



Wann ist ein Start ein Start? Begriffe aus der EU-Verordnung unter die Lupe genommen

- Vom Start bis zum Endziel: flightright beleuchtet Fachbegriffe aus der Fluggastrechtsverordnung
- Welche Bedeutung haben die Begriffe für Entschädigungsansprüche von Fluggästen?

Potsdam, 13. Mai 2013 – Die Europäische Union hat mit der Fluggastrechtsverordnung (EU 261/2004) festgelegt, wann Passagiere im Fall von Nichtbeförderung, Flugannullierung und -verspätung Anspruch auf Betreuungs- und Entschädigungsleistungen haben. In diesem Zusammenhang wurden einige Begriffe definiert. Andere gängige Ausdrücke wiederum fanden keine eindeutige Klärung in der Verordnung. Das führt bei der praktischen Anwendung der Verordnung immer wieder zu Problemen. flightright (www.flightright.de), das Portal für Fluggastrechte, stellt hier die für Passagiere relevantesten Definitionen sowie nicht geklärte Begriffe zusammen und hält fest, welche Bedeutung sie in Bezug auf Entschädigungsansprüche haben.

Was ist ein „Flugschein“? Wen berechtigt er zu Entschädigungszahlung?

Bei einem Ticket, oder auch „**Flugschein**“, handelt es sich laut EU-Verordnung um ein „gültiges, einen Anspruch auf Beförderungsleistung begründendes Dokument“. Dieses muss von der Fluggesellschaft oder deren zugelassenen Vermittler (wie beispielsweise einem Reisebüro) ausgegeben oder genehmigt worden sein. Die Form des Flugscheins ist nicht relevant. Das Ticket gilt sowohl in elektronischer Form als auch auf Papier ausgedruckt.

„Für Passagiere, die nach einer Flugverspätung oder -annullierung ihre Entschädigungsansprüche durchsetzen wollen, ist maßgeblich zu wissen, dass nicht automatisch derjenige Anspruch auf Ausgleich durch die Fluggesellschaft hat, der das Ticket bezahlt hat“, erklärt Dr. Philipp Kadelbach. „Vielmehr ist derjenige anspruchsberechtigt, dessen Name auf dem Flugschein steht“, ergänzt der Jurist und Mitgründer von flightright.

Was ist das „Endziel“? Welche Rolle spielt es für Entschädigungsansprüche?

Hamburg-London-New York: Laut Fluggastrechtsverordnung ist das „**Endziel**“ eines Fluges der Ort, der auf dem Flugschein steht, welchen der Passagier am Abfertigungsschalter vorlegt. Bei direkten Anschlussflügen handelt es sich um den Zielort des letzten Fluges.

Was ist, wenn es bei Anschlussflügen zu Verspätung kommt? Bislang wurden alle Flüge (Zubringer- und Anschlussflug zum Endziel) getrennt betrachtet. Seit einem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH C-11/11, 26. Februar 2013) ist aber nicht mehr relevant, ob und in welchem Maße sich einer der in Verbindung gebuchten Flüge verspätet. Vielmehr ist die gesamte Verspätung am „Endziel“ entscheidend. Beträgt diese mindestens drei Stunden, hat der Fluggast Anspruch auf Entschädigungszahlung durch die verantwortliche Airline. Mit Hilfe des Entschädigungsrechners von flightright auf www.flightright.de können Passagiere unkompliziert und ohne Kostenrisiko ihre Ansprüche bei verspäteten Anschlussflügen prüfen.

Wenn der Passagier auf der Strecke bleibt: Was ist „Nichtbeförderung“?

Betrunken, pöbelnd, übelriechend: Immer wieder ist von kuriosen Gründen zu hören, warum Passagiere nicht befördert werden. Die EU-Verordnung spricht hier von einer so genannten „**Nichtbeförderung**“. Es handelt sich um die Weigerung der Airlines, Fluggäste zu befördern, obwohl sie ein gültiges Ticket besitzen und pünktlich beim Check-in eintreffen. Soweit nicht anders von der Fluggesellschaft angegeben, muss sich der Passagier spätestens 45 Minuten vor der Abflugzeit einfinden. „Es gibt aber Gründe für eine Nichtbeförderung, die vertretbar sind“, so Dr. Kadelbach. Zu diesen zählen ansteckende Krankheiten und unzureichende Reiseunterlagen. Auch darf die Fluggesellschaft die Beförderung eines Fluggastes ablehnen, wenn diese die allgemeine und betriebliche Sicherheit beeinträchtigen würde.



Was sieht das Fluggastrecht bei „Nichtbeförderung“ vor? Zu Unrecht nicht beförderte Fluggäste haben Anspruch auf eine finanzielle Ausgleichleistung. Diese staffelt sich je nach Flugstrecke von 250 bis 600 Euro. Darüber hinaus sieht die EU-Verordnung für den nicht beförderten Fluggast Betreuungs- und Unterstützungsleistungen vor. Zu diesen zählen Erfrischungen, Mahlzeiten, Telekommunikationsleistungen und eine alternative Beförderung.

Was sind „Start“ und „Landing“? Warum wäre eine klare Definition wichtig?

Ein pünktlicher „Start“ bzw. „Landing“ interessiert Passagiere in der Regel am meisten. Verspätet sich der Flug erheblich, haben Fluggäste Anspruch auf Entschädigungszahlung durch die verantwortliche Airline. In diesem Zusammenhang ist beachtenswert, dass die Begriffe **„Start“** sowie **„Landing“ in der EU-Verordnung nicht definiert** wurden. Startet das Flugzeug mit der so genannten Off-Block-Zeit, das heißt in dem Moment, wenn die Blöcke unter den Rädern entfernt werden und das Flugzeug anfängt, sich zu bewegen? Oder ist der Augenblick entscheidend, in dem der Flieger vom Boden abhebt? „Seit mit dem Urteil des EuGH vom 26. Februar 2013 allein die Verspätungsdauer am Endziel entscheidend ist, sind wir gespannt darauf, wie nun der Begriff „Landing“ ausgelegt werden wird. Wird eine Fluggesellschaft auf Entschädigungszahlung verklagt, kann es für diese deutlich günstiger ausfallen, wenn mit „Landing“ das Aufsetzen der Vorderräder des Flugzeugs gemeint ist und nicht der Stillstand in der endgültigen Parksituation. Schließlich ließe sich auf diese Weise die Verspätungszeit reduzieren“, so Dr. Kadelbach. Nach mittlerweile aber gefestigter Rechtsprechung dürfte es auf die sogenannte On-Block-Zeit am Endziel ankommen.

Keine Entschädigung beim „außergewöhnliche Umstand“

Der **„außergewöhnliche Umstand“** findet in der Fluggastrechteverordnung zwar Erwähnung, wird aber auch hier nicht klar umrissen. „Eine der häufigsten Fragen von Fluggästen an flightright ist allerdings, worum es sich hierbei handelt“, weiß Dr. Kadelbach. Mit „außergewöhnlichen Umständen“ sind Situationen gemeint, die es den Fluggesellschaften unmöglich machen, den ursprünglichen Flugplan einzuhalten. Das können Streiks sein, aber auch wetterbedingte Umstände wie Schneesturm, Eisregen oder die Aschewolke. Die Airlines sind in diesen Fällen in der Regel nicht zu einer Entschädigungszahlung verpflichtet. Anders verhält es sich, wenn der Flieger nicht wie geplant startet, weil das Flugpersonal erkrankt ist oder weil technische Defekte am Flugzeug auftreten.

Weitere Informationen zu flightright und den Entschädigungsansprüchen von Passagieren unter: www.flightright.de.

Über flightright: flightright (www.flightright.de), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder annullierte Flüge direkt über das Portal von flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

Medienkontakt: Andrea Feustel | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de