

[www.fluggastrechte.com](http://www.fluggastrechte.com)



E-BOOK  
RATGEBER

# FLUGGASTRECHTE

<b>1</b>	<b>Fluggastrechte</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Fluggastrechteverordnung: Diese Rechte haben Kunden</b>	<b>4</b>
2.1	Entschädigung bei Verspätung	5
2.1.1	Entschädigung ohne Schaden	5
2.1.2	Rücktritt und Rückerstattung	5
2.2	Entschädigung bei annullierten Flügen	5
2.2.1	Ausnahmen ohne Entschädigung	6
2.2.2	Erstattungen und Ersatzleistungen	6
2.3	Verletzungen während des Flugs	6
2.4	Verlorenes Gepäck	7
2.4.1	Verlustanzeige und Verzeichnis	7
2.4.2	Noteinkäufe bei Verspätung	7
2.5	Überbuchte Flüge	7
2.6	Besteht ein Anspruch auf ein Upgrade?	8
2.7	Fluggastrechte bei höherer Gewalt	8
2.8	Eigenverschulden des Fluggasts	9
2.9	Fluggastrechte bei Flügen innerhalb der EU	9
2.10	Fluggastrechte bei Flügen außerhalb der EU	10
<b>3</b>	<b>Hilfe im Notfall</b>	<b>10</b>
3.1	Anspruch auf Unterkunft und Versorgung im Hotel	11
3.2	Noteinkäufe bei verlorenem Gepäck	11
<b>4</b>	<b>Fluggastrechte durchsetzen</b>	<b>12</b>
4.1	Problem vor Ort bestätigen und dokumentieren lassen	12
4.2	Online Entschädigungsrechner für Fluggäste	13
4.3	Ansprüche rechtzeitig anmelden	13
4.4	Beschwerdestellen der Fluggesellschaften	14
<b>5</b>	<b>Anmeldung der Ansprüche bei der Fluggesellschaft</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Inhalt des Schreibens an die Fluggesellschaft</b>	<b>15</b>
6.1	Musterschreiben im Internet	15
6.2	Verjährungsfristen beachten	16
<b>7</b>	<b>Fluggastrechte juristisch durchsetzen</b>	<b>16</b>
7.1	Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP)	17
7.2	Erstberatung beim Anwalt	17
7.3	Gerichtliches Vorgehen gegen die Fluggesellschaft	18

<b>8</b>	<b>Ansprüche von Fluggastportalen durchsetzen lassen.....</b>	<b>18</b>
8.1	Was sind Fluggastportale?.....	19
8.2	Welche Fälle werden übernommen? .....	19
8.3	Wie hoch sind die Kosten? .....	19
8.3.1	Wann lohnt es sich?.....	20
8.3.2	Fluggastportale vergleichen .....	20
8.4	Vorteile gegenüber der gerichtlichen Durchsetzung .....	20
8.5	Nachteile gegenüber der gerichtlichen Durchsetzung.....	20
<b>9</b>	<b>Online Portale für Fluggastrechte .....</b>	<b>21</b>
9.1	EUClaim.....	21
9.2	EUFlight.....	22
9.3	Fairplane .....	22
9.4	Flug-verspätet.de.....	22
9.5	Flightright.....	23
9.6	Refund.me .....	23
9.7	Wirkaufendeinenflug.de.....	23
<b>10</b>	<b>Fazit.....</b>	<b>24</b>

## 1 Fluggastrechte

Nichts ist bei einer Flugreise ärgerlicher als eine Flugverspätung oder sogar eine Annullierung des Flugs. Deshalb ist es nur fair, dass die Fluggesellschaften in diesen Fällen eine Entschädigung zahlen müssen. Noch einfacher wurde die Durchsetzung von Fluggastrechten für die Passagiere durch die Fluggastportale, die Entschädigungsansprüche minutenschnell prüfen und anschließend durchsetzen. Zwar wird hierfür ein Entgelt fällig, der Kunde muss sich jedoch nicht selbst um eine Durchsetzung seiner Ansprüche gegenüber der Airline kümmern.

Da es sich bei Flügen häufig um internationale Sachverhalte handelt und die Airlines immer neue Ausreden fanden, um ihrer Entschädigungspflicht nicht nachkommen zu müssen, wurde 2005 die europäische Richtlinie für Fluggastrechte eingeführt.

Seitdem hat sich die Situation für von Flugverspätung oder Annullierung betroffene Passagiere deutlich gebessert. Sie können nun eine Entschädigung fordern, ohne einen eigenen Schaden beweisen zu müssen. Dieser Luxus gilt aber nur für Flüge innerhalb der EU oder europäische Fluggesellschaften, wenn der Flug in der EU startet oder landet. Auch auf eine Entschädigung oder Schadensersatz wegen verlorenem Gepäck ist die Verordnung nicht anwendbar. Hier muss stattdessen auf das Abkommen von Montreal zurückgegriffen werden, das weltweit gilt.

Insgesamt wurde die Rechtslage für die Fluggäste also deutlich verbessert. Seit dieser verbraucherfreundlichen Regelung ist es auch sinnvoll, Verspätungen bei längst vergangenen Flügen nachträglich auf eine Entschädigung hin zu überprüfen. Die Verjährungsfrist beträgt drei Jahre, so manche ärgerliche Flugverspätung aus der Vergangenheit könnte sich im Nachhinein also als unverhoffter Geldsegen herausstellen.

## 2 Fluggastrechteverordnung: Diese Rechte haben Kunden

Mit Inkrafttreten der Fluggastrechteverordnung der EU im Jahre 2005 wurden die Rechte von Flugpassagieren in Europa deutlich gestärkt. Die Verordnung gilt für alle Flüge, die innerhalb der EU oder in Island, Norwegen und der Schweiz starten oder von einer europäischen Fluggesellschaft durchgeführt werden und einen europäischen Flughafen als Ziel haben. Der große Vorteil für den Passagier besteht darin, dass die Fluggesellschaft in den in der Verordnung geregelten Fällen immer zum Schadensersatz verpflichtet ist und zwar auch dann, wenn der Passagier keinen konkreten Schaden nachweisen kann. Dies vereinfacht den Aufwand für die Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen enorm.

Ziel der Fluggastrechteverordnung ist es, die in der Praxis am häufigsten vorkommenden Störungen pauschal zu regeln. Gegenstand der Verordnung sind deshalb insbesondere die

Nichtbeförderung, die Annullierung von Flügen sowie Verspätungen. Dabei sind die vom Kunden hinzunehmenden Störungen und die anfallende Entschädigung nach der Flugstrecke gestattet. Auf Langstrecken billigt die Fluggastrechteverordnung den Gesellschaften also längere Verspätungen zu, als bei Kurzstrecken. Darüber hinaus regelt die Fluggastrechteverordnung auch die Rechtsfolgen einer bei Reisenden extrem unbeliebten Rückstufung. Hierfür sieht die Verordnung Erstattungen von 30 bis 75 Prozent des Ticketkaufpreises vor. Die Fluggastrechteverordnung ist also hervorragend geeignet, um Passagieren einen ersten Überblick über ihre Rechte zu geben und funktioniert natürlich auch als Rechtsgrundlage bei der Durchsetzung von Ansprüchen auf Entschädigung oder Schadensersatz.

## 2.1 Entschädigung bei Verspätung

Verspätete Flüge sind für Flugreisende natürlich immer ärgerlich, häufig können sie jedoch auch zu einem Schaden führen. Das ist häufig bei Geschäftsreisenden, bei längeren Verspätungen aber auch bei Urlaubern der Fall. Zu beachten ist, dass in diesen Fällen zwar ein direkter Anspruch auf Schadensersatz bestehen kann, dieser setzt jedoch voraus, dass die Fluggesellschaft die Verspätung selbst zu vertreten hat. Von vorne herein ausgeschlossen sind deshalb Verspätungen aufgrund höherer Gewalt.

### 2.1.1 Entschädigung ohne Schaden

Diese grundsätzliche Regelung zum Schadensersatz wird durch die Fluggastrechteverordnung jedoch beträchtlich erweitert. Grundsätzlich müssen die Fluggäste demnach ab einer bestimmten Verspätung keinen Schaden nachweisen, wenn die Verspätung länger ist, als von der Verordnung zugelassen. Die Dauer der maßgeblichen Verspätung richtet sich dabei nach der Flugstrecke. Bei Flugstrecken bis zu 1500 km werden bis zu 2 Stunden Verspätung akzeptiert. Drei Stunden werden den Passagieren bei Strecken bis zu 3500 km zugemutet und bei größeren Strecken darf die Verspätung bis zu 4 Stunden betragen. Dauert die Verspätung länger, sind die Fluggesellschaften dazu verpflichtet, ihren Kunden Verpflegung, kostenlose Telekommunikation und im Notfall auch eine Hotelunterkunft inklusive Transfer zu stellen.

### 2.1.2 Rücktritt und Rückerstattung

Ab einer Verspätung von mehr als fünf Stunden haben die Passagiere das Recht, die Reise zu stornieren und sich den Ticketpreis erstatten zu lassen. Die Fluggesellschaft muss dann für den Transport des Passagiers zum Ausgangspunkt der Reise aufkommen. Hierfür dürfen dem Kunden keinerlei Gebühren berechnet werden.

## 2.2 Entschädigung bei annullierten Flügen

Wird der gebuchte Flug annulliert, sehen die Fluggastrechte grundsätzlich eine Entschädigung des Passagiers vor. Deren Höhe richtet sich nach der Länge der Flugstrecke. Bei Flugstrecken

bis zu 1500 km wird eine Entschädigung von 250 Euro fällig. 400 Euro beträgt die Entschädigung bei längeren Flugstrecken innerhalb der EU und bei Flugstrecken von bis zu 3500 km in das oder aus dem außereuropäischen Ausland. Bei Flügen, deren Start- oder Zielflughafen außerhalb der EU liegt beträgt die Entschädigung ab einer Flugstrecke von 3500 km 600 Euro.

### 2.2.1 Ausnahmen ohne Entschädigung

Die Fluggastrechteverordnung knüpft die Entschädigungspflicht der Fluggesellschaften jedoch an einige Bedingungen. In einigen Ausnahmefällen kann es deshalb vorkommen, dass Fluggäste trotz der Annullierung keinen Anspruch auf Entschädigung oder Schadensersatz haben. Hierzu gehört zunächst die Flugannullierung aufgrund eines Streiks, der laut Rechtsprechung zu den außergewöhnlichen Umständen gehört, für die eine Fluggesellschaft grundsätzlich nicht haftet. Außerdem kann die Fluggesellschaft ihrer Entschädigungspflicht entgehen, indem der Kunde spätestens 14 Tage vor Flugantritt über die Annullierung benachrichtigt wird. Bietet die Fluggesellschaft dem Reisenden gleichzeitig einen zumutbaren Ersatzflug an, beträgt der Zeitraum für die Benachrichtigung mindestens sieben Tage. Als Annullierung gilt dabei auch eine Vorverlegung des Flugs um mehrere Stunden.

### 2.2.2 Erstattungen und Ersatzleistungen

Neben dieser Entschädigung muss die Fluggesellschaft den Ticketpreis zurückerstatten und den Passagier entweder zum Zielort oder zurück zum Ausgangsort transportieren. Dies ist für den Kunden absolut kostenlos. Sofern es nötig ist, muss die Fluggesellschaft außerdem für die Kosten einer Hotelübernachtung aufkommen und die Verpflegung des Reisenden gewährleisten.

## 2.3 Verletzungen während des Flugs

Die Haftung der Fluggesellschaft für Personenschäden während des Flugs ist nicht in der Fluggastrechteverordnung geregelt. Die Rechtsgrundlage bildet stattdessen das Abkommen von Montreal, was für Reisende den Vorteil hat, dass die Rechtslage hier weltweit einheitlich ist. Es kommt also nicht darauf an, ob der Flug in der EU begonnen oder beendet wurde. Nach dem Abkommen von Montreal haftet die Fluggesellschaft dem Fluggast dann auf Schadensersatz für erlittene Körper- oder Eigentumsverletzungen, wenn diese auf Mängel in der Einhaltung von Sicherheitsvorschriften durch die Airline verursacht wurden und den Passagier nicht der Vorwurf des grob fahrlässigen oder gar vorsätzlichen gemacht werden kann.

Bei der Anmeldung von Ersatzansprüchen wegen Personenschäden ist zu beachten, dass diese grundsätzlich an die Fluggesellschaft selbst zu richten sind. Dies gilt auch dann, wenn die Flugreise über einen Reiseveranstalter gebucht wurde und die Airline nur dessen Erfüllungsgehilfe ist. Richtiger Anspruchsgegner ist auch stets diejenige Airline, die direkter

Vertragspartner des Passagiers oder Reiseveranstalters ist. Bedient sich die Airline also einer anderen Fluggesellschaft, um den Flug durchzuführen, wird sie dadurch nicht ihrer Haftung für Personenschäden befreit.

## 2.4 Verlorenes Gepäck

Der in der Praxis mit Abstand häufigste Anwendungsfall der Fluggastrechte ist verlorenes oder beschädigtes Gepäck. Hierzu enthält die Fluggastrechteverordnung zwar keine eigene Regelungen, die Rechtsfolge ist jedoch im Abkommen von Montreal geregelt. Demnach haftet die Fluggesellschaft grundsätzlich für Beschädigung und Verlust von Gepäckstücken, die als Reisegepäck aufgegeben wurden. Ausgenommen ist also das Handgepäck. Darüber hinaus ist die Haftung auf einen Wert von 1.270 Euro begrenzt und richtet sich nach dem Zeitwert des Gepäcks.

### 2.4.1 Verlustanzeige und Verzeichnis

Um den Anspruch auf Entschädigung für verlorenes oder beschädigtes Gepäck geltend zu machen, muss der Fluggast noch am Flughafen eine Verlustanzeige bei der Airline aufgeben. Darüber hinaus muss er nachweisen, welche Gegenstände in dem Gepäckstück enthalten waren. Es bietet sich deshalb an, ein Verzeichnis der eingepackten Gegenstände noch vor der Abreise anzufertigen. Dies gilt vor allem dann, wenn wertvolle Vermögensgegenstände mit dem Reisegepäck aufgegeben werden sollen.

### 2.4.2 Noteinkäufe bei Verspätung

Wenn der Koffer nicht auf dem Rollband am Flughafen auftaucht, ist das noch kein Grund zur Sorge. In den meisten Fällen ist das Gepäck nicht ganz verloren, sondern lediglich verspätet. Auch in diesem Fall haben Fluggäste ein Recht auf Entschädigung. Konkret steht ihnen ein Geldanspruch zu, mit dem sie die wichtigsten Gegenstände am Zielort einkaufen dürfen. Auch hier ist die Leistungspflicht der Airline auf maximal 1.250 Euro beschränkt. Außerdem gelten je nach Airline Tagessätze, die Passagiere vor dem Noteinkauf abfragen sollten.

## 2.5 Überbuchte Flüge

Die Nichtbeförderung aufgrund eines überbuchten Flugs gehört vor allem für Geschäftsreisende und Urlauber zu den unangenehmsten Erfahrungen am Flughafen. Das Glück im Unglück besteht hierbei jedoch darin, dass die Fluggastrechteverordnung in diesen Fällen umfassenden Schutz gewährt. Denn anders als bei einer Annullierung wegen eines Streiks oder höherer Gewalt hat die Fluggesellschaft Überbuchungen stets selbst zu vertreten und schuldet dem Fluggast Entschädigung. Voraussetzung ist jedoch, dass der Kunde rechtzeitig am Check-In war.

Wenn der Passagier wegen Überbuchung nicht befördert werden kann, muss die Airline den Ticketpreis natürlich zurückerstatten. Darüber hinaus hat der Kunde Anspruch auf

Entschädigung in Höhe von 250 Euro bis 600 Euro, je nach Länge der Flugstrecke. Auch der Rücktransport des Passagiers muss von der Airline übernommen werden. Ist dieser nicht zeitnah möglich, muss die Fluggesellschaft dem Kunden die Übernachtung in einem Hotel bezahlen sowie für dessen Verpflegung aufkommen.

## 2.6 Besteht ein Anspruch auf ein Upgrade?

Vor allem Vielflieger werden vielleicht schon einmal in die Situation gekommen sein, dass ihr Flug aufgrund einer Überbuchung durch die Airline mit einem Upgrade aufgewertet wurde. Aus der Economy Class wird dann die Business oder sogar First Class mitsamt allen damit verbundenen Annehmlichkeiten. Die schlechte Nachricht lautet jedoch, dass Passagiere keinen Anspruch auf ein derartiges Upgrade haben. Das gilt selbst dann, wenn in der höheren Klasse noch ein Platz frei wäre. Stattdessen liegt es hier alleine im Ermessen der Fluggesellschaft, ob sie dem Kunden ein Upgrade anbietet oder eine Entschädigung zahlt.

Die meisten Fluggesellschaften werden das Upgrade aber trotz fehlenden Rechtsanspruchs anbieten, wenn entsprechende höherklassige Plätze frei sind. Denn es kommt die Airline billiger als eine Entschädigung, wenn sie den Passagier auf einen ohnehin freien Platz in einer besseren Klasse bucht, als wenn sie ihm eine Entschädigung zahlen müsste. Hier haben Passagiere, die sich möglichst frühzeitig am Check-In einfinden, gute Karten. Denn häufig werden die Upgrades bei überbuchten Flügen an die Passagiere gegeben, die zuerst kommen.

## 2.7 Fluggastrechte bei höherer Gewalt

Sowohl das Abkommen von Montreal als auch die Fluggastrechteverordnung der EU stärken die Rechte der Passagiere gegenüber den Airline beträchtlich. Eine große Einschränkung gilt aber nach wie vor für Verspätungen und Annullierungen aufgrund von höherer Gewalt. Hierunter versteht man sämtliche äußerlichen Umstände, auf die die Fluggesellschaft keinen Einfluss hat. Darunter fallen etwa unangekündigte Streiks, schlechtes Wetter oder plötzlich auftretende technische Mängel, die trotz ordnungsgemäßer Wartung nicht rechtzeitig entdeckt und behoben werden konnten.

Kommt es in der Praxis zu Verspätungen und Ausfällen bei Flügen, werden sich die Airlines natürlich häufig darauf berufen, dass höhere Gewalt im Spiel sei und sie deshalb keine Entschädigung oder Schadensersatz leisten müssen. Auch hier bieten die Fluggastrechte jedoch einen effektiven Schutz. Denn die Airline muss beweisen, dass sie tatsächlich kein Verschulden an der Störung trifft. Vor allem angebliche Wettereinflüsse können heute problemlos überprüft werden, da die Wetterdaten an allen Flughäfen aufgezeichnet und für spätere Beweis Zwecke gespeichert werden. Wenn sich die Fluggesellschaft auf höhere Gewalt beruft und eine Entschädigung deshalb verweigert, kann es im Einzelfall deshalb trotzdem erfolgsversprechend sein, die Ansprüche juristisch durchzusetzen.

## 2.8 Eigenverschulden des Fluggasts

Ausgeschlossen oder zumindest stark eingeschränkt ist die Geltendmachung von Fluggastrechten natürlich vor allem dann, wenn den Kunden ein Eigenverschulden trifft. Die Rechtsprechung prüft hierbei regelmäßig, ob der Fluggast vorsätzlich oder zumindest grob fahrlässig gehandelt hat. So haftet die Fluggesellschaft etwa grundsätzlich nicht für Personenschäden durch Turbulenzen, die deshalb entstehen, weil der Passagier trotz eindeutiger Aufforderung den Sicherheitsgurt nicht angelegt hat. Ein Eigenverschulden trifft den Fluggast auch dann, wenn er verspätet am Check-In erscheint und sein Platz deshalb einem anderen Passagier gegeben wurde. In diesen Fällen kann sich der Fluggast nicht auf Überbuchung berufen und eine Entschädigung verlangen.

Bei Reisen in das außereuropäische Ausland ist der Fluggast darüber hinaus dafür verantwortlich, sich selbst um Visa und Reiseunterlagen für das Zielland zu kümmern. Scheitert die Anreise an der Erfüllung der Einreisevoraussetzungen, ist die Fluggesellschaft nicht zur Beförderung verpflichtet. Gleiches gilt für alkoholisierte oder unter Drogeneinfluss stehende, in besonderen Fällen auch für kranke Passagiere. Für beschädigtes Gepäck schuldet die Airline dann keinen Schadensersatz, wenn die Beschädigung auf eine nicht sachgerechte Verpackung zurückzuführen ist.

## 2.9 Fluggastrechte bei Flügen innerhalb der EU

Die Europäische Union sieht weltweit die stärksten Fluggastrechte vor. Die wesentliche Rechtsgrundlage hierfür ist die Fluggastrechteverordnung der EU, die im Jahr 2005 in Kraft getreten ist. Hierin ist genau geregelt, in welchen Fällen die Airlines für Verspätungen und Annullierungen von Flügen Entschädigung oder Schadensersatz leisten müssen. Anwendbar ist die Verordnung auf alle Flüge, die innerhalb der EU einschließlich Island, Norwegen und der Schweiz stattfinden. Dabei kommt es nicht darauf an, aus welchem Land die Airline stammt. Liegen der Start- oder Zielflughafen in einem außereuropäischen Staat, gilt die Fluggastrechteverordnung dagegen nur für europäische Fluglinien. Keine Anwendung findet die Verordnung deshalb auf Flüge, die vollständig außerhalb der EU stattfinden sowie auf Flüge, die zwar innerhalb der EU starten oder landen, aber von einer außereuropäischen Airline angeboten werden.

Im internationalen Vergleich befinden sich Passagiere bei Problemen mit ihren Fluggesellschaften innerhalb der EU also auf der sicheren Seite. Zu den größten Vorteilen gehört dabei die Beweislastumkehr. So müssen Passagiere bei Verspätungen und Ausfällen grundsätzlich nicht beweisen, dass ihnen ein Schaden entstanden ist, sondern erhalten eine pauschale Entschädigung. Ein darüber hinausgehender Schadensersatz kann im Einzelfall geltend gemacht werden, wenn der Passagier diesen Schaden beweisen kann. Zusätzlich zur Entschädigung in Geld trifft die Airline auch die Pflicht, gestrandete Passagiere mit Verpflegung und Übernachtungsmöglichkeiten zu versorgen.

Die Fluggastrechteverordnung der EU enthält zwar keine Regelungen zu verlorenen oder beschädigten Gepäckstücken sowie zu während des Fluges erlittenen Personenschäden. Hier greift dann jedoch das internationale Abkommen von Montreal ein, das für alle Flüge weltweit gilt. Dessen Schutz geht zwar nicht so weit wie die Regelungen zu Verspätungen und Ausfällen in der EU-Verordnung, ist aber ausreichend, um im Notfall die schlimmsten Konsequenzen verlorener Gepäckstücke oder Verletzungen finanziell zu entschädigen.

## 2.10 Fluggastrechte bei Flügen außerhalb der EU

Bei Flügen außerhalb der EU müssen die Passagiere zwar auf die sehr weitgehenden Regelungen der Fluggastrechteverordnung verzichten. Dennoch sind sie im Vergleich zu innereuropäisch fliegenden Passagieren nicht schutzlos gestellt. Auch das Abkommen von Montreal sieht eine Entschädigung bei Verspätungen und Ausfällen vor. Im Gegensatz zur Fluggastrechteverordnung greift hier aber keine Beweiserleichterung zugunsten der Passagiere ein. Stattdessen müssen die Passagiere beweisen, dass ihnen ein tatsächlicher und bezifferbarer Schadensersatz entstanden ist. Außerdem gelten für den Schadensersatz Obergrenzen. So wird der Wert von verlorenen Gepäckstücken etwa nur bis zu einer Grenze von 1.270 Euro ersetzt.

Das Abkommen von Montreal und die darin vorgesehenen Obergrenzen gelten bei verlorenem Gepäck für alle Flüge weltweit, also auch innereuropäische Flüge. Denn die für die EU geltende Spezialregelung in der Fluggastrechteverordnung sieht hierfür keine besonderen Regelungen vor. Bezüglich Verspätungen und Annullierungen wird das Abkommen von Montreal jedoch durch die Fluggastrechteverordnung verdrängt. Dies gilt zunächst für alle Flüge, die in der EU, Norwegen, Island oder der Schweiz starten und landen und zwar auch dann, wenn die Fluggesellschaft selbst nicht aus der EU stammt. Darüber hinaus gilt die Fluggastrechteverordnung auch für Flüge, die in der EU nur starten oder landen, wenn der Flug durch eine EU-Airline durchgeführt wird. Für alle anderen Fälle gilt das Abkommen von Montreal.

## 3 Hilfe im Notfall

Kommt es zu einer erheblichen Flugverspätung oder gar einer Annullierung, hat der Passagier ein großes Problem. Denn er ist in der Regel auf dem Flughafen gestrandet. Diese Situation soll durch die Fluggastrechte ebenfalls verhindert oder zumindest entschärft werden. Die Kunden haben gegen die Airline deshalb einen Anspruch auf sogenannte Betreuungsleistungen während der Wartezeit. Hierzu gehört zum einen die Versorgung des Passagiers mit Verpflegung, die von der Fluggesellschaft kostenlos zur Verfügung gestellt werden müssen. In Fällen, in denen der Flug auf den nächsten Tag verschoben wurde muss

die Airline zusätzlich die Übernachtung in einem Hotel ermöglichen und schuldet auch den kostenlosen Transport ins Hotel sowie die Abholung am nächsten Tag.

Wegen der enormen Wichtigkeit dieser Betreuungsleistungen haben die Passagiere selbst dann einen Anspruch hierauf, wenn die Flugverspätung oder Annullierung auf außergewöhnliche Umstände oder höhere Gewalt zurückzuführen ist. In diesen Fällen muss die Airline in der Regel zwar keine Entschädigung leisten, für die Betreuung der gestrandeten Passagiere ist sie aber dennoch verantwortlich. Stellt sich die Airline quer, müssen die Passagiere die entsprechenden Leistungen zunächst mit eigenen Mitteln bezahlen. In diesem Fall sollten die entsprechenden Belege aufbewahrt werden, um das Geld nachträglich von der Airline zurückzufordern. Die Erfolgsaussichten bei der gerichtlichen Durchsetzung solcher Forderungen sind sehr hoch.

### 3.1 Anspruch auf Unterkunft und Versorgung im Hotel

Eine Unterbringung in einem Hotel schuldet die Airline grundsätzlich dann, wenn der Flug auf den nächsten Tag verschoben wurde. Auch hier ist allerdings die Dauer der Flugverspätung zu berücksichtigen. Wie bei der Entschädigung sind die zumutbaren Verspätungen nach der Flugstrecke gestaffelt. Bei Flugstrecken bis zu 1.500 km muss der Passagier bis zu 2 Stunden Wartezeit in Kauf nehmen, bei Flugstrecken bis zu 3.500 km drei Stunden und darüber hinaus 4 Stunden. Wer einen sehr späten Flug gebucht hat, wird bei einer Flugverspätung also unter Umständen nicht über eine Nacht am Flughafen herum kommen.

Die Airline schuldet nicht nur die Übernachtungsmöglichkeit in einem Hotel, sondern ist darüber hinaus für eine umfassende Versorgung des Passagiers verantwortlich. Hierzu gehört zunächst die Versorgung mit Essen und Getränken. Zusätzlich muss allerdings auch gewährleistet sein, dass dem Passagier kostenlose Kommunikationsmöglichkeiten wie Telefon und Internet zur Verfügung stehen. Auch der Transport vom Flughafen zum Hotel und zurück muss von der Fluggesellschaft kostenlos durchgeführt werden. Sollte die Airline ihrer Pflicht nicht nachkommen und dem Reisenden dadurch Mehraufwendungen entstehen, kann er diese durch die entsprechenden Belege nachweisen und nachträglich von der Airline zurückfordern.

### 3.2 Noteinkäufe bei verlorenem Gepäck

Dass bei mehreren Millionen Flügen am Tag Fehler bei der Gepäckabfertigung gemacht werden und ein Käufer im falschen Flugzeug landet oder sogar ganz verloren geht, lässt sich nicht vermeiden. Für die Passagiere ist ein solcher Vorfall natürlich äußerst unangenehm, stehen sie am Zielort im schlimmsten Fall doch ohne die mitgebrachte Kleidung und Wertgegenstände da. Die Fluggesellschaft muss den Passagieren in einem solchen Fall deshalb Noteinkäufe am Zielort finanzieren. Geregelt ist das jedoch nicht in der europäischen Fluggastrechteverordnung, sondern im Abkommen von Montreal. Für die Passagiere hat das

den Nachteil, dass die Entschädigung, welche durch die Airline zu leisten ist, auf etwa 1.300 Euro begrenzt ist.

Darüber hinaus gibt es bei den verschiedenen Airlines ganz unterschiedliche Regelungen, in welcher Höhe Noteinkäufe bezahlt werden. Einige Fluggesellschaften sehen pauschale Beträge vor, andere fordern von ihren Passagieren den Nachweis des Gepäckinhalts. Bereits beim Packen der Koffer sollte deshalb ein entsprechendes Verzeichnis angelegt werden. In der Regel sehen die Richtlinien der Airlines gestaffelte Beträge vor, die sich an der Dauer des Gepäckverlusts orientieren. Wer etwa einen Tag auf sein Gepäck warten muss, erhält weniger Geld für Noteinkäufe als jemand, der mehrere Tage auf seinen Koffer wartet. Im Notfall sollte sich der Passagier deshalb noch am Flughafen an die Airline wenden, eine Verlustanzeige machen und die Regeln zu Noteinkäufen in Erfahrung bringen.

## 4 Fluggastrechte durchsetzen

Recht haben und Recht bekommen sind bekanntermaßen zwei verschiedene Dinge. Zwar hat insbesondere die EU-Fluggastrechteverordnung dafür gesorgt, dass die Rechte von Passagieren gegenüber der Airline deutlich gestärkt wurden. Diese Rechte müssen jedoch auch erfolgreich durchgesetzt werden. Auch hier hilft die Fluggastrechteverordnung jedoch weiter. Denn die Airlines sind grundsätzlich dazu verpflichtet, die Passagiere über ihre Rechte zu informieren. Der erste Schritt zur erfolgreichen Durchsetzung der Fluggastrechte besteht also immer darin, den Kontakt zur Fluggesellschaft zu suchen. Eine weitere Durchsetzungserleichterung besteht in der für den Passagier günstigen Verteilung der Beweislast. Bei Flugverspätung und Annullierung hat er selbst dann einen Anspruch auf Entschädigung, wenn er keinen konkreten wirtschaftlichen Schaden nachweisen kann.

Doch selbst, wenn die Fluggesellschaft ihren Verpflichtungen nicht nachkommt, stehen die Chancen auf eine erfolgreiche Durchsetzung der Fluggastrechte durchaus gut. Denn die Entschädigung in diesen Fällen ist eindeutig geregelt. In den meisten Fällen besteht die einzige Verteidigungsmöglichkeit der Airline darin, sich auf außergewöhnliche Umstände oder höhere Gewalt zu berufen. Auch das muss die Airline jedoch beweisen, was ihr in vielen Fällen nicht gelingen wird. Wer die gerichtliche Auseinandersetzung mit einer Fluggesellschaft dennoch scheut, kann seinen Anspruch auch entgeltlich an eines der mittlerweile zahlreichen Fluggastportale abtreten, das sich dann um die Durchsetzung kümmert.

### 4.1 Problem vor Ort bestätigen und dokumentieren lassen

Wichtigste Voraussetzung für die Durchsetzung von Fluggastrechten ist die Dokumentation des Problems vor Ort. Für den Passagier bedeutet das in der Regel, dass er sich an die Beschwerdestelle der Fluggesellschaft am Flughafen wenden muss. Die Airlines stellen für

solche Fälle in der Regel Formulare zur Verfügung, die nur ausgefüllt werden müssen. Welche Anforderungen im Einzelnen an die Dokumentation gestellt werden, hängt jedoch davon ab, um welche Art von Störung es sich handelt. Bei Flugverspätung und Annullierung genügt grundsätzlich der Nachweis durch ein gekauftes Ticket für die entsprechende Flugnummer. Denn die geplanten und tatsächlichen Abflugs- und Ankunftszeiten werden ohnehin durch die Fluggesellschaft und den Flughafen dokumentiert.

Etwas schwieriger gestaltet sich die Dokumentation beim Verlust von Gepäck. Hier haben die Passagiere in der Regel zwar einen Anspruch auf eine Entschädigung in Geld für Noteinkäufe. Viele Airlines machen die Höhe dieser Entschädigung jedoch auch vom Wert der verlorenen Gegenstände abhängig. Um zu dokumentieren, wie wertvoll der Inhalt eines verlorenen Gepäckstückes war, lohnt es sich deshalb, bereits vor dem Abflug ein Verzeichnis aller eingepackten Wertgegenstände anzufertigen.

## 4.2 Online Entschädigungsrechner für Fluggäste

Zwar sind die Airlines dazu verpflichtet, die Passagiere über die Fluggastrechte zu informieren und eine entsprechende Entschädigung von sich aus anzubieten. Einige Fluggesellschaften kommen dieser Pflicht jedoch nicht ordnungsgemäß nach und versuchen den Passagier mit viel zu geringen Entschädigungen abzuspeisen. Für die Kunden von Airlines ist es also wichtig, sich rechtzeitig zu informieren, welche Entschädigung ihnen in welcher Höhe zusteht. Dies ist in der EU-Fluggastrechteverordnung sowie im Abkommen von Montreal zwar detailliert geregelt. Für juristische Laien stellen diese Texte jedoch häufig ein Buch mit sieben Siegeln dar. Hier können Entschädigungsrechner für Fluggäste im Internet helfen.

Diese Rechner ermöglichen die einfache und anonyme Berechnung von Entschädigung und Schadensersatz im Internet. Der Passagier muss hierfür nur wenige Daten und seine Flugnummer eingeben und bekommt dann angezeigt, in welcher Höhe er einen Anspruch auf Entschädigung und Schadensersatz hat. Angeboten werden diese Rechner zum einen von Verbraucherschutzorganisationen. Aber auch einige Airlines bieten diesen Service auf ihren Internetseiten selbst an. Die dritte Möglichkeit besteht schließlich darin, den Entschädigungsrechner eines Fluggastportals zu nutzen. Diese Anbieter sind darauf spezialisiert, die Ansprüche von Passagieren gegenüber Fluggesellschaften durchzusetzen.

## 4.3 Ansprüche rechtzeitig anmelden

Im Idealfall sollten sämtliche Ansprüche auf Entschädigung und Schadensersatz noch am Flughafen bei der Airline angemeldet und dokumentiert werden. In einigen Fällen ist dies aber schlichtweg nicht möglich oder der Passagier wusste nichts von derartigen Ansprüchen. Wie alle anderen Ansprüche verjähren aber auch Fluggastrechte irgendwann. Die maßgebliche Verjährungsfrist beträgt hierbei drei Jahre und zwar ab dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist. Bei einem Flug am 31. Dezember verjähren die Ansprüche auf

Entschädigung und Schadensersatz also drei Jahre später zum Jahresende. Wer dagegen im Januar fliegt, hat für die Geltendmachung seiner Fluggastrechte fast ganze vier Jahre Zeit.

Wer in den letzten drei bis vier Jahren also Probleme mit einem Flug hatte, die noch nicht geltend gemacht wurden, sollte prüfen, ob diese tatsächlich bereits verjährt sind. Gewissheit erhalten die Kunden von Fluggesellschaften durch einen der zahlreichen Entschädigungsrechner im Internet, die stets auch die Verjährung von Ansprüchen berücksichtigen. Zu beachten ist jedoch, dass die Verjährungsfristen bei Flügen im außereuropäischen Ausland unter Umständen anders gestaltet sind und kürzer oder länger laufen. Wer von einer Flugverspätung oder Annullierung betroffen ist, kann sich also Zeit lassen, um seine Rechte in Ruhe zu prüfen. Im Fall von verlorenem oder beschädigtem Gepäck sowie Personenverletzungen sollten die Schäden jedoch unbedingt noch vor Ort dokumentiert werden, um Anspruch auf Noteinkäufe oder medizinische Versorgung zu haben.

#### **4.4 Beschwerdestellen der Fluggesellschaften**

Die Geltendmachung der Fluggastrechte setzt in der Regel voraus, dass der Passagier den Vorfall bei der Fluggesellschaft anzeigt. Die meisten Airlines haben hierfür eigene Beschwerdestellen an den Flughäfen eingerichtet. Sollte das nicht der Fall sein, gibt es nationale Beschwerdestellen, die für die Sammlung von Anzeigen zuständig sind. Auch Verbraucherschutzorganisationen wie das Europäische Verbraucherzentrum sind vor allem in Notfällen eine hilfreiche Anlaufstelle. Dies gilt insbesondere dann, wenn man als Passagier auf einem Flughafen gestrandet ist und keinen Kontakt zur Fluggesellschaft herstellen kann.

Obwohl die Fluggesellschaften dazu verpflichtet sind, ihre Kunden über die Ansprüche auf Entschädigung bei Flugverspätung und Annullierung zu unterrichten, sollten es die betroffenen Reisenden hierbei nicht bewenden lassen. Es empfiehlt sich stets, die Höhe des Entschädigungsanspruches entweder selbst anhand der Fluggastrechteverordnung oder durch eine unabhängige Stelle überprüfen zu können. Diese unabhängige Stelle kann ein Rechtsanwalt für Reiserecht sein, wodurch jedoch Kosten entstehen. Kostenlos ist dagegen die Nutzung eines Entschädigungsrechners im Internet oder die Information durch eine nationale oder europäische Verbraucherschutzorganisation. Bleibt das Angebot der Airline hinter der so ermittelten Höhe der Entschädigung zurück, sollte die restliche Entschädigung mit Nachdruck eingefordert und zur Not auch juristisch geltend gemacht werden.

## **5 Anmeldung der Ansprüche bei der Fluggesellschaft**

Wenn es bei der Flugreise zu Problemen kommt, sind die Rechte der Passagiere gegenüber der Airline dank des Abkommens von Montreal sowie der EU-Fluggastrechteverordnung klar geregelt. Deshalb ist eine gerichtliche Auseinandersetzung nur in den seltensten Fällen

notwendig. Zunächst sollten die Betroffenen versuchen, die Fluggesellschaft zur freiwilligen Zahlung von Entschädigung und Schadensersatz zu veranlassen. Erst wenn die Airline diesem Verlangen nicht nachkommt, muss über juristische Schritte nachgedacht werden.

In Fällen von Flugverspätung und Annullierung muss der Passagier in der Regel nicht selbst aktiv werden. Die Fluggesellschaften müssen selbst über die in diesem Fall bestehenden Ansprüche informieren. Selbst wenn dies unterlassen wird, hat der Passagier noch genug Zeit, um seine Ansprüche anzumelden. Denn die Ansprüche auf Entschädigung und Schadensersatz verjähren regelmäßig erst nach drei Jahren. Anders liegt die Sache bei Zwischenfällen wie verlorenem Gepäck, die nur einzelne Passagiere betreffen. Diese sollten der Airline noch am Flughafen gemeldet werden. Denn hier kommt es oft auf eine möglichst zeitnahe Entschädigung an, um beispielsweise Noteinkäufe vornehmen zu können.

## 6 Inhalt des Schreibens an die Fluggesellschaft

Welche Informationen die Anmeldung der Ansprüche haben muss, hängt sehr von der Art der Pflichtverletzung ab. Bei einer Nichtbeförderung oder Flugverspätung genügt in der Regel die Angabe der Flugnummer sowie ein Nachweis über den Kauf des Tickets. Etwas schwieriger gestaltet sich die Sachlage bei verlorenem Gepäck. Will der Fluggast mehr als nur den im Abkommen von Montreal vorgesehenen Höchstbetrag geltend machen, muss er den tatsächlichen Schaden nachweisen. Hierfür muss er gegenüber der Airline beweisen, dass die verlorenen oder beschädigten Gegenstände einen höheren Wert hatten. Dies kann entweder durch ein zuvor angefertigtes Verzeichnis der eingepackten Wertgegenstände oder durch Zeugen geschehen.

Die in der europäischen Fluggastrechteverordnung vorgesehenen Zahlungen sollen eine pauschale Entschädigung der Fluggäste darstellen. Diese müssen grundsätzlich nicht beweisen, dass ihnen ein Schaden entstanden ist, erhalten dafür allerdings auch nur den pauschalen Betrag. Nun kommt es jedoch häufig vor, dass ein Schaden eingetreten ist, der tatsächlich über diesem Pauschalbetrag liegt, etwa weil bei einer Flugverspätung ein wichtiger Geschäftstermin verpasst wurde. Hierfür trägt der Passagier jedoch wieder die normale Beweislast. Es empfiehlt sich deshalb, entsprechende Nachweise und Belege zu beschaffen und zusammen mit der Anspruchsanmeldung bei der Fluggesellschaft vorzulegen.

### 6.1 Musterschreiben im Internet

Im Internet finden Kunden von Fluggesellschaften viele Musterformulare für die Anmeldung von Ansprüchen auf Entschädigung und Schadensersatz. Die meisten dieser Musterschreiben sind jedoch nicht wirklich hilfreich. Denn in den einfachen Fällen, die von der Fluggastrechteverordnung geregelt werden, bedarf es ohnehin keines besonderen

Anschreibens. Gleichzeitig sind die Spezialfälle häufig so kompliziert und individuell, dass sie mit einem pauschalen Musterschreiben im Internet nicht ausreichend bearbeitet werden können. Hier empfiehlt es sich meist, den Sachverhalt ganz normal gegenüber der Fluggesellschaft darzulegen. Erst wenn sich die Airline nicht kooperativ zeigt, sind weitere Schritte geboten, die man dann am besten einem Anwalt oder einer Verbraucherschutzorganisation überlässt.

Eine Ausnahme von der Regel, dass Fluggäste bei der Anmeldung ihrer Ansprüche auf Internetmuster verzichten sollten, stellt das sogenannte EU-Formular dar. Hierbei handelt es sich um ein europaweit einheitliches, normiertes Formular, das in Fällen der Flugverspätung oder Nichtbeförderung die wichtigsten Informationen in einer Checkliste abfragt. Ein derartiges Formular erhalten die Kunden in der Regel auch von den Airlines selbst ausgehändigt, wenn sie sich noch am Flughafen beschweren.

## 6.2 Verjährungsfristen beachten

Wie bei allen Ansprüchen gilt auch für die Entschädigung wegen Flugverspätung oder Nichtbeförderung eine Verjährungsfrist. Diese beginnt mit dem Ende des Jahres in dem der Anspruch entstanden ist zu laufen und dauert drei Jahre. Passagiere, die ihren Flug auf den Anfang des Jahres gebucht haben, haben hier also einen kleinen Vorteil, da die Verjährungsfrist in diesen Fällen fast ein Jahr länger läuft. Wer sich mit der Anmeldung seiner Ansprüche Zeit gelassen hat, bis die Verjährung droht, sollte sich durch einen Rechtsanwalt beraten lassen. In den meisten Fällen kann die Verjährungsfrist durch die Einleitung juristischer Schritte unterbrochen werden.

Die dreijährige Verjährungsfrist kann für einige Passagiere zu einem unverhofften Geldsegen führen. Denn es kann sich durchaus lohnen, sämtliche Flugreisen und Verspätungen der letzten drei Jahre zu überprüfen und gegebenenfalls eine Entschädigung fordern. Eher keine Hilfe ist die Verjährungsfrist dagegen bei Ansprüchen wegen verlorenem oder beschädigtem Gepäck. Hier wird der Passagier das Problem ohnehin noch am Flughafen an die Airline melden müssen um noch eine gute Chance auf eine Entschädigung zu haben.

## 7 Fluggastrechte juristisch durchsetzen

Mit der europäischen Verordnung zu den Fluggastrechten sollten vor allem die typischen Probleme beseitigt werden, mit denen sich Reisende im Fall der Flugverspätung oder Nichtbeförderung konfrontiert sahen. Viele Fluggesellschaften wehrten sich dagegen, eine Entschädigung zu leisten und stritten die Verantwortung für die Verspätung ab oder bestritten, dass dem Kunden ein bezifferbarer Schaden entstanden sei. Diese Schwierigkeiten bei der Anmeldung von Ansprüchen auf Entschädigung oder Schadensersatz wurden durch die

neue Rechtslage seit 2005 tatsächlich zu einem großen Teil beseitigt. Seitdem hat jeder Fluggast bei Flugverspätung einen pauschalen Anspruch auf Entschädigung, selbst wenn ihm gar kein Schaden entstanden ist.

Dennoch kommt es immer wieder vor, dass sich die Airline weigert, ihrer Verpflichtung nachzukommen. Das gilt vor allem für Einzelfälle, in denen ein Schaden entstanden ist, der über den in der Verordnung vorgesehenen Freibeträgen liegt. Aber auch bei außergewöhnlichen Umständen und höherer Gewalt ist die Rechtslage häufig nicht so klar, wie die Airline es behauptet. In diesen Fällen sollten sich die Passagiere an eine Verbraucherschutzorganisation wenden oder gleich einen Rechtsanwalt beauftragen.

## 7.1 Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP)

Bevor weitere Stellen eingeschaltet werden, sollte der Passagier zunächst versuchen, seinen Anspruch auf Entschädigung oder Schadensersatz direkt gegenüber der Airline geltend zu machen. Erst wenn diese sich weigert, der Forderung nachzukommen, empfiehlt sich die Einleitung weiterer Schritte. In Deutschland und Europa gibt es viele Verbraucherschutzorganisationen, die beim Streit zwischen Passagier und Airline weiterhelfen. Eine der bekanntesten ist dabei die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, kurz SÖP. Wie der Name bereits verrät kümmert sich diese Stelle um Probleme, die bei Reisen mit allen öffentlichen Verkehrsmitteln, also Bahn, Bus, Schiff und eben Flugzeug auftreten können.

Bei der SÖP arbeiten Volljuristen, die über langjährige Erfahrung auf dem Gebiet der Fluggastrechte verfügen. Der Passagier schaltet die Schlichtungsstelle ein, indem er die notwendigen Unterlagen dort einschickt, woraufhin die Mitarbeiter der SÖP den Fall prüfen. Falls das Anliegen des Passagiers Aussicht auf Erfolg hat, nimmt die SÖP Kontakt zur Airline auf und bittet diese um eine Stellungnahme. Aufgrund dieser Informationen wird dann ein Vergleichsvorschlag unterbreitet, mit dem ein Ausgleich der Interessen gefunden werden soll. Laut Angaben der SÖP sind diese Schlichtungsversuche in über 80 Prozent der Fälle erfolgreich.

## 7.2 Erstberatung beim Anwalt

Wenn sämtliche Versuche, den Streit mit der Airline gütlich beizulegen gescheitert sind, sollte der Passagier eine professionelle Rechtsberatung durch einen auf Fluggastrechte spezialisierten Rechtsanwalt wahrnehmen. Dieser wird den Fall zunächst prüfen und den Rechtssuchenden dann über seine Rechte informieren. Falls sachdienlich wird der Rechtsanwalt auch die weiteren Schritte zur Durchsetzung einer Entschädigung einleiten. Die Erfahrung zeigt, dass viele Airlines, die sich gegenüber dem Kunden zunächst noch wenig kulant zeigten, nach der Einschaltung eines Rechtsanwalts deutlich kulanter sind.

Die Anspruchsteller sollten jedoch beachten, dass durch die Rechtsberatung durch einen Anwalt Kosten entstehen. Diese werden im Fall eines Sieges zwar meistens erstattet, dennoch muss der Mandant zunächst einmal in Vorleistung gehen und trägt das Prozessrisiko. Deshalb sollten Passagiere im Einzelfall genau prüfen, ob es sich lohnt, einen Anwalt einzuschalten. Das wird bei größeren Summen regelmäßig der Fall sein. Bei kleineren Problemen und geringen Entschädigungssummen empfiehlt sich jedoch häufig die Einschaltung einer kostenlosen Verbraucherschutzstelle.

### 7.3 Gerichtliches Vorgehen gegen die Fluggesellschaft

Sollte sich der Passagier dazu entscheiden, die Ansprüche gegenüber der Airline juristisch geltend zu machen, wird er in vielen Fällen Klage vor Gericht erheben müssen. Dennoch empfiehlt es sich zunächst, einen Mahnbescheid zu beantragen. Hierfür fallen nur geringe Kosten an und falls die Airline nicht rechtzeitig Widerspruch einlegt, erhält der Passagier einen vollstreckbaren Titel. Kommt es jedoch zum Widerspruch der Fluggesellschaft, bleibt dem Passagier die Klage vor Gericht nicht erspart.

Bei der gerichtlichen Durchsetzung der Fluggastrechte entstehen Kosten, die in aller Regel von der Partei zu tragen sind, die am Ende unterliegt. Dennoch muss der Kläger zunächst einmal in Vorleistung gehen. Für Streitwerte unter 5.000 Euro sind die Kosten noch am niedrigsten, da diese vor dem Amtsgericht verhandelt werden und hier kein Anwaltszwang besteht. Für Verfahren vor dem Landgericht muss sich der Passagier jedoch durch einen Rechtsanwalt beraten lassen, wofür erneut Kosten entstehen.

## 8 Ansprüche von Fluggastportalen durchsetzen lassen

In den letzten Jahren hat sich auf dem deutschen Rechtsmarkt ein neues Geschäftsmodell für die Geltendmachung der Fluggastrechte etabliert. Dabei handelt es sich um die sogenannten Fluggastportale, die Forderungen der Fluggäste gegenüber der Airline und zur Not auch vor Gericht geltend machen. Mittlerweile gibt es mehrere dieser Anbieter, die sich sowohl im Preis als auch ihrer Arbeitsweise unterscheiden. So zahlen einige Anbieter nur im Erfolgsfall und erst Monate nach der Beauftragung, andere bieten eine Sofortzahlung an.

Neben der Vereinfachung der Durchsetzung einer Entschädigung für die Passagiere kommt diesen Fluggastportalen jedoch noch eine ganz andere Bedeutung zu. In den letzten Jahren ist es einigen Anbietern immer wieder gelungen, wegweisende Gerichtsurteile für Passagiere zu erwirken. So machte etwa das Urteil Schlagzeilen, in dem festgestellt wurde, dass für die Ankunftszeit nicht der Zeitpunkt der Landung des Flugzeugs, sondern erst die Öffnung der Türen maßgeblich ist. Die Kunden von Fluggastportalen profitieren also von der juristischen Erfahrung der Anbieter auf dem Gebiet der Fluggastrechte.

## 8.1 Was sind Fluggastportale?

Fluggastportale sind Anbieter, die Fluggastrechte juristisch durchsetzen. Hierfür muss der Fluggast seine Ansprüche an den Anbieter abtreten. Dieser zahlt dann im Erfolgsfall die erstrittene Summe abzüglich einer Gebühr an den Auftraggeber aus. Die Höhe dieser Gebühr ist je nach Anbieter unterschiedlich. Zu beachten sind auch die Modalitäten bei der Auszahlung. So zahlen einige Anbieter die Summe erst nach der erfolgreichen Durchsetzung einer Entschädigung aus, bei anderen gibt es dagegen sofort Geld.

Grundsätzlich kann man sich Fluggastportale also vorstellen wie ein Inkassobüro für Fluggastrechte. Damit der Anbieter den Anspruch im eigenen Namen durchsetzen kann, muss der Fluggast seinen Anspruch an den Anbieter abtreten. Geld erhält der Fluggast bei den meisten Anbietern erst dann, wenn der Anspruch erfolgreich durchgesetzt wurde. Das Risiko, im Prozess zu unterliegen und die Kosten tragen zu müssen, trägt jedoch stets das Fluggastportal.

## 8.2 Welche Fälle werden übernommen?

Fluggastportale arbeiten im Gegensatz zu Rechtsanwälten grundsätzlich auf Erfolgsbasis. Für sie lohnt sich die Arbeit nur, wenn der Anspruch auf Entschädigung erfolgreich durchgesetzt wird. Deshalb prüfen die Portale zuvor genau, wie hoch die Erfolgsaussichten im konkreten Fall sind. Hierbei können die Juristen des Anbieters auf langjährige Erfahrung im Bereich der Fluggastrechte zurückgreifen. Für den Kunden hat diese Prüfung übrigens ebenfalls einen großen Vorteil. Wenn der eigene Fall von einem Portal angenommen wird, spricht dies für eine sehr hohe Erfolgsaussicht. Darüber hinaus bieten alle Anbieter auf ihren Internetseiten Entschädigungsrechner an, mit denen sich die Höhe der Ansprüche ermitteln lässt.

Zu beachten ist allerdings, dass die einzelnen Anbieter ihr Tätigkeitsgebiet teilweise stark einschränken. Manche Portale nehmen beispielsweise nur Fälle an, auf welche die europäische Fluggastverordnung anwendbar ist. Damit fallen Ansprüche auf Entschädigung für verlorenes Gepäck bereits durch das Raster. Denn diese unterliegen nicht der Europaverordnung, sondern dem internationalen Abkommen von Montreal. Ob sich der eigene Fall für eine Übernahme durch das Fluggastportal eignet, können die Kunden durch einen einfachen Fragebogen auf der jeweiligen Internetseite in Erfahrung bringen.

## 8.3 Wie hoch sind die Kosten?

Die Kosten für die Geltendmachung von Ansprüchen durch ein Fluggastportal variieren je nach Anbieter und Höhe des Anspruchs. Die einzelnen Portale berechnen jeweils einen bestimmten Prozentsatz der eingetriebenen Summe. Diese liegt in der Regel bei 25 bis 40 Prozent. Deutlich höher fällt die Erfolgsbeteiligung jedoch bei den Portalen aus, die eine Sofortauszahlung anbieten. Hier müssen Kunden mit einer Quote von etwa 50 Prozent rechnen.

Erfreulicherweise stellt sich die Kostenregelung der Anbieter jedoch als sehr transparent dar. Auf der Internetseite finden sich stets Rechnertools, mit denen sowohl die Höhe des eigenen Anspruchs als auch die Kosten für das Portal berechnet werden können.

### 8.3.1 Wann lohnt es sich?

Ob es sich lohnt, ein Fluggastportal einzuschalten, hängt vor allem von der Höhe der Forderung und der Schwierigkeit des Falls ab. Bei kleinen Forderungen von wenigen hundert Euro wegen einer Flugverspätung liegt der Fall meistens so klar, dass die Entschädigung mit der bloßen Abgabe eines EU-Formulars durchgesetzt werden kann. Hier würde sich die Einschaltung eines Fluggastportals also nicht lohnen. Bei sehr hohen Forderungen liegt die Quote, die vom Anbieter einbehalten wird dagegen häufig über den Gebühren eines Rechtsanwalts. Darüber hinaus müssen Kunden auch die Mehrwertsteuer berücksichtigen, da auf den Internetseiten der Portale in der Regel nur der Nettobetrag angegeben wird.

### 8.3.2 Fluggastportale vergleichen

Es lohnt sich also, die einzelnen Portale und ihre Angebote zu vergleichen. Der beste Vergleichsweg besteht darin, die Rechner auf den jeweiligen Internetseiten zu nutzen und die Kosten für die Übernahme des eigenen Falls gegenüberzustellen. Bei den Anbietern mit Sofortauszahlung sollte berücksichtigt werden, dass diese zwar höhere Gebühren berechnen, die Auszahlung jedoch mit der Annahme des Falls sicher ist.

## 8.4 Vorteile gegenüber der gerichtlichen Durchsetzung

Der größte Vorteil der Nutzung von Fluggastportalen besteht für den Kunden in der Vereinfachung der Durchsetzung seines Anspruchs auf Entschädigung. Der Fluggast muss sich weder mit Papierkram noch mit einem langwierigen juristischen Verfahren auseinandersetzen. Außerdem besteht zumindest bei einigen Anbietern die Möglichkeit einer Sofortauszahlung. Ebenfalls nicht zu unterschätzen ist die Umgehung des Kostenrisikos für den Kunden. Denn bei einem Unterliegen vor Gericht erhält dieser zwar keine Entschädigung, muss allerdings auch keine Gebühren bezahlen.

Wer häufig mit dem Flugzeug unterwegs ist und sich nicht bei jeder Flugverspätung um die Durchsetzung des Anspruchs kümmern will, profitiert am meisten von dieser sehr bequemen Möglichkeit. Gelegenheitsflieger, die nur pauschale Ansprüche auf Entschädigung geltend machen wollen, sollten sich die Gebühren für das Portal dagegen sparen und zunächst versuchen, den Anspruch selbst und ohne Gebühren durchzusetzen.

## 8.5 Nachteile gegenüber der gerichtlichen Durchsetzung

Die Abtretung des Entschädigungsanspruchs an ein Fluggastportal hat allerdings auch Nachteile. Dazu zählen vor allem natürlich die Kosten. Gerade bei kleinen Entschädigungssummen rentiert sich die Abtretung für den Anspruchsinhaber kaum. Hinzu

kommt, dass der Fluggast keine Einflussmöglichkeiten auf die Gestaltung des Prozesses hat. Das ist vor allem bei den Anbietern relevant, die nur im Erfolgsfall auszahlen. Macht der Fluggast seinen Anspruch dagegen selbst geltend, kann er selbst entscheiden, ob er die Klage bei schlechten Erfolgsaussichten zurück nimmt oder sich auf einen Vergleich einlässt.

Darüber hinaus sollte bedacht werden, dass der Vertrag mit dem Fluggastportal in den meisten Fällen nur schwer gekündigt werden kann. Einige Anbieter räumen ihren Kunden zwar ein jederzeitiges Kündigungsrecht ein. Im Regelfall bedarf es für eine Kündigung jedoch eines besonderen Grundes.

## 9 Online Portale für Fluggastrechte

Mit der Vereinfachung der Durchsetzung von Ansprüchen bei Flugverspätung oder Nichtbeförderung durch die europäische Fluggastverordnung wurde die Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen durch private Anbieter zu einem lukrativen Geschäftsfeld. Das Risiko dieser Anbieter ist überschaubar, da der Fluggast seinen Schaden nicht beweisen muss. Es genügt bereits die Flugverspätung selbst. Für die Kunden bedeutet der Wettbewerb unter den Anbietern auch die Möglichkeit, günstige Konditionen wahrzunehmen.

Dies setzt allerdings voraus, dass die verschiedenen Anbieter richtig miteinander verglichen werden. Eine pauschale Aussage über den besten Anbieter ist nicht möglich, da dies auch immer vom jeweiligen Einzelfall abhängt. So werden internationale Fälle oder Ansprüche wegen verlorenem Gepäck nur von wenigen Anbietern übernommen und auch die Gebühren unterscheiden sich zum Teil erheblich. Deshalb führt der Vergleich idealerweise über den Anspruchsrechner auf der Internetseite des jeweiligen Portals. Der Vergleich mehrerer Anbieter lohnt sich auch dann, wenn die Abtretung von einem Anbieter bereits abgelehnt wurde. Denn jedes Portal stellt seine eigene Risikobewertung an. Die Wahrscheinlichkeit, dass der eigene Fall von einem der zahlreichen am Markt vertretenen Portale angenommen wird, ist also hoch.

### 9.1 EUClaim

EUClaim ist seit 2007 in der Durchsetzung von Fluggastrechten aktiv und hat bis heute über 5000 Fälle angenommen. Auf seiner Internetseite bietet EUClaim viele allgemeine Informationen zu Fluggastrechten an. Die wichtigste Informationsquelle dürfte jedoch der Entschädigungsrechner sein. Hiermit kann sich der Kunde mit wenigen Klicks anzeigen lassen, ob und in welcher Höhe er eine Entschädigung fordern kann und ob eine Übernahme durch EUClaim in Betracht kommt.

EUClaim Konditionen

Mit 26 Prozent inklusive Mehrwertsteuer gehört EUClaim zu den durchaus preiswerten Anbietern. Gut für den Kunden ist auch die jederzeitige Kündigungsmöglichkeit, die EUClaim von vielen Mitbewerbern unterscheidet. Außerdem ist für einen Vergleich die Zustimmung des Auftraggebers erforderlich.

## 9.2 EUFlight

Der Anbieter EUFlight unterscheidet sich von den meisten Mitbewerbern vor allem darin, dass es sich hierbei nicht um einen klassischen Inkassodienst handelt. Stattdessen erhält der Kunde seine Entschädigung nach der Übernahme des Falls sofort ausbezahlt, natürlich abzüglich einer Provision. Diese beträgt pauschal 35 Prozent der Entschädigungssumme zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Mit diesem sogenannten „Cash Now“ Angebot muss der Kunde also nicht mehrere Monate warten, ob der Fall übernommen wird oder nicht sondern erhält sofort Gewissheit und Geld. Der Nachteil besteht allerdings darin, dass der Vertrag nach der Auszahlung nicht mehr beendet werden kann. Eine umfangreiche FAQ-Sektion auf der Internetseite informiert den Besucher rund um das Thema Fluggastrechte im Allgemeinen und die Abwicklung über EUFlight im Speziellen.

## 9.3 Fairplane

Das in Wiesbaden ansässige Unternehmen Fairplane setzt seit 2011 Fluggastrechte durch. Seitdem konnten bisher über 37.000 Fälle bearbeitet werden. Die Gebühr für die Durchsetzung eines Anspruchs über Fairplane beträgt maximal 30 Prozent. Im Erfolgsfall werden die Zinszahlungen vollständig an den Kunden weitergeleitet.

Bei den Konditionen ist zunächst zu beachten, dass der Vertrag durch den Kunden nur aus wichtigem Grund gekündigt werden kann. Ein wichtiger Grund liegt etwa vor, wenn der Anbieter nicht innerhalb von sechs Wochen tätig geworden ist. Volle Kontrolle hat der Kunde auch über einen möglichen Vergleich, der stets seiner Zustimmung bedarf.

## 9.4 Flug-verspätet.de

Mit über 34.000 angenommenen Fällen verfügt das seit 2010 tätige Unternehmen mit Sitz in Frankfurt über große Erfahrung im Bereich der Fluggastrechte. Die Gebühren liegen mit knapp 30 Prozent etwas über dem Durchschnitt. Bei einer erfolgreichen Durchsetzung des Anspruchs vor Gericht bekommt der Kunde die erstrittenen Zinsen nur anteilig ausbezahlt.

Vor dem Vertragsabschluss muss beachtet werden, dass eine Kündigung bei Flug-verspätet.de nur aus wichtigem Grund möglich ist. Einen Vergleich muss der Kunde allerdings nicht

akzeptieren, vielmehr ist dieser von seiner Zustimmung abhängig. Flug-verspätet.de übernimmt sämtliche Kosten des Verfahrens.

## 9.5 Flightright

Obwohl die Gebühren von Flightright mit etwa 30 Prozent leicht über dem Durchschnitt liegen, gehört das Unternehmen zu den bekanntesten Wettbewerbern am Markt. Seinen Ruf verdankt Flightright unter anderem seinem Qualitätsversprechen. Hiermit übernimmt der Anbieter bei verlorenen Fällen die Garantie, dass diese tatsächlich nicht durchsetzbar sind. Kann der Kunde seinen Anspruch mit einem anderen Anbieter durchsetzen oder setzt ein Mitreisender seinen Anspruch mit einem anderen Anbieter erfolgreich durch, zahlt Flightright bis zu 600 Euro an den Kunden.

Diese Großzügigkeit setzt sich in den übrigen Konditionen des Anbieters allerdings nicht fort. So ist eine Kündigung des Vertrags nur aus wichtigem Grund möglich. Für die Annahme eines Vergleichs muss der Kunde zwar grundsätzlich zustimmen. Einen Vergleichsvorschlag von weniger als 80% kann das Unternehmen aber ohne Zustimmung ablehnen. Hierbei trägt der Kunde also das Risiko, dass der Prozess nach dem abgelehnten Vergleich ganz verloren wird. Darüber hinaus werden die Kosten des Vergleichs dem Kunden in Rechnung gestellt.

## 9.6 Refund.me

Refund.me betätigt sich seit 2012 im Bereich der Fluggastrechte. Die Kosten fangen bei sehr niedrigen knapp 18 Prozent an und gehen bis zu knapp 30 Prozent. Hierzu kommen allerdings noch einmal bis zu 35 Euro extra, wenn der Anspruch in Frankreich, Spanien oder England geltend gemacht werden soll. Eine Kündigung des Vertrags ist nur aus besonderem Grund zulässig.

Kommt es im Rahmen des Prozesses zu einem Vergleichsangebot, muss der Kunde einer Annahme des Vergleichs grundsätzlich zustimmen. Dies gilt jedoch nicht, wenn die Vergleichssumme mehr als 75 Prozent des geltend gemachten Anspruchs beträgt. Einen solchen Anspruch kann refund.me ohne Zustimmung des Kunden annehmen. Allerdings kann der Kunde in diesen Fällen eine Begründung durch den Anbieter verlangen. Die Kosten des Vergleichs trägt refund.me

## 9.7 Wirkaufendeinenflug.de

Wirkaufendeinenflug.de wurde nach eigenen Angaben von einer Gruppe Reiselustiger gegründet, die es satt hatten, bei einer Flugverspätung oder Nichtbeförderung ihrem Geld hinterher zu rennen. Die Prüfung des Anspruchs erfolgt laut Anbieter in nur zwei Minuten. Bei der Arbeitsweise unterscheidet sich wirkaufendeinenflug.de von den meisten anderen Anbietern.

Während die meisten Fluggastportale entweder als Inkassobüro für Fluggastrechte oder im Wege eines Forderungskaufs mit Sofortauszahlung tätig werden, fährt [wirkaufendeinenflug.de](http://wirkaufendeinenflug.de) zweigleisig. Der Kunde hat die Wahl, ob er den Anbieter als Inkassounternehmen mit der Geltendmachung seines Anspruchs beauftragen will oder eine Sofortauszahlung wünscht. Die Kosten belaufen sich ohne Mehrwertsteuer auf 25 Prozent für die Inkassooption und auf 35 Prozent für die Sofortauszahlung.

## 10 Fazit

Wer eine Flugreise bucht, möchte möglichst entspannt am Zielort ankommen. Nicht nur beim Hochbetrieb in der Hauptsaison kann es bei Flugreisen jedoch zu unerwarteten Problemen kommen. Verspätete Flüge, verpasste Anschlussflüge, verlorenes Gepäck und Umbuchungen sind nur einige der Probleme, mit denen tausende deutsche Flugreisende jedes Jahr zu kämpfen haben. Zwar sieht das Gesetz für viele dieser Fälle eine angemessene Entschädigung vor. Nicht alle Fluggesellschaften weisen ihre Kunden jedoch ausdrücklich hierauf hin oder zeigen sich im Ernstfall kooperativ. Umso wichtiger ist es, dass die Passagiere ihre Rechte gegenüber der Fluggesellschaft kennen.

Die Bekanntheit der Fluggastrechte ist nur der erste Schritt zur Entschädigung, auf die Flugreisende bei Problemen einen Anspruch haben. Im zweiten Schritt müssen diese Rechte durchgesetzt werden. Erste Anlaufstelle ist dabei stets die Fluggesellschaft selbst, bei der eine entsprechende Anzeige gemacht und das Problem dokumentiert werden sollte. Weigert sich die Fluggesellschaft, eine entsprechende Entschädigung zu zahlen, bieten Schlichtungsstellen und Rechtsanwälte Hilfe bei der Durchsetzung. Seit einigen Jahren gibt es auch die Möglichkeit, seine Forderung gegen die Fluggesellschaft bequem im Internet gegen Bezahlung an einen entsprechenden Dienstleister abzutreten.

Bildquelle: Elnur / bigstockphoto.com