

## Entspannt abheben, sanft landen



Der Sommerurlaub ist eine wichtige Atempause im Jahr. Es ist die Zeit, um Kraft zu tanken und mit neuer Energie und wunderbaren Erinnerungen in die zweite Jahreshälfte zu starten. Doch viele Urlauber bringen noch etwas anderes mit: eine Menge Ärger.

Verspätungen, Überbuchungen oder Ausfälle sind keine Seltenheit bei Flugreisen. Ereignisse wie die Verschiebung des Berliner Großflughafens BER führen zusätzlich zu viel Verdross und Ärger. Und fällt der Flug wegen eines Streiks aus, haben Reisende noch nicht einmal einen Anspruch auf Entschädigung, urteilte jetzt der BGH.

Es ist schwer, im Flugverkehr zu seinem Recht zu kommen. Zwar gibt es europäische und nationale Vorschriften, über die auch die Verbraucherzentralen informieren. Aber die Regelungen greifen oft nur in der Theorie. In der Praxis verweigern Airlines und Reiseveranstalter den Flugreisenden häufig, was ihnen zusteht. Ihnen bleibt dann oft keine andere Möglichkeit mehr, als vor Gericht zu ziehen. Das ist eine hohe Hürde, die viele scheuen. Eine Schlichtungsstelle könnte in solchen Fällen unkompliziert helfen.

In dieser Ausgabe beschäftigen wir uns mit dem Für und Wider einer Schlichtungsstelle für den Flugverkehr, zeigen auf, wo bei der EU-Richtlinie zu Fluggastrechten noch Handlungsbedarf besteht und berichten von einigen Urteilen, die die Rechte der Flugreisenden stärken. Viel Spaß beim Lesen wünscht

Gerd Billen

## In dieser Ausgabe



# Fluggäste können Rechte nur schwer durchsetzen

Rechtswirklichkeit bleibt hinter EU-Recht zurück

An den Sommerurlaub kann nicht jeder mit ungetrübter Freude zurückdenken: So mancher streitet sich noch lange mit Airline oder Reiseveranstalter, weil ein Flug verschoben, umgeleitet oder annulliert wurde. Besonders ärgerlich wird es, wenn man über Nacht auf dem Flughafen strandet oder auf den Reisebus umgebucht wird – und das, ohne dass man hierfür einen finanziellen Ausgleich erhält.

Bereits seit 2005 gilt eine europaweite Verordnung zu Fluggastrechten. Danach haben Flugreisende Ansprüche auf Erstattungs- und Unterstützungsleistungen, wenn die Fluggesellschaft mehr Passagiere gebucht hat als es Plätze im Flugzeug gibt, wenn der Flug ausfällt oder stark verspätet ist. Zu den Unterstützungsleistungen gehören kostenlose Verpflegung und eine von der Fluggesellschaft gestellte Hotelübernachtung, wenn man über Nacht nicht mehr weiterkommt.

Wenn ein Flug annulliert wird oder überbucht ist, haben die Fluggäste zusätzlich Anspruch auf eine Entschädigungspauschale. Diese ist abhängig von der Flugentfernung und liegt zwischen 250 Euro und 600 Euro. Der Europäische Gerichtshof hat inzwischen geurteilt, dass diese Entschädigungspauschalen auch



dann zu zahlen sind, wenn ein Flug mehr als drei Stunden verspätet ist, weil eine so erhebliche Verspätung einer Annullierung des Flugs gleichzusetzen sei.

## Airlines informieren nicht ausreichend

Trotzdem kommt bei vielen Betroffenen nie ein Ausgleich für Flugmängel an. Oftmals wissen Reisende nicht einmal, welche Rechte

Fortsetzung von Seite 2

sie eigentlich haben. Etwa jeder sechste Fluggast hatte laut einer Umfrage der Verbraucherzentralen 2011 keine Ahnung, ob und wann ihm Betreuungs- und Entschädigungsleistungen zustehen – und das, obwohl Airlines ihre Kunden ausreichend informieren müssen.

Auf schriftliche Beschwerden reagierten Fluggesellschaften überwiegend erst nach mehr als einem Monat oder sogar überhaupt nicht. Und wenn doch, dann beriefen sich die Fluggesellschaften darauf, dass sie nicht zahlen müssten, weil die Annullierung oder Verspätung des Flugs auf einen „außergewöhnlichen Umstand“ zurückzuführen sei, der außerhalb ihrer Verantwortung liege.

### Klagerisiko überschaubar

Die Hinhaltetaktik der Fluggesellschaften funktioniert bis zu dem Moment, in dem die Fluggäste vor Gericht gehen. Wenn ein Fluggast klagt, erkennen die Fluggesellschaften den Anspruch häufig sofort an. Denn sie wissen, dass sie vor Gericht nur in den seltensten Fällen mit der Behauptung bestehen können, die Flugstörung sei auf einen „außergewöhnlichen Umstand“ zurückzuführen – denn diese Regelung ist keineswegs auf jeden technischen Defekt anwendbar, sondern verlangt von der Fluggesellschaft umfangreiche Nachweise, dass sie die Flugstörung keinesfalls abwenden konnten.

Man sollte sich daher von dieser Hinhaltetaktik nicht irritieren lassen, sondern seinen Anspruch nötigenfalls auch gerichtlich geltend

TIME	TO	FLIGHT NO.	GATE	REMARKS
15:35	AMSTERDAM	TH3946	A1	CANCELLED
15:40	WASHINGTON	LN3211	C3	CANCELLED
15:45	BERLIN	GT4638	A2	CANCELLED
15:45	MIAMI	KV3323	B4	CANCELLED
15:50	STOCKHOLM	FD2753	A6	CANCELLED
15:55	MADRID	LV2317	A5	CANCELLED
16:05	SEATTLE	BD4032	B1	CANCELLED
16:15	RIO DE JANEIRO	FB5610	C4	CANCELLED
16:20	MILAN	7B7792	A4	CANCELLED
16:25	TORONTO	GC5433	C1	CANCELLED
16:35	DENVER	LY4488	B2	CANCELLED
16:40	PARIS	HF3280	B4	CANCELLED
16:50	CHICAGO	TR7252	A4	CANCELLED
16:55	SYDNEY	LX3100	A2	CANCELLED
17:05	TOKYO	EN4267	C4	CANCELLED
17:10	LAS VEGAS	AZ1408	B3	CANCELLED
17:15	LISBON	ER4319	A1	CANCELLED

machen. Die Verbraucherzentralen helfen abzuklären, inwieweit ein Entschädigungsanspruch tatsächlich besteht.

### Muss nun jeder vor Gericht?

Trotzdem ist der Aufwand zu groß. Es kann nicht sein, dass jeder betroffene Fluggast klagen muss, wenn Airline oder Reiseveranstalter ihm seine Rechte verwehren. Damit Reisende in Zukunft schneller und ohne Gerichtsverfahren zu ihrem Recht kommen, ist vor allem eines erforderlich: Eine unabhängige Schlichtungsstelle, an die Verbraucher sich bei Beschwerden wenden können.

# Voraussichtliche Flugzeiten müssen verbindlich sein

## vzbv klagt gegen kurzfristige Änderungen bei Flugreisen

### Wenn die Flugzeit kurz vor Beginn des Fluges verschoben wird ...

Reisezeit, die schönste Zeit des Jahres: Eine nicht unerhebliche Rolle bei der Entscheidung für eine bestimmte Pauschalreise spielt die genannte Flugzeit. Sie kann dazu führen, dass man einen Urlaubstag mehr oder weniger hat. Und entspannt oder total gestresst am Urlaubsort ankommt.

Zunächst wähnt man sich auf der sicheren Seite: Man erhält eine Reisebestätigung, in der meist die Flugzeiten genannt werden. Erst kurz vor Beginn der Reise, mit der Übersendung der Reiseunterlagen, folgt für die Verbraucher das manchmal unangenehme Erwachen. Der Flug am Vormittag wurde in die frühen Morgenstunden oder auf den späten Abend verlegt. Wer nachfragt, wird auf das Kleingedruckte verwiesen.

### Muss die Flugzeit angegeben werden?

Im Kleingedruckten befinden sich dann Formulierungen wie „Änderungen vorbehalten“ oder „die aktuellen Flugzeiten entnehmen Sie ihren Flugtickets“. Dies führt dazu, dass die bei der Buchung genannten Zeiten unverbindlich sind. Teilweise werden die Flugzeiten in der Reisebestätigung auch gar nicht genannt.

Nach Auffassung des vzbv gibt es aber eine klare Regelung in der EU-Pauschalreiserichtlinie, die dazu verpflichtet, Tag und Zeit der Abreise und Rückkehr exakt anzugeben. Der deutsche Gesetzgeber

hat sich in § 6 BGB InfoV weniger klar ausgedrückt: Danach muss die Reisebestätigung nur die voraussichtliche Zeit der Abreise und Rückkehr enthalten.

### Was hat der vzbv gegen diese Praxis unternommen?

Der vzbv hat 15 Pauschalreiseanbieter und Fluggesellschaften wegen Änderungsklauseln der Flugzeiten und/oder unverbindlicher Angabe der Flugzeiten abgemahnt. In fünf Fällen wurde bisher eine Unterlassungserklärung abgegeben, in den anderen Fällen wurde Klage erhoben.

In den Gerichtserfahren gegen TUI, Schauinsland-Reisen und Alltours wurde von den Landgerichten folgendes klargelegt: Die „voraussichtlichen“ Zeiten sind keineswegs unverbindlich, sondern fester Bestandteil des Reisevertrags. Der Veranstalter ist daran gebunden. Er darf sich lediglich Änderungen aus triftigem Grund vorbehalten, die für den Kunden zumutbar sind.

Ähnlich entschieden die Richter in den Verfahren gegen easyJet, airberlin und British Airways.

Die Urteile sind noch nicht rechtskräftig. Haben sie Bestand, werden solche Praktiken in Zukunft wahrscheinlich immer seltener vorkommen.



FOTO: FOTOLIA/THOMAS HANSEN

- ❖ LG Hannover  
13.03.2012,  
Az. 18 O 79/11 (TUI)
- ❖ LG Düsseldorf  
04.07.2012,  
Az. 12 O 223/11  
(Schauinsland-Reisen)
- ❖ LG Düsseldorf  
04.07.2012,  
Az. 12 O 224/11 (Alltours)
- ❖ Kammergericht  
18.01.2012,  
Az. 23 U 166711 (easyJet) –  
rechtskräftig
- ❖ LG Berlin  
07.02.2012,  
Az. 15 O 278/11 (airberlin)
- ❖ LG Frankfurt am Main  
26.01.2012,  
Az. 2-24 O 177/11  
(British Airways)

# Keine „Schummelwerbung“ im Netz

## Klare Preisangaben bei Onlinebuchung von Flügen

### Haben Sie auch schon einmal einen Flug im Internet gebucht?

Beim Fliegen hat sich ein enormer Wandel vollzogen: Billigflieger haben sich in den letzten Jahren zu einem festen Bestandteil des Reiseverkehrs entwickelt. Während vor wenigen Jahren der Flugpreis selbstverständlich beispielsweise Gepäck und Essen beinhaltete, werden heute günstige Flüge angeboten, bei denen solche Bestandteile des Fluges einzeln ausgepreist und individuell gebucht werden können.

So werden Gebühren und Zuschläge für zuvor selbstverständliche Leistungen verlangt. Diese neue Strategie hat dazu geführt, dass es für den Verbraucher kaum möglich ist, zu erfahren, was der Flug wirklich kostet, wenn er nicht den gesamten Buchungsprozess durchlaufen hat. Ein Preisvergleich wurde damit nahezu unmöglich gemacht.

### Preisangabe bei Flügen

Die Europäische Union hat dieser Praxis der sogenannten „Schummelwerbung“ mit einer am 1. November 2008 in Kraft getretenen Verordnung einen Riegel vorgeschoben. Nach der Verordnung 1008/2008 Artikel 23 sind nun folgende Regeln zur Preisangabe bei Flugbuchungen im Internet festgelegt:

- ❖ 1. der Endpreis muss den Flugpreis inklusive sämtlicher Steuern, Gebühren und Entgelte enthalten,



- ❖ 2. fakultative Zusatzkosten sind nach einem deutlichen Hinweis zu Beginn des Buchungsvorganges darzustellen und
- ❖ 3. Voreinstellungen sind unzulässig.

### Wie wurde die Verordnung in die Praxis umgesetzt?

Um die Verordnung in die Praxis umzusetzen, hat der vzbv zahlreiche Abmahnungen ausgesprochen und mehrere Klageverfahren eingeleitet.

Gegenstand der Beanstandungen waren insbesondere unzulässige Voreinstellungen für Versicherungen, unzureichende Preisangaben, sowie die zu späte Angabe von Zusatzkosten.

Fortsetzung von Seite 5

Besonders auffällig waren die versteckten Angaben der Zusatzkosten für bestimmte Zahlungsarten wie beispielsweise die Kreditkarte. Dass Extrakosten für die Zahlung per Kreditkarte fällig werden, wird beispielsweise bei easyJet erst im vierten von fünf Buchungsschritten mitgeteilt. Der Kunde wird somit erst am Ende seiner Buchung



mit der konkreten Angabe zusätzlicher Buchungs- und Kreditkartenentgelte überrascht.

Dies ist nach einem Urteil des Landgerichts Berlin (vom 11.05.2010, Az. 15 O 352/09) unzulässig. Die hiergegen eingelegte Berufung wurde mit Beschluss des Kammergerichts vom 29.11.2011, Az. 5 U 90/10 zurückgewiesen.

Eine ähnliche Entscheidung des Landgerichts Berlin (16.05.2012, Az. 16 O 235/12) erging in einem Parallelverfahren gegen Brussels Airlines. Die Zusatzkosten für das Bezahlen per Kreditkarte wurden auch hier erst in Schritt vier von fünf mitgeteilt. Zuvor war darauf nur mit einem kaum wahrnehmbaren Sternchenhinweis verwiesen worden.

### **Verordnung gilt auch für Reisevermittler**

Die Vermittler von Flügen hingegen, wie beispielweise Unister und ebookers, haben weiterhin Voreinstellungen in den Buchungsportalen verwendet. Sie vertraten die Auffassung, dass die Verordnung nur für Fluggesellschaften gelten würde, nicht aber für Vermittler von Flügen.

Damit ist jetzt Schluss: Der Europäische Gerichtshof hat am 19.07.2012, Az. C 112/11 in einem vom vzbv eingeleiteten Verfahren entschieden, dass Reisevermittler Zusatzleistungen wie Reiserücktrittsversicherungen nicht voreinstellen dürfen – die EU-Norm gilt nicht nur für Fluggesellschaften, sondern auch für Vermittler.

# Fluggäste brauchen Schlichtung

Bundestag ist aufgefordert, den Gesetzentwurf nachzubessern

**Die Bundesregierung hat am 4. Juli 2012 einen Gesetzentwurf für eine Schlichtung im Flugverkehr beschlossen. Allerdings geht der Entwurf in manchen Punkten noch an den Verbraucherinteressen vorbei.**

Es ist gut, dass die Bundesregierung mit ihrem Gesetzentwurf die Schlichtung im Flugverkehr auf den Weg gebracht hat. Das war längst überfällig, denn so gut die Fluggastrechte der EU auf dem Papier sind, so schlecht ist die Rechtswirklichkeit. Allerdings: An einigen Punkten merkt man dem Entwurf an, dass die Bundesregierung ihn mit der Flugbranche und nicht den Verbraucherverbänden ausgehandelt hat.

Besonders problematisch ist es, dass sich die Fluggesellschaften der Schlichtung entziehen können, indem sie einer vom Bundesjustizministerium anerkannten Schlichtungsstelle nicht beitreten. Für diesen Fall ist zwar eine behördliche Schlichtung als Alternativlösung vorgesehen. Einfacher wäre es aber, die Fluggesellschaften unabhängig von ihrer Mitgliedschaft zur Mitwirkung an dem Schlichtungsverfahren vor der privat rechtlich organisierten Schlichtungsstelle zu verpflichten.

Außerdem sollte diese Schlichtungsstelle auch ein Entgelt von den Fluggesellschaften für die Fallbearbeitung erheben dürfen. Für



die Schlichtungsstelle Energie ist eben dies vorgesehen (§ 111b Abs. 1 S. 2 EnWG). Diese Regelung sollte auch für die Schlichtungsstelle für den Flugverkehr übernommen werden.

Wenn die Schlichtungsstelle Flugverkehr ihre Arbeit aufnimmt, werden die Verbraucher davon ausgehen, dass sie die richtige Instanz für alle zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen Fluggreisenden und Fluggesellschaften sei. Tatsächlich beschränkt der Gesetzentwurf des Bundesjustizministeriums ihre Zuständigkeiten deutlich. Fehlerhafte

Internetbuchungen, Stornogebühren oder Hürden beim flexiblen Einsatz von Hin- und Rückflügen: Für all das wäre sie nicht zuständig. Deshalb sollten ihre Zuständigkeiten erweitert werden.

Im jetzt laufenden parlamentarischen Verfahren ist die Gelegenheit, die Interessen beider Seiten besser abzuwägen. Die Abgeordneten sollten den Verbraucherinteressen zur Geltung verhelfen.

# Deutsche Fluggesellschaften wollen zufriedene Kunden

Klaus-Peter Siegloch, Präsident des Bundesverbandes der Deutschen Luftverkehrswirtschaft

Sicherheit und Service: Diese Werte stehen an oberster Stelle für Flugreisende – und auch für die Fluggesellschaften, die von der Zufriedenheit ihrer Kunden leben. Die deutsche Luftfahrt ist stolz, dass sie in beiden Bereichen Spitzenwerte erreicht. 2011 war das sicherste Jahr in der zivilen Luftfahrt, stellte die Internationale Flug-Transport Vereinigung IATA fest – mit nicht einem Zwischenfall!

Auch in puncto Service stehen die deutschen Fluggesellschaften ganz oben. In einer repräsentativen Umfrage der Forschungsgruppe Wahlen von 2011 erklärten 92 Prozent der Befragten, darunter insbesondere die Vielflieger, dass sie mit ihrem letzten Flug zufrieden oder sehr zufrieden waren. Nur acht Prozent sagten, dass sie sich über ihre Reise so geärgert haben, dass sie am liebsten nicht mehr fliegen wollten. Im Vergleich: Unter den Bahnreisenden waren es 55 Prozent der Befragten und im PKW-Verkehr 42 Prozent. Andere Statistiken, wie das Europäische Verbraucherbarometer, zeigen ähnliche Ergebnisse.

Diese Werte beweisen: Der ganz große Teil unserer Fluggäste kommt gerne wieder. Darüber ist die deutsche Luftfahrt froh, und dafür arbeitet sie hart. Sie steht in einem starken internationalen Wettbewerb und die deutschen Unternehmen ringen mit ihren Konkurrenten um jeden Passagier. Denn anders als etwa im Schienenverkehr können sich Flugreisende zwischen verschiedenen Anbietern entscheiden. Für die Fluggesellschaften bedeutet das: Sicherheit, Service, Preis – all das muss stimmen. Denn nur ein zufriedener Kunde kommt wieder.

Natürlich passieren auch Fehler. Denn auch in der Luftfahrt arbeiten Menschen, und Menschen machen Fehler. Und es gibt andere Faktoren, die eine Reise stören können. Allen voran das Wetter: Spielt es nicht mit, kann es schnell die fein getakteten Abläufe an einem Flughafen durcheinanderbringen.

Doch auch wenn die allermeisten Reisenden mit ihrem Flug zufrieden sind, so bemühen sich die deutschen Fluggesellschaften intensiv um die wenigen, die ein Anliegen haben – sei es eine Verspätung oder ein verlorener Koffer. Die Unternehmen bieten dafür einen umfangreichen Kundendienst. Um den Service noch weiter zu verbessern, haben sie den Dialog mit der Bundesregierung gesucht und gemeinsam Eckpunkte für eine unabhängige Schlichtungsstelle entwickelt. Mit Erfolg: Inzwischen hat das Bundeskabinett die Pläne dafür verabschiedet. Auch die BARIG, die die Mehrzahl der internationalen Fluggesellschaften in Deutschland vertritt, hat den Eckpunkten zugestimmt. Nun muss das Parlament über die Schlichtungsstelle entscheiden.

Die deutschen Fluggesellschaften wollen zufriedene Kunden, denn angesichts der harten Konkurrenz brauchen sie zufriedene Kunden. Dass neun von zehn Passagieren den Service der deutschen Luftfahrt schätzen, ist ein Erfolg, auf den unsere Unternehmen zu Recht stolz sind. Doch keines ruht sich auf solchen Lorbeeren aus. Denn sie wissen: Jeder Passagier zählt!



Foto: BDL

# Termine

## **Neue Regeln, mehr Rechte? Das Patientenrechtegesetz**

**12.09.2012, 15.00–18.30 Uhr**

**Quadriga Forum**

**Werderscher Markt 13–15, 10117 Berlin**

Noch in diesem Jahr will der Deutsche Bundestag ein Patientenrechtegesetz verabschieden. Ob das neue Gesetz tatsächlich mehr Rechte für die Verbraucher bringt und Patienten stärkt, möchte der Verbraucherzentrale Bundesverband jetzt öffentlich diskutieren.

**Veranstalter: vzbv**

## **Gewährleistung garantiert?**

**24.09.2012, 16.45–19.00 Uhr**

**Hotel Aquino Tagungszentrum**

**Hannoversche Straße 5 b, 10117 Berlin**

Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie? Das wissen viele Verbraucher nicht – genauso wenig wie sie ihre Rechte gegenüber dem Handel kennen. Ob der ihnen ihre Rechte in der Praxis tatsächlich gewährt, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband mit einem Praxistest untersuchen lassen.

**Veranstalter: vzbv**

## **Marktplatz Praxis: Der IGeL-Check**

**15.10.2012, 14.00–17.45 Uhr**

**Landesvertretung Rheinland-Pfalz**

**In den Ministergärten 6, 10117 Berlin**

Rund 350 individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL) werden inzwischen von Ärzten angeboten. Mehr als 1,5 Milliarden Euro werden damit nach Schätzungen jährlich in den Arztpraxen umgesetzt. Wie sinnvoll diese Selbstzahlerleistungen sind, welche Erfahrungen Verbraucherinnen und Verbraucher damit gemacht haben und welche Gefahren diese auch bergen können, will der vzbv mit Experten und Politik diskutieren.

**Veranstalter: vzbv**

# Impressum

Die „vpk – verbraucher. politik. kompakt.“ erscheint jeden ersten Dienstag im Monat und informiert über die Arbeit des vzbv und seiner Mitgliedsverbände. Die vpk befasst sich immer mit einem Schwerpunktthema. Zudem informiert sie über aktuelle Nachrichten zur nationalen und internationalen Verbraucherpolitik.

## Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)  
Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin  
Tel. (030) 258 00-0 · Fax (030) 258 00-218  
info@vzbv.de · www.vzbv.de

## verantwortlich für den Inhalt

Gerd Billen

## Redaktion

Inga Höltmann

## Mitarbeit

Marina Engler, Kerstin Hoppe, Otmar Lell

## Gestaltung und Umsetzung

da vinci design GmbH, Berlin  
Albrechtstraße 13 · 10117 Berlin · www.davinci.de

## Karikatur

Klaus Dittmann

## Fotos

fotolia (nmcandre, Thomas Hansen, michaeljung, Tom), BDL

## Newsletter abonnieren

Sie können den monatlichen Newsletter der vpk kostenlos abonnieren. Hierzu tragen Sie sich bitte auf unserer Webseite [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de) unter der Rubrik Newsletter ein oder schicken uns eine E-Mail an [presse@vzbv.de](mailto:presse@vzbv.de).

Alle Artikel auch auf  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

