

## **Passagierrechte gemäss VO 261/2004 Grundlagen und Präjudizien**

Prof. Dr. iur. Roland Müller, Rechtsanwalt und Notar,  
Titularprofessor an den Universitäten St.Gallen und Bern

# Zielsetzungen der Schulung

- **Einführung in die Notwendigkeit und die Standards der Passagierrechte**
- **Klarstellung der gesetzlichen Grundlage zur Herleitung von Passagierrechten**
- **Aufzeigen der Bedeutung der Passagierrechte für eine Airline**
- **Konkrete Vorstellung von einzelnen Urteilen zu geltend gemachten Passagierrechten**
- **Empfehlungen abgeben zum Umgang mit Passagierrechtsansprüchen**



# Gliederung der Schulung

1. Entwicklung und Notwendigkeit
2. Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004
3. Einfache Berechnungsbeispiele
4. Massgebende Urteile zur Auslegung
5. Empfehlungen zum Umgang



# Entwicklung und Notwendigkeit



- Verspätungen und Nichtbeförderungen sind für Passagiere ärgerlich, gelegentlich sogar schadensverursachend
- Ordentliche zivilrechtliche Forderungen gegenüber einer Airline sind zeitlich und finanziell sehr aufwendig
- Fluggastrechte sind deshalb besondere Verbraucherschutzpositionen für Flugreisende; sie ergänzen die allgemeinen zivilrechtlichen Ansprüche
- Mit der EU VO 261/2004 wurde die Rechtsgrundlage geschaffen, um Fluggesellschaften zu einheitlichen Ausgleichsleistungen für Flugunregelmässigkeiten zu verpflichten.

# Verpflichtung zur Information der Passagiere



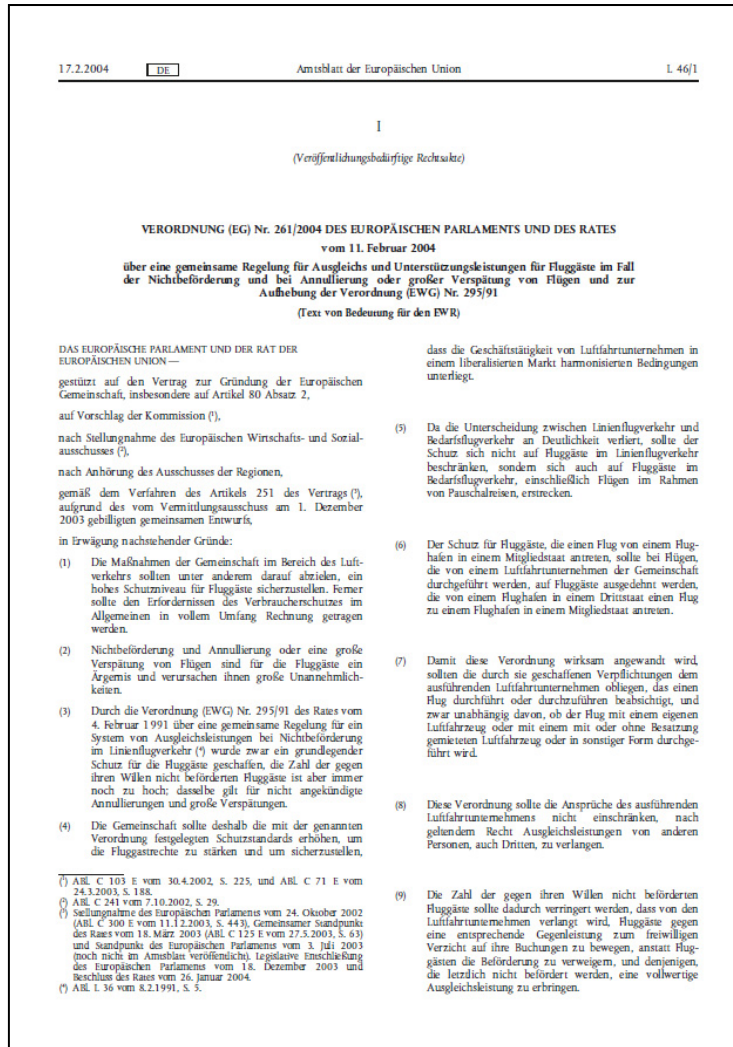
- Die Passagierrechtsverordnung gibt nicht nur Anrecht auf Entschädigung, sie zwingt die Luftfahrtunternehmen zu angemessener Information der Passagiere
- Jeder EU-Staat und auch die Schweiz muss eine Stelle bezeichnen, welche für die Durchsetzung der VO zuständig ist (in der Schweiz ist dies das BAZL)
- Jeder Passagier kann bei dieser Stelle Beschwerde wegen eines behaupteten Verstoßes gegen die VO erheben
- Die von den Mitgliedstaaten für Verstöße gegen die VO festgelegten Sanktionen müssen wirksam, verhältnismässig und abschreckend sein

# Gliederung der Schulung

1. Entwicklung und Notwendigkeit
2. **Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004**
3. Einfache Berechnungsbeispiele
4. Massgebende Urteile zur Auslegung
5. Empfehlungen zum Umgang



# Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004



- Für alle Abflüge aus EU-Staaten inkl. Schweiz gelten – unabhängig von der Fluggesellschaft – die Fluggastrechte nach Verordnung 261/2004
- Werden Flüge von einer schweizerischen oder EU-Fluggesellschaft durchgeführt, gelten die Fluggastrechte auch wenn deren Flüge mit Ankunft in der EU oder der Schweiz ausserhalb dieses Gebiets starten

# Nichtbeförderung gegen seinen Willen

- ❖ Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- ❖ 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- ❖ Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- ❖ Beförderung zum Ort der Übernachtung
- ❖ Je nach Flugdistanz und Alternativtransportzeitpunkt zw. Euro 125 und Euro 600

und die Wahl zwischen:

- ❖ Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket
- ❖ Frühest mögliche Beförderung
- ❖ Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt



# Ansprüche bei Annullierung

- ❖ Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- ❖ 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- ❖ Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- ❖ Beförderung zum Ort der Übernachtung
- ❖ Je nach Annullierungsgrund, Annullierungszeitpunkt, Flugdistanz und Alternativtransportzeitpunkt Euro 0 bis Euro 600

und die Wahl zwischen:

- ❖ Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket
- ❖ Frühest mögliche Beförderung
- ❖ Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt

# Ansprüche bei Verspätung

Je nach Flugdistanz ab 2, 3 oder 4 Stunden:

- ❖ Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- ❖ 2 Telefonanrufe, E-Mails, Faxe oder Telexe
- ❖ Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- ❖ Beförderung zum Ort der Übernachtung

Ab 5 Stunden:

- ❖ Verzicht der Reise und (Teil-) Rückerstattung Ticket

*Gemäss dem Sturgeon-Urteil (EuGH C-402/07 vom 19.11.2009) steht Passagieren, die von einer Verspätung von mehr als drei Stunden betroffen sind, ein Ausgleichsanspruch gemäss Art. 7 Abs. 1 Fluggastrechteverordnung*

# Leistungsverpflichte

- Anspruchsgegner der Fluggastansprüche sind jene Fluggesellschaften, welche die betroffenen Flüge durchführen (gilt für Linienflüge und Charterflüge)
- Der BGH hat mit Urteil vom 26.11.2009 klargestellt, dass es sich selbst dann um den massgeblichen Anspruchsgegner handelt, wenn eine andere Fluggesellschaft einem Flugreisenden den Flug anbot und mit ihm einen Beförderungsvertrag schloss (Az.: Xa ZR 132/08).
- Auch bei Flügen im Rahmen von Pauschalreisen (Richtlinie 90/314/EWG) sind die Ansprüche nicht an den Reiseveranstalter zu stellen, sondern ebenso an das ausführende Luftfahrtunternehmen.

# Ausgleichszahlung

- Die ausführende Fluggesellschaft hat eine pauschale Ausgleichszahlung nach Art. 7 VO zu leisten:
  - **250 €** für eine Flugstrecke kürzer gleich 1500 km
  - **400 €** für eine weitere Strecke innerhalb der EU oder kleiner gleich 3500 km
  - **600 €** bei Flugstrecken länger als 3500 km (nicht sofern Ab- und Ankunftsort innerhalb der EU; dafür gilt Punkt 2: > 1500 km innerhalb der EU = 400 €).
- Wird ein Alternativflug angeboten, der nicht später als 2/3/4 Stunden (je nach oben genannter Entfernung) gegenüber dem geplanten Flug am Ziel eintrifft, stehen die Ausgleichsleistungen nur zu 50 % zu.

# Weiter gehender Schadenersatz

- Gemäss Art. 12 Abs. 1 gilt die VO unbeschadet von weiter gehenden Schadenersatzansprüchen
- Ausgleichszahlungen gemäss der VO werden aber an weiter gehenden Schaden angerechnet
- Im Gegensatz zu den Ausgleichszahlungen muss der Passagier aber weiter gehenden Schaden vollumfänglich beweisen
- Eine Einschränkung des Rechts auf Schadenersatz (z.B. in AGB) ist gemäss Art. 15 nicht gültig

# Aussergewöhnliche Umstände

- Gemäss Art. 5 Abs. 3 der VO ist das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Annullierung auf aussergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Massnahmen ergriffen worden wären
- Die Beweislast für die aussergewöhnlichen Umstände trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen
- Laut BGH (12.11.2009, Xa ZR 76/07) sind technische Defekte, wie sie beim Betrieb eines Flugzeuges gelegentlich auftreten, für sich gesehen keine aussergewöhnlichen Umstände

# Gliederung der Schulung

1. Entwicklung und Notwendigkeit
2. Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004
- 3. Einfache Berechnungsbeispiele**
4. Massgebende Urteile zur Auslegung
5. Empfehlungen zum Umgang



# Geltendmachung von Passagierrechten



Bekannt aus dem TV: **ARD**



Jobs: Jetzt bewerben!

Entschädigung prüfen

Ihre Rechte»

Kosten

Häufige Fragen

## Ihr gutes Recht bei Flugverspätung:

1

Sie geben Ihren Flug in den Entschädigungsrechner ein. Wir ermitteln Ihre Entschädigung (bis zu 600€) und liefern eine Ersteinschätzung, kostenlos.

2

Wir übernehmen die Durchsetzung auf Erfolgsbasis und erstreiten Ihre Entschädigung. Sie müssen sich um nichts weiter kümmern!

3

Wir überweisen Ihnen den Entschädigungsbetrag nach erfolgreichem Verfahren. Wir behalten eine Erfolgsprämie ab 25% (zzgl. MwSt).

## Entschädigungsrechner

Wir helfen Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Fluggastrechte. Sichern Sie sich bis zu **600€ pro Person**. Hier können Sie Ihre Flüge kostenlos und unverbindlich prüfen:

### Ihr ursprünglich geplanter Flug:

Flugnummer (z. B. AB185)

Datum (z. B. 01.11.2013)

Jetzt kostenlos prüfen



# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 1

### (Annullierung mit Ersatzbeförderung)

Jessica aus Berlin hat einen Geschäftstermin in Amsterdam und bucht einen günstigen Flug bei Airline T. über das Internet: geplanter Abflug 8:45 Uhr – geplante Ankunft Amsterdam 10.05 Uhr.

Morgens beim Check-In wird Jessica mitgeteilt, dass der Flug wegen einem Turbinenschaden gestrichen wurde. Jessica wird angeboten auf dem 11.00 Uhr Flug der Airline K. mitzufliegen. Jessica L. fliegt mit Airline K. und landet um 12.30 Uhr in Amsterdam. Zu Ihrem Geschäftstermin schafft sie es gerade noch so.

Jessica L. kann von Airline T. eine Entschädigung von 250 EUR verlangen. Jessica L. freut sich über das Geld und geht in Amsterdam shoppen.

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 2

**(Annullierung mit Ersatzbeförderung / Rechtzeitige Ankündigung)**

Steffen aus Hamburg will mit Freunden gemeinsame Tage auf Ibiza verbringen. Man will sich mittags am Flughafen in Ibiza treffen, um gemeinsam in die Finca zu fahren. Steffen bucht rechtzeitig bei Airline A: Abflug 8:55 Uhr –Ankunft Ibiza 11.55 Uhr.

Drei Wochen vor dem Flug ruft das Reisebüro an und teilt Steffen mit, dass der Flug mangels Auslastung gestrichen wurde. Steffen könne auf dem Flug der Airline A. (Ankunft 16.00 Uhr) mitfliegen. Steffen fliegt und ärgert sich.

**Steffen hat trotzdem keinen Anspruch auf Entschädigung.**

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 3

### (Überbuchung)

Sabrina ist Münchner Modefotografin und muss zu einem Shooting nach Berlin. Sie bucht den frühesten Flug nach Berlin (bei Airline G / 2. Klasse): geplanter Abflug 7 Uhr – geplante Ankunft Berlin 8 Uhr. Als Sabrina G. – wie auf dem Ticket angegeben – um 6.15 Uhr einchecken möchte, wird ihr am Counter mitgeteilt, dass der Flug überbucht ist und sie nicht mitfliegen könne.

Sabrina wird als Alternative der 8 Uhr in der 1. Klasse angeboten, wenn Sie auf den gebuchten Flug freiwillig verzichtet. Der 8 Uhr Flug ist aber wegen des Shootings keine Option für Sabrina. Sie besteht auf dem 7 Uhr Flug. Sabrina wird trotzdem nicht mitgenommen und fliegt notgedrungen um 8 Uhr Flug nach Berlin.

**Sabrina G hat gegenüber der Airline G Anspruch auf mindestens 125 EUR Entschädigung,**

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 4

### (Verspätung)

**Fritz aus München will zu Freunden nach Berlin und bucht seinen Flug im Internet.**

3 Tage vor dem Abflug bekommt Fritz eine E-Mail von Fluggesellschaft L, die mitteilt, dass der Flug wegen eines Fehlers im Buchungssystem tatsächlich 3 Stunden später abfliegt. Fritz nimmt den Flug und kommt 3 Stunden später in Berlin an. Fritz M. nimmt es – wie immer – gelassen.

**Fritz hat Anspruch auf 250 EUR Entschädigung.**

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 5

### (Verspätung / Annullierung)

Vier Mitglieder der Familie S. buchen bei Airline C. einen Flug von Frankfurt nach Toronto (Kanada) und zurück. Der Rückflug von Toronto nach Frankfurt war mit Abflugzeit 16.20 Uhr geplant. Nach der Abfertigung wurde mitgeteilt, dass der Flug wegen technischer Mängel annulliert wurde. Familie S. wird das Gepäck wieder ausgehändigt und wird anschließend in ein Hotel gebracht.

Am folgenden Tag wird Familie S. für einen Flug mit gleicher Flugnummer eingchecked. Der Flug erreicht Frankfurt 25 Stunden später als geplant.

**Familie S hat Anspruch auf eine Entschädigung von 2.400 EUR (600 EUR je Person).**

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 6

### (Verspätung mit außergewöhnlichen Umständen)

Jessica aus Hamburg will übers Wochenende nach London und bucht bei Airline R einen Flug für 1 € über das Internet nach London.: geplanter Abflug 7 Uhr – geplante Ankunft London 7.40 Uhr (mit Zeitverschiebung).

Der Abflug verspätet sich aufgrund von Nebel. Jessica erreicht London 4 Stunden später als geplant.

Jessica kann keine Entschädigung von Airline R. verlangen, da die Verspätung wetterbedingt war.

# Geltendmachung von Passagierrechten

## Beispiel 7

### (Verspätung mit Code-Sharing)

Tilo und Freundin aus Köln buchen bei der französischen Fluggesellschaft F. einen Hin- und Rückflug nach Rio (Brasilien) über Frankfurt. Der Rückflug über die Teilstrecke Rio – Frankfurt wird plangemäß nicht von der französischen Fluggesellschaft, sondern als Code-Sharing von der deutschen Fluggesellschaft L. durchgeführt.

Der Abflug des Rückfluges nach Frankfurt verspätet sich aufgrund von Problemen an der Turbine, so dass Tilo und seine Freundin Frankfurt erst 5 Stunden später als geplant erreichten.

Tilo und Freundin haben insgesamt Anspruch auf eine Entschädigung von 1.200 EUR (600 EUR je Person) gegenüber der deutschen Fluggesellschaft L.

# Gliederung der Schulung

1. Entwicklung und Notwendigkeit
2. Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004
3. Einfache Berechnungsbeispiele
4. **Massgebende Urteile zur Auslegung**
5. Empfehlungen zum Umgang





# Zivilurteil vom 11.3.2011 (V.2010.1734)

## Sachverhalt

Die Klägerin 1 buchte bei der Swiss für sich und ihre Mutter (Klägerin 2) jeweils einen Hin- und Rückflug für die Strecke Frankfurt nach Muscat (Oman) und zurück. Am 27.11.2009 sollte der Rückflug zunächst mit Flug LX 243 (Abflug 00:25 / Ankunft 06:25) und anschliessend mit Weiterflug LX 1070 von Zürich nach Frankfurt (Abflug 08:05 / Ankunft 09:15) erfolgen. Jedoch wurde der Rückflug LX 243 kurz vor dem Abflug annulliert. Die Klägerinnen wurden auf den Flug WY0601 von Muscat über Dubai umgebucht und landeten in Dubai um 03:20. Ab Dubai startete um 05:30 der urspr. geplante Flug LX243, welcher um 11:30 Zürich erreichte. Durch die Verspätung verpassten die Klägerinnen den Weiterflug nach Frankfurt und wurden um 12.30 mit einem anderen Flug LX1072 befördert. Sie erreichten Frankfurt um 13:40 statt um 09:15. Die Klägerinnen forderten EUR 1'200 für die Annullierung. Die Beklagte ersetzte aber nur Spesen von CHF 157.18 und machte geltend, die VO EG 261/2004 sei nicht gültig publiziert.

# Zivilurteil vom 11.3.2011 (V.2010.1734)

## Urteilsbegründung

Die Zivilgerichtspräsidentin von Basel weist die Klage ab und stellt fest, dass es sich um einen internat. Flugtransport handelt und damit das Montrealer Übereinkommen gilt. Die entsprechenden Gerichtsstände kommen aber nicht zur Anwendung, da es nicht um Schadenersatz wegen Personenverletzung oder Reisgepäck geht. Damit ist das Lugano-Übereinkommen anzuwenden und das Zivilgericht von Basel-Stadt ist zuständig. Der Einwand, die EG VO 216/2004 sei nicht ordnungsgemäss publiziert und damit für die Schweiz nicht gültig, sei abzulehnen, da die Schweiz sich zur Übernahme der Regelungen verpflichtet habe. Die massgebende Verspätung ist auf dem Rückflug von Muscat in die Schweiz infolge Annullation entstanden, also auf einem Flug von einem Drittstaat in die Schweiz. Dieser Flug ist von Geltungsbereich der Verordnung ausgenommen. Die isolierte Betrachtung des Anschlussfluges von Zürich nach Frankfurt ist nicht zulässig, da die Verspätung bereits auf dem vorgängigen Flug entstanden ist.

# Zivilurteil vom 15.5.2012 (V.2012.213)

## Sachverhalt

Am 14.2.2011 buchte der schweizerische Kläger mit Wohnsitz in Brasilien bei der Swiss in Basel zwei Flüge, um seine Familie in Zürich zu besuchen. Der Hinflug fand am 22.4.2011 plangemäss statt. Beim Rückflug nach São Paulo am 18.6.2011 kam es zu Schwierigkeiten. Statt wie auf dem Flugticket ausgewiesen um 22.40 Uhr konnte der Kläger seinen Rückflug erst am folgenden Tag um 08.00 Uhr in Zürich antreten. Dies wiederum führte dazu, dass sich die Ankunftszeit in São Paulo von 05.45 Uhr auf 15.05 Uhr Ortszeit verschob. Dies entsprach einer Verspätung von über neun Stunden. Mit Klage vom 10.2.2012 verlangte der Kläger von der beklagten Crossair wegen der Verspätung eine Pauschalentschädigung von EUR 600.-.

# Zivilurteil vom 15.5.2012 (V.2012.213)

## Urteilsbegründung

Die Zivilgerichtspräsidentin von Basel stellt in ihrem Urteil fest, dass die Schweiz im Bereich der Zivilluftfahrt div. Verordnungen aus der EU übernommen habe, namentlich auch die EU VO 261/2004, welche der Kläger zur Anspruchsbegründung heranzieht. Diese VO hält bezgl. ihres eigenen Anwendungsbereiches in Art. 3 Abs. 1 lit. a fest, dass sie grundsätzlich gilt, sofern ein Fluggast in einem Mitgliedstaat einen Flug antritt. Die Schweiz ist zwar kein Mitgliedstaat der EU, doch hat sie die Passagierrechte der EU unverändert übernommen. Der örtliche Anwendungsbereich, wie ihn die VO 261/2004 selbst definiert, wäre vorliegend mit Start in Zürich gegeben. Das Abkommen ist aber auf Luftverkehrsverbindungen zwischen der Schweiz und der EU beschränkt. Ein Flug nach Brasilien und somit in einen EU-Drittstaat wird von der EU VO 261/2004 trotz ihres weitläufigen Wortlauts nicht erfasst. Der vom Kläger geltend gemachte Ausgleichsanspruch wurde deshalb mangels Rechtsgrundlage abgewiesen.

## Sachverhalt

Im Juni 2014 erreichte ein Flug von Frankfurt a.M. nach Windhoek sein Ziel mit einer Verspätung von 13 Stunden. Hintergrund dessen war, dass das Flugzeug am Vortag des geplanten Fluges durch ein Fahrzeug des Flughafenbetreibers beschädigt wurde und dadurch eine umfangreiche Reparatur erforderlich war. Das Fahrzeug war nicht ausreichend gegen ein unkontrolliertes Wegrollen gesichert, wodurch es sich durch den Turbinenstrahl eines anderen Flugzeugs in Bewegung setzte und das Flugzeug beschädigte. Das Flugzeug befand sich zu diesem Zeitpunkt in seiner Parkposition und war nicht bemannt. Mehrere Fluggäste machten aufgrund der Verspätung Ausgleichszahlungen geltend. Die Fluggesellschaft wies dies jedoch zurück. Ihrer Meinung nach habe die Verspätung auf einen aussergewöhnlichen Umstand beruht.

## Urteilsbegründung

Das Landgericht Frankfurt a.M. entschied zu Gunsten der Kläger. Ihnen habe nach Art. 7 FluggastrechteVO ein Anspruch auf Ausgleichszahlungen zugestanden. Auf einen aussergewöhnlichen Umstand im Sinne von Art. 5 Abs. 3 FluggastrechteVO habe sich die Fluggesellschaft nicht berufen dürfen.

Aussergewöhnliche Umstände liegen ausserhalb dessen, was üblicherweise mit dem Ablauf der Personenbeförderung im Luftverkehr verbunden sei oder verbunden sein könne. Es seien Umstände, die nicht zum Luftverkehr gehören.. Dies sei hier nicht der Fall gewesen. Der Schaden sei nicht durch ein ausserhalb der normalen Flugdienstleistungen liegenden Akt, sondern durch ein Fahrzeug, das mit dem Flugbetrieb im Zusammenhang stehe, im örtlichen und zeitlichen Zusammenhang mit dem Flugbetrieb verursacht worden. Für unerheblich hielt das Gericht in diesem Zusammenhang, dass das Fahrzeug geparkt und unbemannt war.

# EuGH Urteil vom 14. November 2014

## Sachverhalt

Die Klägerinnen des Ausgangsverfahrens buchten bei Condor einen Flug von Antalya (Türkei) nach Frankfurt am Main. Dieser Flug wurde am 3. Oktober 2011 mit einer Ankunftsverspätung von sechs Stunden und 30 Minuten durchgeführt. Gegen den geltend gemachten Ausgleichsanspruch wendet Condor ein, diese Verspätung sei darauf zurückzuführen, dass das Flugzeug, das den betreffenden Flug ausführen sollte, am Vorabend auf dem Stuttgarter Flughafen beschädigt worden sei. Ein Treppenfahrzeug sei gegen das Flugzeug gefahren und habe einen Flügel strukturell beschädigt. Das Flugzeug habe daher ersetzt werden müssen. Es handele sich somit um „aussergewöhnliche Umstände“ im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004, so dass Condor nicht verpflichtet sei, Ausgleichszahlungen zu leisten.

# EuGH Urteil vom 14. November 2014

## Urteilsbegründung

Gemäss EuGH werden Treppenfahrzeuge oder Gangways, die es den Fluggästen ermöglichen, aus dem Flugzeug ein- und auszusteigen, bei der Beförderung von Fluggästen im Luftverkehr notwendigerweise eingesetzt. Die Luftfahrtunternehmen sind deshalb regelmässig mit Situationen konfrontiert sind, die sich aus dem Einsatz solcher Treppenfahrzeuge ergeben. Deshalb ist die Kollision eines Flugzeugs mit einem Treppenfahrzeug als ein Vorkommnis anzusehen, das Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit eines Luftfahrtunternehmens ist. Darüber hinaus deutet nichts darauf hin, dass der Schaden an dem Flugzeug, mit dem der streitige Flug durchgeführt werden sollte, durch einen ausserhalb der normalen Flughafendienstleistungen liegenden Akt wie einen Sabotageakt oder eine terroristische Handlung verursacht worden wäre.



## Sachverhalt

Die Beklagte betreibt ein Charterflugunternehmen. Die Kläger buchten bei der Beklagten Flüge von Frankfurt nach Toronto und zurück. Der Rückflug am 09.07.2005 von Toronto nach Frankfurt war mit der planmässigen Abflugszeit 16:20 Uhr, Ankunft am Folgetag um 6:00 Uhr Ortszeit ausgeschrieben. Die Abflugszeit wurde zunächst verlegt. Gegen Mitternacht erhielten die Passagiere die bereits aufgegebenen Koffer ausgehändigt und wurden in ein Hotel verbracht. Die Beförderung erfolgte sodann vom 10.07. auf 11.07.2005 unter der gleichen Flugnummer. Das Flugzeug erreichte Frankfurt ca. 25 Stunden nach der vereinbarten Zeit. Mit der Klage begehren die Kläger Schadenersatz inkl. Verdienstausfall über EUR 2.581,45. Die Kläger behaupten, der gebuchte Rückflug sei nicht zeitlich verschoben, sondern annulliert worden. Die Beklagte ist der Auffassung, vorliegend sei der Flug verspätet durchgeführt, jedoch nicht annulliert worden.

## Urteilsbegründung

Das Amtsgericht Rüsselheim schützte die Klage nur im Umfang von EUR 104.40. Die Ausgabe neuer Bordkarten sei kein Indiz für eine Annullierung, es sei denn, die aufgedruckte Flugnummer hätte sich geändert. Neue Bordkarten werden auch bei der Umsetzung von Passagieren, beim up-grade oder beim Aufrücken aus der Warteliste ausgegeben. Auch die etwaige Verwendung von bestimmten Begriffen auf Anzeigetafeln oder bei Durchsagen ist letztlich nicht entscheidend. Eine Annullierung hätte nur dann vorgelegen, wenn am 10.07.2005 ein weiterer planmässiger Flug der Beklagten von Toronto nach Frankfurt mit der Flugnummer 6079 angesetzt gewesen wäre und die Kläger mit diesem Flug befördert worden wären. Aus diesem Grunde erachtet das Gericht, in Übereinstimmung mit der Rechtsauffassung der Kläger, eine Minderung von 30 % des Beförderungsentgeltes des Rückfluges für angemessen.

## Sachverhalt

Der Kläger macht gegen die Beklagte aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung bei Annullierung oder grosser Verspätung von Flügen (im folgenden VO Nr. 261) Anspruch auf einen Ausgleichsanspruch gemäss deren Artikel 7 Abs. 1 b) in Höhe von EUR 400 geltend.

Zur Begründung macht er Art. 5 der VO Nr. 261 geltend. Die Vorverlegung des Fluges um mehr als 10 Stunden sei gleich wie eine Annullierung zu behandeln.

## Urteilsbegründung

Das Amtsgericht Hannover schützte die Klage. Die Ansprüche des Klägers seien hier nicht gemäss Artikel 5 Abs. 1 c, iii, ausgeschlossen, da nicht festzustellen ist, dass der Kläger mindestens 2 Wochen vor der planmässigen Abflugzeit von der Vorverlegung des Fluges unterrichtet worden war. Zwar hat die Beklagte dies vorgetragen, der Kläger hat dies jedoch bestritten. Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Flugänderung unterrichtet wurde, trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen. Der Zugang der von ihr vorgetragenen E-Mails ist nicht festzustellen. Die Sendeberichte kann die Beklagte nicht vorlegen, zudem kann allenfalls eine Eingangs- und Lesebestätigung den Anscheinsbeweis für den Zugang einer E-Mail begründen.

# Gliederung der Schulung

1. Entwicklung und Notwendigkeit
2. Gesetzliche Grundlage EU VO 261/2004
3. Einfache Berechnungsbeispiele
4. Massgebende Urteile zur Auslegung
- 5. Empfehlungen zum Umgang**



# Zusammenfassung

■ EU VO 261/2004 ist für Airlines von grosser Bedeutung

■ Aussergewöhnliche Umstände sind selten gegeben

■ Trotz Urteil BG Bülach gilt Sturgeon Praxis

■ 10-Stunden Regel bei Vorverlegung des Fluges beachten

■ Ansprüche immer sorgfältig prüfen und kulant behandeln

■ In jedem Falle höfliche und zeitnahe Korrespondenz

# Empfehlungen zum Umgang

- Periodisch Schulungen der Mitarbeiter durchführen
- Auch angekündigte, aber dann nicht stattgefundene Verspätung als rechtlich relevant beurteilen
- Bei einer Vorverlegung des Fluges um mehr als 10 Stunden von einer Annullierung ausgehen
- Wenn eine Rückbestätigung des Passagiers ausbleibt, unbedingt nachdoppeln
- Alle Abmachungen schriftlich bestätigen