

An alle Fachgruppen

Fachverband der Reisebüros  
Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 341  
1045 Wien  
T +43 (0)590 900-DW | F +43 (0)1 505 13 12  
E reisebueros@wko.at  
W <http://www.reisebueros.at>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
115.446/2013/gl/vg

Durchwahl  
3553

Datum  
15.3.2013

## **EU-Kommission schlägt neue Maßnahmen zur Stärkung der Fluggastrechte vor**

Sehr geehrte Damen und Herren!  
Liebe Kollegen!

In Kürze:

**Die Europäische Kommission hat am 13.3.2013 ein Maßnahmenpaket angekündigt, das Fluggästen neue und bessere Rechte garantieren soll. Diese Rechte betreffen zum einen die Information, Betreuung und Alternativbeförderung von Reisenden, die an Flughäfen festsitzen.**

**Zum anderen werden verbesserte Beschwerdeverfahren und Durchsetzungsmaßnahmen eingeführt, damit Fluggäste ihre Rechte auch tatsächlich geltend machen können.**

Durch den Vorschlag zu den Fluggastrechten werden rechtliche Unsicherheiten beseitigt und neue Rechte eingeführt (vollständige Liste: siehe beiliegendes MEMO/13/203).

Durch den Vorschlag werden die Fluggastrechte in vier Bereichen überarbeitet:

### **1. Beseitigung von Grauzonen (Rechtsunsicherheiten):**

Recht auf Information bei verspäteten oder annullierten Flügen; außergewöhnliche Umstände; Rechte bei großen Verspätungen und Rollbahnverspätungen; Notfallplanung, Rechte auf Alternativbeförderung und Rechte bei Anschlussflügen.

### **2. Neue Rechte:**

Passagiere erhalten neue Rechte bei Verschiebung von Flügen; bei Namensfehlern; bei unsachgemäß behandeltem Gepäck und Transparenzanforderungen für Handgepäck und kontrolliertes Gepäck.

### 3. Durchsetzung, Beschwerdeverfahren und Sanktionen:

Strengere Beaufsichtigung der Luftfahrtunternehmen durch nationale und europäische Behörden (Überwachung und gemeinsame Untersuchungen); sowohl bei Beschwerdeverfahren als auch bei der Durchsetzung individueller Rechte (einschließlich einer Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, den Beschwerdeführern binnen zwei Monaten zu antworten); Insolvenz.

### 4. Unverhältnismäßige finanzielle Belastung:

Begrenzung der Unterstützung; Begrenzungen für regionale Unternehmen; gemeinsames Tragen der wirtschaftlichen Belastung.

## 1. Beseitigung von Grauzonen:

- **Information bei verspäteten oder annullierten Flügen**

Nach der geltenden Verordnung Nr. 261/2004 sind die Fluggesellschaften zwar verpflichtet, die Fluggäste über ihre Rechte aufzuklären, nicht aber dazu, sie auch an Ort und Stelle über das Ereignis selbst zu informieren. Nach dem Vorschlag sollen die Fluggesellschaften ausdrücklich dazu verpflichtet werden, die Fluggäste regelmäßig und so früh wie möglich über die Umstände ihres verspäteten oder annullierten Fluges zu informieren.

Die Information muss so bald wie möglich und in jedem Fall **spätestens 30 Minuten nach der planmäßigen Abflugzeit** erfolgen. Ferner müssen die Fluggesellschaften den Fluggästen die voraussichtliche Abflugzeit mitteilen, sobald diese Information vorliegt.

Fazit aus Sicht der Reisebürobranche:

*Diese Verpflichtung ist positiv zu sehen, da Fluggästen im Rahmen von Pauschalreisen bereits vor Ort bewusst wird, dass nicht nur der Reiseveranstalter für Beförderungsmängel einzustehen hat.*

- **Außergewöhnliche Umstände**

Dem Begriff der „außergewöhnliche Umstände“ kommt besondere Bedeutung bei, da die Airlines den Fluggästen in diesem Fall keine Ausgleichszahlung leisten müssen. In der aktuellen Verordnung Nr. 261/2004 ist dieser Begriff nicht klar definiert.

Nach dem Vorschlag der Kommission gelten diejenigen Umstände als „außergewöhnlich“, die **nicht mit der normalen Ausübung der Tätigkeit** der betroffenen Fluggesellschaft **zusammenhängen und von ihr tatsächlich nicht zu beherrschen sind**. Der Vorschlag liefert entsprechende Beispiele. So sind etwa Naturkatastrophen oder Fluglotsenstreiks als außergewöhnlich anzusehen, nicht aber die Feststellung technischer Probleme bei der routinemäßigen Wartung des Luftfahrzeugs.

Fazit aus Sicht der Reisebürobranche:

*Diese Klarstellung entspricht der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes und bringt somit keine neuen Erkenntnisse. Aus unserer Sicht wäre eine Klarstellung der Kommission zum Streik von Airlinepersonal wünschenswert gewesen. Diese Streiks gehören an sich zum Betriebsrisiko eines Unternehmens, sind von diesem aber nicht immer zu beherrschen.*

- **Große Verspätungen und Verspätungen auf der Rollbahn**

Derzeit haben Fluggäste bei Verspätungen von zwei, drei oder vier Stunden (je nach Länge der Flugstrecke) lediglich Anspruch auf bestimmte Unterstützungsleistungen (kostenlose Kommunikation, Mahlzeiten, Erfrischungen, Hotelunterbringung). Nach einem Urteil des Gerichtshofs in der Rechtssache Sturgeon (C-402/07) können sie ab einer Verspätung von drei Stunden auch eine Ausgleichszahlung beanspruchen (außer im Fall außergewöhnlicher Umstände).

Der Verordnungsvorschlag sieht vor, dass die **Unterstützungsleistungen künftig ab einer Verspätung von zwei Stunden**, und zwar unabhängig von der Flugentfernung, **erbracht werden müssen**.

Die aktuellen **Vorschriften über Unterstützungsleistungen gelten implizit auch für Verspätungen auf der Rollbahn**, wenn die Fluggäste sich bereits im Flugzeug befinden. Zur praktischen Umsetzung des Rücktrittsrechts können die Fluggäste nach fünf Stunden außerdem verlangen, das Flugzeug zu verlassen.

Die eigentliche Priorität für festsitzende Fluggäste ist allerdings, möglichst rasch an ihren Zielort zu gelangen. Der Vorschlag sieht daher vor, dass die eine **Ausgleichszahlung** begründende Verspätungsdauer bei allen EU-Flügen und internationalen Kurzstreckenflügen bis zu einer Entfernung von 3.500 km 5 Stunden beträgt. Bei den übrigen Drittstaatsflügen ist diese Dauer auf 9 Stunden (bis zu einer Entfernung von 6.000 km) bzw. 12 Stunden (über 6.000 km) festgelegt.

*Fazit aus Sicht der Reisebürobranche:*

*Im Rahmen von Pauschalreisen sind Verspätungen bei der Beförderung nach der Rechtsprechung als Reisemangel zu beurteilen, wobei sich der Reiseveranstalter - abgesehen von einer Bagatellschwelle von 4 Stunden - nicht auf die Dauer der Verspätung berufen kann (d.h. er muss bei Langstreckenflügen auch im Fall einer Verspätung von unter 12 Stunden Preisminderungsansprüche gegen sich gelten lassen, obwohl der Flug nur eine von mehreren geschuldeten Leistungen ist). Bei Langstreckenflügen wäre eine - wenn auch geringere - Grundentschädigung schon nach 5 Stunden Verspätung wünschenswert.*

*Andererseits sollen diese Zeitschwellen die Fluggesellschaften dazu motivieren, den Flug durchzuführen (d.h. den Mangel zu beseitigen, oder eine Ersatzmaschine zu beschaffen) anstatt den Flug zu annullieren.*

- **Anderweitige Beförderung**

Derzeit ist unklar, in welchem Moment dem Fluggast die **Beförderung mit einer anderen Fluggesellschaft** angeboten werden muss, was zahlreiche Streitigkeiten zwischen Luftfahrtunternehmen und Passagieren zur Folge hatte.

Der Vorschlag legt fest, dass das Unternehmen - vorbehaltlich freier Plätze - auch andere Fluggesellschaften oder andere Verkehrsträger berücksichtigen muss, **wenn es nicht selbst in der Lage ist, den Fluggast innerhalb von 12 Stunden weiterzubefördern**.

- **Anschlussflüge**

Die Unterstützungs- und Ausgleichsansprüche bei verpassten Anschlussflügen aufgrund eines verspäteten Zubringerflugs sind derzeit nicht klar geregelt.

Der Vorschlag bringt hier eine Lösung. Verzögert sich die Ankunft um zwei Stunden, müssen Unterstützungsleistungen erbracht werden, und bei mehr als fünf Stunden besteht bei allen EU-Flügen und internationalen Kurzstreckenflügen bis 3.500 km ein Anspruch auf finanziellen Ausgleich. Bei den übrigen Drittstaatsflügen ist diese Dauer auf 9 Stunden (bis zu einer Entfernung von 6.000 km) bzw. 12 Stunden (über 6.000 km) festgelegt.

## 2. Die neuen Rechte

- **Verschiebung von Flügen**

Derzeit ist unklar, ob Fluggäste, deren Flug verschoben wurde, ähnliche Rechte genießen wie Fluggäste, die von Verspätungen oder Annullierungen betroffen sind. Der Vorschlag sieht eine Gleichbehandlung vor, wenn der betreffende Flug weniger als zwei Wochen vor der ursprünglichen Abflugzeit verschoben wird.

- **Namensfehler**

Der Vorschlag sieht vor, dass Fluggäste **bis 48 Stunden vor dem Abflug unentgeltlich die Berichtigung falscher Namensschreibungen** verlangen können.

- **Nichterscheinen/No-Show (Nutzung von Teilstrecken/Rückflügen)**

Nach entsprechenden Fluggastbeschwerden sieht der Vorschlag vor, dass Reisenden auf dem Rückflug **die Beförderung nicht verweigert werden darf, weil sie den Hinflug des Flugscheins nicht angetreten haben.**

- **Neue Rechte im Zusammenhang mit der Beförderung von Gepäck**

Diese Rechte betreffen die angemessene Entschädigung bei Verlust oder Beschädigung von teuren Mobilitätshilfen, die Mitnahme kleiner Musikinstrumente im Handgepäck, die Bereitstellung von Beschwerdeformularen, sowie die Information der Fluggäste über die geltenden Gepäckfreigrenzen und eventuelle zusätzliche Gebühren bei der Buchung und am Flughafen.

## 3. Durchsetzung, Bearbeitung von Beschwerden und Sanktionen

- **Bearbeitung von Beschwerden und Durchsetzung individueller Rechte**

Bislang reagieren die Fluggesellschaften auf Beschwerden nicht bzw. nicht in angemessener Zeit.

Der Vorschlag verpflichtet die Airlines zur Einrichtung klarer Beschwerdeverfahren (Online-Formular, E-Mail-Adresse). Außerdem müssen sie bestimmte Antwortfristen beachten (eine Woche für die Eingangsbestätigung und zwei Monate für die formelle Beantwortung).

- **Insolvenz**

Theoretisch gelten die Fluggastrechte auch dann, wenn ein Flug wegen Insolvenz des Luftfahrtunternehmens annulliert wird. In der Praxis ist das betreffende Unternehmen häufig aber nicht in der Lage, die geschuldeten Leistungen zu erbringen.

Die nationalen Behörden werden aufgefordert, sich untereinander abzustimmen und die finanzielle Situation der Fluggesellschaften angemessen zu überwachen und ihnen gegebenenfalls die Betriebserlaubnis zu entziehen, damit die Flugreisenden so wenig wie möglich in Mitleidenschaft gezogen werden. Die Luftverkehrsverbände in der EU werden dazu angehalten, die bestehenden freiwilligen Vereinbarungen über die Tarife für Rückholflüge und deren wirksame Förderung auf eine formelle Grundlage zu stellen. Ferner wird auf eine breitere und systematischere Verfügbarkeit entsprechender Versicherungsprodukte in der EU sowie von Informationen über die Möglichkeit der Rückerstattung über Kreditkartensysteme oder ähnliche Produkte hingewirkt, damit sich Flugreisende vor den Insolvenzrisiken nach nationalem Recht schützen können.

Die Kommission wird die Umsetzung dieser Maßnahmen genau verfolgen und zwei Jahre nach Verabschiedung des Texts deren Erfolg und Effektivität überprüfen.

Fazit aus Sicht der Reisebürobranche:

*Diese Maßnahmen sind aus unserer Sicht ungenügend. Bei Flügen im Rahmen von Pauschalreisen müssen Reiseveranstalter auf eigene Kosten eine Alternativbeförderung organisieren, wenn eine Fluggesellschaft infolge Insolvenz den Betrieb einstellt. Mit anderen Worten: Es sind die Reiseveranstalter, also vielfach KMUs, die das Insolvenzrisiko von Global Playern wie Lufthansa, Air France, etc. tragen. Der Fachverband der Reisebüros und der Europäische Reisebüro- und Reiseveranstalterverband ECTAA fordern daher seit Jahren eine gesetzliche Insolvenzabsicherung von Airlines. Während diese Forderung von Konsumentenschutzverbänden und dem Europäischen Parlament unterstützt wird, beschränkt sich die Kommission seit Jahren auf eher kosmetische Maßnahmen.*

#### 4. Unverhältnismäßige finanzielle Belastung

- **Beschränkung von Unterstützungsleistungen**

Nach den derzeit geltenden Vorschriften müssen die Fluggesellschaften für **unbegrenzte Zeit für Erfrischungen, Mahlzeiten und Unterbringung sorgen**, selbst bei einer größeren oder langfristigen Störung, die sich der Kontrolle des Unternehmens entzieht und die zum finanziellen Ruin der Fluggesellschaft führen kann (z. B. die Vulkanaschekrise).

Nach dem Vorschlag soll bei außergewöhnlichen Umständen die **Unterbringungspflicht auf drei Nächte begrenzt** werden. Von dieser Beschränkung ausgenommen sind Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, ihre Begleitpersonen, Kinder ohne Begleitung, Schwangere und Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen.

Fazit aus Sicht der Reisebürobranche:

*Auch die Pauschalreiserichtlinie kann so ausgelegt werden, dass der Reiseveranstalter für die Versorgung und Unterbringung von festsitzenden Reisenden verantwortlich ist (siehe LG Salzburg zu 21 R 5/12z).*

*Der Vorschlag der Kommission ist auch für Reiseveranstalter positiv, da die zeitlich unbeschränkte Unterbringung als überzogen betrachtet und die finanzielle Leistungsfähigkeit der Unternehmen angemessen berücksichtigt wird.*

- **Notfallpläne**

Die Beschränkung der Unterbringungspflicht bei außergewöhnlichen Umständen wird auf zweierlei Weise kompensiert: zum einen durch die Verpflichtung, schneller für eine anderweitige Beförderung zu sorgen, zum anderen durch die Auflage Notfallpläne zu erstellen, um feststehende Flugreisende bei massiven Verkehrsproblemen betreuen zu können.

- **Regionaler Flugbetrieb**

Nach dem Vorschlag sind Fluggesellschaften, die Flüge mit Flugzeugen mit maximal 80 Sitzplätzen über Entfernungen bis 250 km durchführen, von der Unterbringungspflicht ausgenommen. Wiederum ausgenommen von dieser Sonderregelung sind Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, ihre Begleitpersonen, Kinder ohne Begleitung, Schwangere und Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen.

Herzliche Grüße  
Fachverband der Reisebüros



Komm.-Rat. Dkfm. Edward Gordon  
Obmann



Mag. Gernot Liska  
Geschäftsführer-Stv.