines Fluges zuständig, dazu zählen zahlreiche Zulassungs-, Genehmigungs- und Aufsichtsfunktionen. Daneben ist sie Beschwerde- und Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechte bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung. Hierbei ist zu beachten, dass das Amt zivilrechtliche Ansprüche, die beispielsweise aus einer Verspätung oder Annullierung des Fluges entstehen, nicht durchsetzt. Genauere Informationen finden Sie auf den Seiten des Luftfahrt-Bundesamtes unter: http://www.lba.de/cln_008/DE/Buerger_Service/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html.

Was ist die Aufgabe der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr hat zum 1. Dezember 2009 die alte Schlichtungsstelle Mobilität abgelöst. Schlichtung ist eine außergerichtliche Form der Streitbeilegung. Genauere Angaben des Verfahrensvorganges und der Arbeitsweise der Schlichtungsstelle finden Sie auf der Homepage unter: www.soep-online.de

Alle Angaben ohne Gewähr - keine Haftung für externe Links

Ansprechpartner:

- Sabine Fischer-Volk, Verbraucherzentrale Brandenburg, Rechtsreferentin (1., 4.1., 4.2.1. bis 4.2.4., 4.3.)
- Prof. Dr. Klaus Tonner, Juristische Fakultät/Universität Rostock, Netzwerkgruppe Reiserecht beim Verbraucherzentrale Bundesverband (2.)
- Petra Kristandt, Verbraucherzentrale Niedersachsen, Stellvertretende Geschäftsführerin (3., 6.)
- Myriam Hamm, Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, Rechtsreferentin (4.2.5.)
- Petra von Rhein, Verbraucherzentrale Bayern, Rechtsreferentin (4.2.7. bis 4.2.9.)

Fluggastrechte bei Störungen oft missachtet

Immer mehr Verbraucher nutzen das Flugzeug, um schnell und bequem zu reisen. Kommt es dabei zu Verspätungen, Ausfällen oder anderen Störungen, haben Flugreisende laut EU-Verordnung 261/2004 Rechte. Danach steht ihnen nicht nur eine angemessene Information durch die Fluggesellschaften zu, sondern auch je nach Strecke und Zeitverzug eine Betreuung mittels Verpflegung, Kommunikationsangeboten, Beförderung und Unterkunft sowie Entschädigungszahlungen, in drastischen Fällen sogar Preiserstattung oder eine anderweitige Beförderung nach Wahl.

Um genauer zu erfassen, wie die Fluggesellschaften die EU-Rechte umsetzen, befragten die Verbraucherzentralen Betroffene online nach ihren Erfahrungen. Finanziert wurde das Vorhaben vom Bundesverbraucherschutzministerium, um eine bessere Durchsetzung der Rechte zu unterstützen. Die Ergebnisse belegen, dass Fluggesellschaften die Rechte betroffener Fluggäste häufig missachten. Daher fordern die Verbraucherzentralen der Länder und der Verbraucherzentrale Bundesverband eine gesetzliche Regelung für eine verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle und wirksame Sanktionen.

Und schließlich ermuntern die Verbraucherverbände Fluggäste, sich bereits vor einer Buchung aktiv über ihre Rechte zu informieren und diese bei Flugstörungen auch konsequent einzufordern – wenn nötig, mit Hilfe der Verbraucherzentralen!



verbraucherzentrale

Herausgeber:
Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Templiner Straße 21, 14473 Potsdam
Tel. (0331) 298 71-0
www.vzb.de

*in Kooperation mit den Verbraucherzentralen der Länder
Bayern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt*

*Gefördert vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen
Bundestages (Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz)*