

# INITIATIVE

ZUR VERBESSERUNG DER  
EU-VO 261/2004



# I. Einleitende Bemerkungen zu den Vorschlägen einer automatisierten Auszahlung nach EU-Fluggastrechteverordnung



Das Schutzniveau der EU-Fluggastrechteverordnung ist inzwischen gut und findet Nachahmung auf der ganzen Welt. Das Konzept wird in der Türkei, in Brasilien und Asien verwendet, bzw. Teile davon. Um die berechtigten Ansprüche der Fluggäste schneller zu bearbeiten, genügen kleine Änderungen, für die FairPlane in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Ronald Schmid, Luftrechtsexperte und FairPlane Unternehmenssprecher, einige Punkte zur Anregung gesammelt hat.

## 1. Automatische Zahlung an die Passagiere bei berechtigtem Anspruch?



Nach dem Flugverkehr-Chaos im Jahr 2018 fordern immer mehr Stimmen (z.B. Rechnungshof der EU), dass Luftfahrtunternehmen die Auszahlung an die Passagiere automatisch leisten sollten. Aber ist das machbar und fair? Und war das Telos der europäischen Fluggastrechte-Verordnung?

Eine automatische Entschädigung der Fluggäste wäre nur möglich, wenn jede Verspätung (über drei Stunden), **unabhängig** vom Grund für die Verspätung zu einer Ausgleichszahlung führen würde. Ebenso, wenn Annullierungen und Überbuchungen automatisch zur Zahlung einer Entschädigung an den Fluggast führen würden.

**Für eine automatische Auszahlung müsste also die Fluglinie immer haften – auch bei Vorliegen außergewöhnlicher Umstände.**

Gemäß Art. 5 Abs. 3 VO (EG) 261/2004 muss das Luftfahrtunternehmen aber nur dann keine Ausgleichszahlungen leisten, wenn es nachweisen kann, dass sich die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückführen lässt. Dasselbe gilt auch für eine Flugverspätung von mindestens drei Stunden (EuGH, 23.10.2012, Az. C-581/10 und C-629/10). Um eine automatische Zahlung an den Fluggast durchführen zu können, müsste Artikel 5 Abs. 3 VO geändert werden.

**Schutzzweck der Norm ist aber nur der Ausgleich für beim Betrieb eines Luftfahrtunternehmens typische Risiken, also solche, die ein Luftfahrtunternehmen selbst (oder deren Erfüllungsgehilfen) verursacht hat, oder beeinflussen kann**, wenn sie eine Verspätung von mehr als drei Stunden, oder eine Annullierung nach sich ziehen. Beim Vorliegen von außergewöhnlichen Umständen kommt es zu keiner Entschädigung.

FairPlane befindet das für richtig und fair. Schließlich geht es um die Zurechnung einer Ursache zur Risikosphäre eines Luftfahrtunternehmens. Umstände, die das Luftfahrtunternehmen gar nicht beeinflussen kann, sollten nicht zu einer Auszahlung führen.

## 2. Das Argument der automatischen Auszahlung ist gut gemeint, aber nicht fundiert und löst auch nicht das Grundproblem



Ob eine automatische Auszahlung an die Passagiere überhaupt funktionieren würde, bezweifelt FairPlane. Und zieht dazu als Case Study die **Air Berlin/Fly Niki-Insolvenz** heran: Nachdem Air Berlin die Insolvenz in Eigenverwaltung angemeldet hat, wurden weiterhin Tickets für Fly Niki verkauft. Dabei wurde den Verbrauchern vom Insolvenzverwalter versichert, dass alle Zahlungen für gebuchte Tickets auf ein Treuhandkonto gelegt würden und so geschützt wären, wobei eine Auszahlung (falls auch Fly Niki von der Air Berlin Insolvenz betroffen sein sollte) automatisch erfolgen würde.

Wie uns die Realität gelehrt hat, ist dies allerdings nicht passiert. Auch wenn das Luftfahrtunternehmen alle Daten des Kunden hat, ist die Zahlung einer Ausgleichsleistung per „Knopfdruck“ nicht möglich. Viele Kunden warten noch immer auf die Rückzahlung Ihres Ticketpreises.

Die Verbraucher buchen ihre Flugscheine ja über verschiedene Kanäle: Direkt bei der Fluglinie, über ein Reisebüro, oder über eine der zahlreichen Plattformen. Alleine die Bezahlart des Tickets führt zu unzähligen Speicherorten der Daten des Passagiers.

Eine durchgängige Speicherung der Daten, vor allem der Kontodaten kann nicht erfolgen- was eine automatische Auszahlung unmöglich macht.

Wenn selbst eine Auszahlung über ein eigens angelegtes Treuhandkonto mehr als ein Jahr oder länger dauert, bezweifelt FairPlane, dass die Forderung nach einer automatischen Auszahlung real und technisch umsetzbar ist.

**3. Das Grundübel der langsamen oder extrem verzögerten Auszahlung der Ansprüche aus der EU-Verordnung liegt aber in einem ganz anderen Bereich: Die Luftfahrtunternehmen benützen den Katalog der außergewöhnlichen Umstände als Schutzbehauptung oder vorgeschobenen Grund für Flugverspätungen.**

Oft wird ein außergewöhnlicher Umstand „ins Blaue hinein“ behauptet, der sich in einem später geführten Gerichtsverfahren als dezidiert falsche Angabe herausstellt. Die Verwendung – vermutlich gezielt – vorgeschobener Ausreden sollte geahndet werden, wenn nachgewiesen werden kann, dass diese Information wider besseres Wissen oder grob fahrlässig wahrheitswidrig erfolgte und das Luftfahrtunternehmen das wusste oder hätte wissen können.

## II. FairPlane fordert einige Neuerungen, um die Rechte der Fluggäste zu stärken, den Weg zu einer Ausgleichszahlung zu vereinfachen und insgesamt den Zugang zu Informationen für die Betroffenen transparenter gestalten zu können.

### 1. Pflicht für Luftfahrtunternehmen, den Grund für die Unregelmäßigkeit automatisch bekannt zu geben.



Es besteht derzeit keine Pflicht für ein Luftfahrtunternehmen den Grund für eine Flugunregelmäßigkeit bekanntzugeben. Eine Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen zur Bekanntgabe des Grundes für jede Flugunregelmäßigkeit, die einen Anspruch nach EU-VO 261/2004 nach sich zieht, könnte die Zeit bis zur Auszahlung der Entschädigung an die Verbraucher erheblich verkürzen. Neben den Gründen, die eine Entschädigung des Passagiers nach sich ziehen, kann hier auch der außergewöhnliche Umstand als Grund angeführt werden.

a. Der momentane Istzustand, dass Fluglinien auf Kundenanschriften oder aber auch Mahnläufe einfach nicht reagieren, führt zu der Situation, dass zahlreiche Entschädigungen nach der Fluggastrechterverordnung erst in einem Gerichtsverfahren erstritten werden können. Daher gibt es auch zahlreiche Fluggastrechteportale, die für die Verbraucher eine Durchsetzung vor Gericht erwirken. Eigentlich sollten Verbraucher leichter zu Ihrer Ausgleichszahlung kommen. Durch das verpflichtete Nennen des Grundes für die Verspätung oder Annullierung könnten die Fluglinien quasi „gezwungen“ werden, berechnete Ansprüche rasch- und ohne Gerichtsverfahren an die Betroffenen auszuzahlen.

b. Falls die Fluglinie für den abgefragten Flug einen außergewöhnlichen Umstand als Grund für das Flugproblem angibt, kann bei einem etwaig angestrebten Verfahren der wahre Grund ermittelt werden. Um den Grund des außergewöhnlichen Umstandes nicht bloß als Schutzbehauptung anzuführen, die zweite Forderung von FairPlane:

### 2. Pflicht, die Entlastungsgründe wahrheitsgemäß zu benennen



a. Es besteht derzeit keine Pflicht für ein Luftfahrtunternehmen den Grund für eine Flugunregelmäßigkeit bekanntzugeben. Leider behaupten die Luftfahrtunternehmen das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes oft als Ausrede. Bezweckte Folge: Der Fluggast muss das glauben und sieht die Durchsetzung seines Anspruchs auf Ausgleichszahlung als aussichtslos an und gibt auf. Nur wenn der Fluggast den Rechtsweg beschreitet, kann der tatsächlich ursächliche Grund festgestellt werden.

b. Daher fordert FairPlane: **Behauptet** ein Luftfahrtunternehmen außergerichtlich **das Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes wider besseren Wissens** und stellt sich später heraus, dass das wahrheitswidrig war, sollte das **sanktioniert werden**. Das kann z.B. durch eine gesetzlich zwingende **Erhöhung der berechtigten Ausgleichszahlung**, oder durch **zwingende (!) Verhängung eines (nicht zu niedrigen!) Bußgelds** durch die Durchsetzungsstelle erfolgen.

c. Diese Pflicht zur frühzeitigen Information innerhalb einer angemessenen Frist und die Sanktion bei Nichtbeachtung ist sachlich berechtigt und zumutbar. Schließlich hat das Luftfahrtunternehmen im digitalen Zeitalter alle Informationen, um beurteilen zu können, warum der Flug nicht stattfinden konnte. Der Fluggast hat gar nicht die Möglichkeit, all diese Informationen in Erfahrung zu bringen.

d. Als angemessene Frist sollte ein Zeitraum von drei Wochen (max. 4 Wochen) nach Zugang der Anspruchsanmeldung ausreichen. Schließlich hat das Luftfahrtunternehmen über die Unterlagen (wie z.B. Flight Log der Flugbesatzung oder den Stationsbericht) grundsätzlich alle Informationen an der Hand, um beurteilen zu können, warum der Flug nicht stattfinden konnte. In jedem Fall kann sie sich diese Informationen in diesem Zeitraum auch leicht beschaffen.

e. Wenn nach Ablauf der Frist ohne sachlich rechtfertigenden Grund nicht reagiert wird, sollte die Durchsetzungsstelle zwingend ein Bußgeld verhängen müssen. Dieses muss (!) „wirksam, verhältnismäßig und abschreckend“ sein (siehe Art. 16 Abs. 3 Fluggastrechte-Verordnung).

### 3. Luftfahrtunternehmen können sich auf Ausgleichszahlungen vorbereiten



Würden die Luftfahrtunternehmen ca. 1 EUR auf den kalkulierten Flugpreis aufschlagen, und den Mehrerlös in einen „Fonds“ abführen, hätten sie genug Mittel zur Verfügung, um der Belastung von berechtigten Forderungen nach der Fluggastrechte-Verordnung zu begegnen.

### 4. Die europaweite Einführung einer zwingenden Flugpreis-Absicherung im Insolvenzfall, ähnlich der Reisepreissicherung für Pauschalreisen.



Durch die Insolvenz zahlreicher Fluglinien, beginnend mit der Air Berlin-Insolvenz letzten Jahres, entsteht die Situation, dass die Fluggastrechte-Verordnung umgangen und de facto ausgehebelt wird. Das Luftfahrtunternehmen beantragt „Insolvenz in Eigenverwaltung“. Das heißt, es fliegt weiter, vielleicht auch wieder mit erheblichen Verspätungen. Nach einiger Zeit wird ein Insolvenzverfahren über das Luftfahrtunternehmen eröffnet. Die berechtigten Ansprüche der Passagiere aus der Fluggastrechte-Verordnung können nicht mehr bezahlt werden. Die Verbraucher gehen leer aus. Die Fluggastrechte-Verordnung wurde umgangen.

Es könnte aber auch vom Gesetzgeber geregelt werden, dass bei Flugbuchungen zunächst nur eine Anzahlung und erst kurz vor Abflug die Restzahlung erfolgt. Auch bei Pauschalreisen wird zunächst nur eine Anzahlung geleistet. Dass der Fluggast mit der kompletten Zahlung (oft lange vor dem Flug) in Vorleistung tritt und damit auch das volle Insolvenzrisiko trägt, ist nicht mehr länger tragbar. Schließlich haben uns die zahlreichen Insolvenzen der letzten Jahre deutlich aufgezeigt, dass der Passagier hier nicht geschützt ist.

Nur bei einer Flugpreis-Sicherung wäre der Verbraucher geschützt. Das ist notwendig, weil der Passagier den Preis für den Flugschein lange im Voraus zahlt! Dass ein solcher Schutz notwendig ist, kann nach den Erfahrungen in diesem Jahr nicht mehr ernsthaft bestritten werden.

## 5. Die Pflicht der Luftfahrtunternehmen zur zeitnahen Antwort auf Beschwerden oder Anspruchsanmeldungen



Leider ist die gezielte Nichtinformation oder Nichtreaktion auf Kundenschriften oder Anfragen oft „Taktik“ der Luftfahrtunternehmen, mit der Absicht, dem Fluggast so lange Steine in den Weg zu legen, bis er entmutigt oder zermürbt aufgibt und auf seine Ausgleichszahlung verzichtet.

An die staatlich eingerichteten nationalen Schlichtungsstellen (afp, söp) kann sich der Verbraucher derzeit erst sechs Wochen nach der Kontaktaufnahme mit der Fluglinie wenden. Oft ist er dann schon so zermürbt und genervt, dass er bei einem als unzureichend empfundenen Vergleichsvorschlag oder nach Ablehnung des Vorschlages durch die Schlichtungsstelle, kaum noch Willen und Kraft hat, den Anspruch gerichtlich durchzusetzen.

Wir fordern daher eine gesetzlich normierte Pflicht der Fluglinien, binnen drei Wochen nach Zugang des Anspruchsschreibens dem Fluggast substantiell zu antworten.

## 6. Lückenschließung in der Fluggastrechte-Verordnung, unbestimmte Begriffe näher definieren



a. Zahlreiche Bestimmungen in den Verordnungen können unterschiedlich ausgelegt werden. Begriffe wie „Information“ bzw. „Auskunft“, „Unterstützungsleistung“ bzw. „Hilfeleistung“, „direkter Anschlussflug“ u.v.a. werden in den Verordnungen nicht hinreichend definiert (siehe Art. 2). Gleiches gilt für die Bedingungen der „anderweitigen Beförderung“ oder den Begriff „Schadensersatz“, der z.B. im anglo-amerikanischen Recht anders verstanden wird als z.B. im deutschen Recht.

b. Problematisch ist auch das Verhalten der Fluglinien im Verfahrensablauf zu Vorlagen beim EuGH. Unsere Erfahrungen zeigen, dass immer dann, wenn eine Rechtsfrage dem EuGH zur Klärung vorgelegt wird, oder werden soll, und das Luftfahrtunternehmen von der Entscheidung Nachteile erwartet, wird die Forderung im laufenden nationalen Gerichtsverfahren einfach anerkannt und beglichen und so das Entscheiden der Rechtsfrage durch den EuGH verhindert. Das sollte unterbunden werden. Orientieren könnte man sich z.B. an den neuen Vorschriften im Revisionsverfahren vor dem BGH: Der Kläger kann auch bei Anerkenntnis der Forderung durch die Beklagte ein begründetes Anerkenntnisurteil verlangen (§ 555 Abs. 3 ZPO n.F.).

## 7. Freiwillige Selbstverpflichtung der Fluglinien oder gesetzliche Maßnahmen zur schnelleren Durchsetzung des Anspruchs auf Ausgleichszahlung und zur Sicherung des gezahlten Ticketpreises erhöhen Chancen im Wettbewerb



Vor allem nach diesem Chaos Jahr könnten sich Luftfahrtunternehmen, die Ihren Kunden eine vereinfachte Auszahlung, oder die Sicherung des Ticketpreises selbst einführen, sicher einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Ein Zusatzservice am Kunden mit dem die Airlines jetzt punkten könnten.

## 8. Inflationsorientierte Erhöhung der Ausgleichszahlung



Diese Forderung erscheint FairPlane mehr als berechtigt, weil seit 2004 keine Anpassung der Entschädigung mehr erfolgt ist. Es ist so anzupassen, dass der reale Geldwertverlust ausgeglichen wird.

FairPlane ersucht den europäischen Gesetzgeber, aber auch die zuständigen Politiker, den durch die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 mühsam erreichten hohen Schutzstandard nicht wieder abzubauen, sondern zu bewahren und entsprechend unserer vorstehenden Ausführungen zu erweitern. Die Luftfahrtunternehmen investieren viel Geld in den Ausbau Ihres Streckennetzes und ihrer Flotten, um im Wettbewerb bestehen zu können. Das darf aber nicht zu Lasten der Flugpassagiere geschehen. Vielmehr sollte der Schutzstandard auch als Wettbewerbschance im internationalen Vergleich gesehen werden.



**Andreas Sernetz,**  
*Gründer und CEO von FairPlane*



**Prof. Dr. Ronald Schmid,**  
*FairPlane Unternehmenssprecher*



#### SERVICEBÜRO DEUTSCHLAND

FP Passenger Service GmbH  
Gutenbergplatz 1  
65187 Wiesbaden

Tel: +49 611 94 93 30 19  
(Mo. – Fr. 8:00 – 16:00 Uhr)  
Fax: +49 611 94 93 30 19

Mail: [office@fairplane.de](mailto:office@fairplane.de)  
Web: [www.fairplane.de](http://www.fairplane.de)

#### SERVICEBÜRO ÖSTERREICH

FP Passenger Service GmbH  
Fleischmarkt 3 – 5/14  
1010 Wien

Tel: +43 1 532 01 46  
(Mo. – Fr. 8:00 – 16:00 Uhr)  
Fax: +43 1 532 01 46 46

Mail: [office@fairplane.at](mailto:office@fairplane.at)  
Web: [www.fairplane.at](http://www.fairplane.at)

#### ANSPRECHPARTNER

**Prof. Dr. Ronald Schmid**  
*Pressesprecher*

Mob.: +49 175 595 92 43

Mail: [ronald.schmid@fairplane.de](mailto:ronald.schmid@fairplane.de)

**Andreas Sernetz**  
*Geschäftsführer*

Mob.: +43 699 16 10 71 00

Mail: [sernetz@fairplane.de](mailto:sernetz@fairplane.de)