

Rechte bei Flugausfällen aufgrund von Vulkanasche

Berlin, 21. April 2010

Der Vulkanausbruch in Island hat in großen Teilen Europas zu Luftraumsperrungen geführt. Das Bundesministerium der Justiz informiert Flugpassagiere über ihre Rechte bei Flugausfällen wegen Vulkanasche:

Die Rechte von Flugpassagieren bei Flugausfällen sind in der Fluggastrechte-Verordnung der EU (Nr. 261/2004) geregelt; bei Pauschalreisen sind daneben auch die reiserechtlichen Bestimmungen im Bürgerlichen Gesetzbuch (§§ 651a ff.) zu beachten.

1) Anwendungsbereich der Fluggastrechte-Verordnung

Die Fluggastrechte-Verordnung findet Anwendung, wenn der Flug von einer deutschen Fluggesellschaft oder einer Fluggesellschaft eines anderen EU-Staates durchgeführt wird. Hat die Fluggesellschaft ihren Sitz außerhalb der EU, gilt die Fluggastrechte-Verordnung immer dann, wenn sich der Abflugort innerhalb der EU befindet.

Beispiel: Bei einem Direktflug von Istanbul nach Frankfurt am Main mit Lufthansa ist die Fluggastrechte-Verordnung anwendbar, ebenso wenn der Flug mit Alitalia über Mailand erfolgt. Wird der Flug dagegen mit Turkish Airlines durchgeführt, ist die Verordnung nicht anwendbar.

2) Flugausfall bei "Nur-Flug"

Hat der Flugpassagier keine Pauschalreise gebucht, sondern das Flugticket einzeln erworben, so ist sein Ansprechpartner die Fluggesellschaft, die den Flug ausführt.

Bei einem Flugausfall aufgrund der Luftraumsperrung wegen Vulkanasche hat der Fluggast die Wahl, ob er von der ausführenden Fluggesellschaft den Flugpreis zurückerstattet haben möchte oder ob er eine kostenlose Umbuchung auf einen späteren Flug wünscht (sog. "anderweitige Beförderung").

Beispiel: Sitzt ein Fluggast nach einer Geschäftsreise am Berliner Flughafen "fest", weil sein Flug nach München aufgrund des Vulkanausbruchs gestrichen wurde, so kann er wählen, ob er den Flugpreis zurückverlangt, um sodann beispielsweise mit der Bahn zurückzufahren, oder ob er sich auf den nächstmöglichen Rückflug umbuchen lässt.

Daneben hat der Fluggast Anspruch auf folgende sog. "Betreuungsleistungen": Verpflegung, zwei kostenlose Telefonate (bzw. Telefaxe oder E-Mails) sowie, falls notwendig, auch eine Hotelunterbringung. Im Fall einer notwendigen Hotelunterbringung ist die Fluggesellschaft auch für den Transfer vom Flughafen zum Hotel verantwortlich.

Beispiel: Wird ein Flug von Berlin nach Paris aufgrund der Aschewolke annulliert und nimmt der Fluggast das Angebot der Fluggesellschaft an, auf einen Flug am folgenden Tag umzubuchen, kann der Fluggast für die Wartezeit Verpflegung und eine Hotelübernachtung samt Transfer verlangen.

Ein Anspruch auf eine zusätzliche Ausgleichszahlung, der einem Flugpassagier im Allgemeinen bei einer Annullierung zustehen würde, besteht nicht, da die Luftraumsperrung wegen Vulkanasche einen sog. "außergewöhnlichen Umstand" darstellt, für den die Fluggesellschaft nicht verantwortlich ist.

Da die Fluggesellschaft an dem Flugausfall kein Verschulden trifft, können auch sonstige Schäden (z.B. aufgrund eines versäumten Geschäftstermins) nicht ersetzt verlangt werden.

Die meisten Fluggesellschaften bieten bereits auf ihrer Internetseite Hinweise auf die Möglichkeit der kostenlosen Stornierung oder Umbuchung von Flügen an, die aufgrund der Luftraumsperrungen wegen Vulkanasche nicht durchgeführt werden konnten. Weigert sich eine Fluggesellschaft, die Ansprüche nach der Fluggastrechte-Verordnung zu erfüllen, so kann der betroffene Flugpassagier hiergegen zivilgerichtlich vorgehen. An einer außergerichtlichen Schlichtung nehmen die Fluggesellschaften bisher nicht teil. Daneben kann sich der Passagier beim Luftfahrt-Bundesamt beschweren; dieses entscheidet jedoch nicht über zivilrechtliche Ansprüche.

3) Flugausfall bei Pauschalreisen

Wenn der annullierte Flug Bestandteil einer Pauschalreise ist, kann es Rechte gegenüber dem Reiseveranstalter und Rechte gegenüber dem Flugunternehmen geben.

a) Rechte gegenüber dem Reiseveranstalter bei Pauschalreisen

aa) Der Hinflug fällt aus

Reiseveranstalter und Reisender können die Pauschalreise kündigen, wenn die Reise wegen höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt wird, sofern das Ereignis bei Vertragsschluss nicht absehbar war. Die Luftraumsperrung infolge eines Vulkanausbruchs ist als höhere Gewalt anzusehen. Folge der - formlos möglichen - Kündigung ist, dass der Reiseveranstalter keine Reise mehr durchführen und der Reisende grundsätzlich auch den Reisepreis nicht zahlen muss.

Hatte der Reiseveranstalter jedoch schon Vorleistungen erbracht (z.B. ein Visum beschafft oder Reiseliteratur übersandt), kann

er dafür vom Reisenden eine Entschädigung verlangen. Entstehen dem Reiseveranstalter Stornokosten (z.B. für ein bereits reserviertes Hotel), sind diese nach der Rechtsprechung je zur Hälfte vom Reiseveranstalter und vom Reisenden zu tragen.

Beispiel: Wird der Hinflug einer seit langem gebuchten Studienreise aufgrund der Vulkanasche annulliert und kündigt der Reiseveranstalter deswegen den Reisevertrag, dann entfällt die gesamte Reise und der Kunde bekommt sein Geld zurück. Hatte der Reiseveranstalter bereits vorbereitende Literatur übersandt, kann er dafür eine Entschädigung verlangen. Muss der Reiseveranstalter für die Stornierung des Hotels bezahlen, kann er die Hälfte der Stornokosten auf den Kunden umlegen.

Wird trotz der Luftraumsperrung von keiner Seite gekündigt und verkürzt sich die Gesamtreisedauer durch einen späteren Hinflug, kann der Reisende den Reisepreis mindern, also anteilige Rückerstattung des Reisepreises für versäumte Urlaubstage verlangen. Etwas anderes gilt, wenn die Vertragsparteien den ursprünglichen Vertrag einvernehmlich abändern, sich etwa auf Durchführung der gesamten Reise zu einem späteren Zeitpunkt verständigen.

Beispiel: Nach Annullierung des Hinflugs wegen des Vulkanausbruchs startet die gebuchte Mallorcareise drei Tage später als geplant. Verkürzt sich die Gesamtreisezeit um diese Tage, kann der Kunde mindern und anteilige Rückerstattung des Reisepreises verlangen. Den vollen Preis muss er zahlen, wenn der Reiseveranstalter die Reise zeitlich verschoben in voller Länge anbietet und sich der Kunde darauf einlässt.

bb) Der Rückflug fällt aus

Wird der Rückflug wegen der Vulkanasche annulliert, können Reiseveranstalter und Kunde ebenfalls wegen höherer Gewalt kündigen. Der Reiseveranstalter bleibt jedoch verpflichtet, den Reisenden zurückzubefördern. Wird die vom Reiseveranstalter organisierte andere Rückbeförderung teurer als der ursprüngliche Flug, müssen sich Reiseveranstalter und Kunde die Mehrkosten teilen. Häufig ist allerdings die Fluggesellschaft verpflichtet, den Rückflug kostenneutral umzubuchen (s.u.), so dass für den Rücktransport keine Mehrkosten entstehen. Weitere Mehrkosten - etwa Übernachtungskosten - trägt der Kunde im Verhältnis zum Reiseveranstalter selbst. Auch hier kann es jedoch Ansprüche gegen die Fluggesellschaft geben (s.u.).

Beispiel: Der Rückflug einer Pauschalreise auf Mallorca wird aufgrund der Vulkanasche annulliert. Auch wenn der Reiseveranstalter kündigt, muss er dennoch zurück nach Deutschland transportieren. Organisiert der Veranstalter einen Rücktransport mit Schiff und Bahn, der teurer als der ursprüngliche Flug ist, müssen sich Veranstalter und Reisender die Mehrkosten teilen. Solche Mehrkosten entstehen allerdings nicht, wenn der Reisende die Möglichkeit einer kostenlosen Umbuchung auf den nächstmöglichen Rückflug nutzt (s.u.). Hotelkosten für die Zeit bis zu einem verspäteten Rückflug muss der Reiseveranstalter dem Reisenden nicht ersetzen. Der Reisende bekommt die Kosten der Hotelübernachtung jedoch möglicherweise von der Fluggesellschaft ersetzt (s.u.).

Kündigt der Reiseveranstalter trotz des annullierten Rückflugs nicht, bleibt er in der Pflicht zur vollständigen Erfüllung des Vertrages. Er muss den Reisenden sobald als möglich zurückbefördern. Fallen dadurch Mehrkosten an, etwa für weitere Übernachtungen oder einen teureren Rücktransport als den vereinbarten Flug, sind diese vom Reiseveranstalter zu tragen. Einen Rücktransport, der unverhältnismäßig teurer ist als der annullierte Flug, kann der Reisende jedoch nicht verlangen. Verschiebt sich der Rücktransport erheblich, liegt ein Reisemangel vor, der den Reisenden berechtigen kann, eine anteilige Rückerstattung des Reisepreises zu verlangen.

Beispiel: Ein Pauschalreisender kann von seinem Urlaubsort in Griechenland wegen der Vulkanasche nicht zum vereinbarten Termin zurück nach Deutschland fliegen; der Rückflug wird erst vier Tage später möglich. Kündigt der Reiseveranstalter nicht, muss er nicht nur für den baldigen Rücktransport des Reisenden sorgen, sondern auch für dessen Unterbringung bis dahin. Wegen der Verschiebung des Rückflugs um vier Tage kann der Reisende die Rückerstattung eines nach den Umständen zu bestimmenden Teils des Reisepreises verlangen.

b) Rechte gegenüber der Fluggesellschaft bei Pauschalreisen

Wie beim Nur-Flug (s.o.) können Fluggäste auch dann gegenüber der Fluggesellschaft Ansprüche aus der EU-Fluggastrechte-Verordnung haben, wenn der Flug Bestandteil einer Pauschalreise ist. Es gelten jedoch einige Besonderheiten:

Auch beim Ausfall von Flügen, die im Rahmen einer Pauschalreise gebucht wurden, kann eine kostenlose Umbuchung des Fluges verlangt werden. Eine Erstattung des Flugpreises kann in diesem Fall von der ausführenden Fluggesellschaft dagegen nicht gefordert werden, da hier die oben genannten Ansprüche gegen den Reiseveranstalter vorrangig sind.

Beispiel: Hat ein Urlauber einen Badeurlaub in Portugal gebucht, so kann er, wenn der Hinflug wegen der Luftraumsperrung annulliert wird, am Schalter der ausführenden Fluggesellschaft eine kostenlose Umbuchung auf den nächstmöglichen Flug zum Urlaubsort verlangen.

Im Übrigen haben auch Pauschalreisende Anspruch auf die oben dargestellten Betreuungsleistungen nach der Fluggastrechte-Verordnung.

Beispiel: Wurde der Rückflug aufgrund des Vulkanausbruchs gestrichen, so können Pauschalurlauber von der ausführenden Fluggesellschaft während der Wartezeit bis zum nächstmöglichen Weiterflug ebenso wie Nur-Flug-Reisende Getränke- und Essensgutscheine erhalten und haben, wenn notwendig, auch Anspruch auf eine Hotelunterbringung.

Findet die Fluggastrechte-Verordnung nicht Anwendung, weil der annullierte Rückflug von einem Abflugort außerhalb Europas aus starten sollte und auch die ausführende Fluggesellschaft ihren Sitz außerhalb der EU hat, so kann der Reisende auf seine Rechte gegenüber dem Reiseveranstalter zurückgreifen (s.o.).

Beispiel: Nach einem Pauschalurlaub in Ägypten kann der Rückflug von Kairo mit Egypt Air wegen einer Sperrung des Flughafens München nicht stattfinden. Hier findet die Fluggastrechte-Verordnung keine Anwendung; der Reisende kann jedoch von dem Reiseveranstalter verlangen, für seine Rückbeförderung zu sorgen.