

Ärger beim Fliegen lässt sich vermeiden

Läuft bei Flugreisen etwas schief, können sich Passagiere rechtlich wehren. Von Heinrich Hempel und Michael Hochstrasser

In den kommenden Wochen werden sich viele in die Ferien verabschieden – mit dem Auto, dem Zug oder dem Flugzeug. Doch was, wenn der Flug annulliert wird oder Verspätung hat? Eine Übersicht.

Sommerzeit ist Reisezeit. Ärgerlich, wenn genau dann mit dem Flug etwas nicht klappt. Auf europäischer Ebene regelt die Passagierrechtsverordnung (Verordnung [EG] Nr. 261/2004) die Ansprüche der Passagiere bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung. Gestützt auf das bilaterale Luftverkehrsabkommen Schweiz - EU, beansprucht die Verordnung auch Geltung in der Schweiz. Die Schweiz wird für die Zwecke der Passagierrechtsverordnung als «EU-Mitgliedstaat» behandelt. Der vorliegende Artikel behandelt die zahlenmässig wichtigsten Tatbestände: die Annullierung und die Verspätung.

Die Verordnung gilt für Abflüge von einem in der EU (oder eben in der Schweiz) gelegenen Flughafen. Für Flüge aus Drittstaaten in die EU gilt sie, wenn sie von einem Luftfahrtunternehmen der EU (oder der Schweiz) durchgeführt werden und die Passagiere im Drittstaat keine vergleichbaren Leistungen erhalten. Voraussetzung für die Geltendmachung von Ansprüchen ist, dass der Passagier den regulären Flugpreis bezahlt hat, über eine bestätigte Buchung verfügt und sich rechtzeitig zur Abfertigung einfindet. Die Leistungen sind vom



Passagiere haben Rechte und müssen die Verspätung ihres Fluges nicht einfach hinnehmen.

JORGE LUIS PLATA / REUTERS

ausführenden Luftfahrtunternehmen zu erbringen (das zum Beispiel bei einem Codeshare-Flug mit dem Aussteller des Tickets nicht identisch ist).

Annullierung und Verspätung

Eine *Annullierung* liegt vor, wenn ein Flug nicht durchgeführt wird. Werden nur einzelne Passagiere abgewiesen, etwa weil der Flug überbucht ist, handelt es sich nicht um eine Annullierung, sondern um eine Nichtbeförderung, wofür besondere Rechtsfolgen gelten. Wird ein Flug annulliert, hängen die Ansprüche der Passagiere davon ab, wann sie darüber informiert werden.

Auf jeden Fall können die Passagiere eine anderweitige Beförderung ans Endziel verlangen oder vom Flug zurücktreten und Erstattung der Flugkosten sowie, wenn erforderlich, den Rücktransport an den Abflugort verlangen. Je nach Umständen haben sie Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Erfrischungen, Mahlzeiten und zwei Telefonate, E-Mails oder Ähnliches. Bei Bedarf muss das Luftfahrtunternehmen auch eine Über-

nachtung anbieten. Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs besteht dieser Anspruch unabhängig vom Verschulden und zeitlich unlimitiert. Die Passagiere haben zudem einen sogenannten Ausgleichsanspruch, wenn ihnen die Annullierung weniger als 14 Tage im Voraus mitgeteilt wird und ein angebotener Alternativflug erheblich früher startet oder später ankommt. Der Ausgleichsanspruch beträgt je nach der Länge des Fluges 250, 400 oder 600 Euro. Er halbiert sich unter bestimmten Voraussetzungen und entfällt ganz, wenn die Annullierung auf ausserordentliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Massnahmen ergriffen worden wären. Der Europäische Gerichtshof lässt die Berufung auf ausserordentliche Umstände nur sehr zurückhaltend zu, etwa bei Annullierungen, die durch das Wetter oder einen Vogelschlag bedingt sind. Bei technischen Defekten in der Regel jedoch nicht.

Bei einer *Verspätung* hat das Luftfahrtunternehmen Betreuungsleistungen zu erbringen (Erfrischungen, Mahl-

zeiten, Telefonate, allenfalls Übernachtung), sobald sich – je nach der Länge des Fluges – eine Verspätung von zwei, drei oder vier Stunden abzeichnet. Übersteigt die Verspätung fünf Stunden, können die Passagiere zudem vom Flug zurücktreten und den Preis zurückverlangen. Die Verordnung sieht keine Ausgleichszahlungen vor, doch hat der Europäische Gerichtshof entschieden, dass auch im Falle einer Verspätung Ausgleichsleistungen zu erbringen sind, wenn sich die Ankunft um mehr als drei Stunden verzögert.

Die Passagierrechtsverordnung hat zu einer rekordverdächtigen Zahl von Gerichtsverfahren geführt. Grund dafür ist, dass sie teilweise unglücklich redigiert ist und in der Flugindustrie auf heftigen Widerspruch stiess. Der Europäische Gerichtshof hat viele Fragen geklärt, meist zugunsten der Passagiere. Bei allen berechtigten Anliegen des Konsumentenschutzes erscheinen verschiedene Regelungen problematisch. So lässt sich nur schwer begründen, weshalb Annullierungen und Verspätungen bei Flugreisen mit deutlich schärferen Sanktio-

nen belegt werden als bei anderen Verkehrsmitteln. Pauschale Schadenersatzzahlungen und verschuldensunabhängige, zeitlich unlimitierte Leistungsansprüche gab es in den nationalen Rechtsordnungen so bisher nicht. Fragwürdig erscheint ausserdem, dass das Luftfahrtunternehmen eine Ausgleichsleistung auch dann zahlen muss, wenn es die Annullierung oder Verspätung schlicht nicht vermeiden kann. Auch ist die Vereinbarkeit mit übergeordnetem Recht umstritten.

Weil die Passagierrechtsverordnung für die Schweiz nicht direkt, sondern über das bilaterale Luftverkehrsabkommen gilt, entstehen Sonderprobleme. Umstritten ist zum Beispiel, ob die Verordnung nur für Flüge zwischen der Schweiz und der EU oder auch im Verhältnis zu Drittstaaten anwendbar ist. Offen ist zudem, ob die schweizerischen Gerichte der – mit traditionellen Auslegungsgesetzen nur schwer zu vereinbarenden – Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs zur Ausgleichszahlung bei Verspätung folgen werden. Das Bezirksgericht Bülach hat dies 2016 nicht getan.

Erste Regel: Ruhe bewahren

Was ist zu tun, wenn man von einer Annullierung oder Verspätung betroffen ist? Vor Ort gilt es, Ruhe zu bewahren und sich in Geduld zu üben. Jede Annullierung oder Verspätung bringt das Flugpersonal an seine Grenzen – erst recht, wenn, wie bei schlechtem Wetter oft der Fall, mehrere Flüge betroffen sind. Im Vordergrund stehen die Suche nach Ersatzlösungen und die Betreuung der Passagiere. Das alles braucht Zeit.

Allfällige Ausgleichszahlungen können, wenn sie nicht ohnehin offeriert werden, auch noch später beim ausführenden Luftfahrtunternehmen verlangt werden. Kommt dieses seinen Verpflichtungen nicht nach, sind die Ansprüche auf dem Rechtsweg geltend zu machen. Die Passagiere können sich auch an die Aufsichtsbehörden wenden (in der Schweiz an das Bundesamt für Zivilluftfahrt), die jedoch keine Ausgleichsleistungen zusprechen können. Fraglich ist, inwieweit private Anbieter, welche die Vertretung von Passagieren gegen Erfolgshonorar übernehmen, in der Schweiz Ansprüche vor Gericht durchsetzen können.

Dr. Heinrich Hempel und PD Dr. Michael Hochstrasser sind Anwälte bei Schiller Rechtsanwälte in Winterthur und auf Luftrecht sowie Transportrecht spezialisiert.

Aus der Lehre und aus der Praxis

zz. · An dieser Stelle erhalten Juristen jeweils die Gelegenheit, einen Gastbeitrag zu verfassen. Mit der vor kurzem lancierten Rubrik «Recht und Gesellschaft» will die NZZ Themen des Rechts mehr Raum geben und Juristen aus der Praxis, aber auch aus der Lehre eine Plattform bieten. Beleuchtet werden aktuelle Rechtsfragen, ein juristisches Problem, ein rechtlicher Missstand oder schlicht Themen, die sich an der Schnittstelle zwischen Recht und Gesellschaft bewegen. Auch Nichtjuristen sollen sich von den Beiträgen angesprochen fühlen. Die neue Rubrik erscheint zweimal im Monat. Sie finden die Beiträge auch im Internet.

NEUE RUBRIK «RECHT & GESELLSCHAFT»

Im Inlandbund der «Neuen Zürcher Zeitung» erscheint zweimal monatlich jeweils montags die Seite «Recht & Gesellschaft». Juristen erhalten dort die Gelegenheit, einen Gastbeitrag für eine breite Leserschaft zu verfassen – selbstverständlich im engen Austausch mit NZZ-Fachredaktoren.

Nutzen Sie dieses interessante Umfeld für Ihre Anzeige, und erreichen Sie 239'000 Leserinnen und Leser.

Weitere Informationen über Mediadaten, Placierungsmöglichkeiten und Anzeigenpreise unter www.nzzmediasolutions.ch
insetate@nzz.ch
Telefon +41 44 258 16 98. Änderungen vorbehalten.



NZZ Media Solutions