

Flugausfall: Wie kommt man dennoch an sein Ziel, ohne auf den Kosten „sitzen zu bleiben“?

Wird ein Flug kurzfristig annulliert, kann das nicht nur die Vorfreude auf die anstehende Reise trüben oder die Heimreise deutlich erschweren. Oftmals dürfte es gerade an einem dem Reisenden unbekanntem Flughafen nicht immer leicht fallen, den Überblick über die eigenen Rechte und das richtige Vorgehen in dieser Situation zu behalten. Kann eine Reise aufgrund einer Annullierung nicht angetreten werden, haben Reisende nach der europäischen Fluggastrechteverordnung (VO) gegenüber dem Luftverkehrsunternehmen die Wahl zwischen einer Alternativbeförderung oder der Erstattung der ursprünglichen Flugscheinkosten.

Grundsätzlich hat die Fluggesellschaft den Reisenden eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt anzubieten und ist verpflichtet, die Fluggäste über diese Möglichkeiten zu informieren. Regelmäßig setzt sie die Reisenden über die entsprechende Alternativbeförderung etwa per E-Mail, über das Buchungssystem der Fluggesellschaft oder die Mobile-App in Kenntnis. Im Falle einer Buchung über eine Reiseplattform oder einen Reiseveranstalter sollten Reisende sich zusätzlich ggf. an diese/n wenden, da die Fluggesellschaften regelmäßig die entsprechenden Informationen an zwischen geschaltete Dritte (Reiseveranstalter/Reisevermittler/Reisebüro) weiterleiten. Je nach Flugstrecke und Frequentierung kann die Wartezeit auf eine Alternativverbindung variieren. Die Angemessenheit ist im Einzelfall zu beurteilen. Beispielsweise können besondere Wetterverhältnisse über mehrere Tage andauern und den Flugverkehr zum Erliegen bringen. Um eine Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt sicherzustellen, müssen Fluggesellschaften ggf. auch Kapazitäten anderer Luftfahrtunternehmen berücksichtigen (vgl. EuGH, Rs. Rusu, 29.07.2019, C-354/18, Rn. 59 f.). Zudem können sie auf andere Verkehrsträger (Bahn, Bus) zurückgreifen. Selbst wenn die private Situation oder persönliche Termine eine frühere Reise notwendig erscheinen lassen, orientiert sich das Kriterium der „frühestmöglichen Beförderung“ nicht an der individuellen Planung der Reisenden.

Kommt die Fluggesellschaft ihrer Pflicht zur Alternativbeförderung jedoch nicht nach, können Reisende sich eigenständig eine angemessene Ersatzverbindung organisieren. Gegenüber der Fluggesellschaft besteht in diesem Fall ein Anspruch auf Erstattung der ihnen hierdurch entstandenen Kosten. Gleichwohl sollten sich die Reisenden im Vorfeld aktiv an die Fluggesellschaft wenden (persönlich vor Ort am Flughafen, telefonisch, schriftlich). Hilfreich ist es, verschiedene Wege der Kommunikation zu wählen sowie diese Korrespondenzen und ihren Inhalt zu dokumentieren. Insbesondere im Falle der eigenständigen Organisation eines Alternativfluges ist eine schriftliche Einverständniserklärung von Seiten der Fluggesellschaft von Vorteil. Zudem sollten die Belege der Ersatzbeförderung aufgehoben werden, um sie im Nachhinein einreichen zu können.

Inwieweit die gesamten Kosten für die eigenständig gebuchte Alternativbeförderung zu erstatten sind, hängt von den Umständen des jeweiligen Einzelfalls ab. Denn den Reisenden obliegt es in diesem Zusammenhang, die Auslagen und damit den Schaden für das Verkehrsunternehmen so gering wie möglich zu halten. So kann es abhängig von den verfügbaren Kapazitäten, der

Strecke oder der Tageszeit im Verhältnis zu den ursprünglichen Flugscheinkosten angemessen sein, beispielsweise statt einem teuren Flug oder Mietwagen eine Zugverbindung zu wählen oder den Weg zum Bahnhof mit den öffentlichen Verkehrsmitteln anstatt mit einem Taxi zurückzulegen. Auf der anderen Seite dürfte es in manchen Fällen nicht zumutbar sein, mehrere Tage auf eine günstigere Alternative zu warten, zumal der Fluggesellschaft durch eine frühere Ersatzverbindung auch weitere Übernachtungskosten erspart werden.

Entscheiden sich die Reisenden hingegen für eine Erstattung der Ticketkosten, können sich, je nach Buchungsweg, Besonderheiten bei der Zahlungsabwicklung ergeben. Fluggesellschaften leisten regelmäßig (Rück-)Zahlungen an das Zahlungsmittel, das ursprünglich für die Flugbuchung genutzt wurde. Aus diesem Grund sollten Reisende im Falle einer Erstattung ggf. auch den jeweiligen Vermittler/Reisebüro kontaktieren. Darüber hinaus ist hinsichtlich der Höhe der Erstattung zu beachten, dass Buchungsplattformen regelmäßig eine eigene Vermittlungsgebühr sowie Zusatzleistungen berechnen. In welcher Höhe daher ein Anspruch auch gegenüber der Fluggesellschaft in Betracht kommt, ist im Einzelfall zu beurteilen. Haben Reisende eine Pauschalreise gebucht und gegenüber dem Reiseveranstalter einen Anspruch auf Rückerstattung der Flugscheinkosten, kann nach der VO vom Luftfahrtunternehmen keine Erstattung mehr verlangt werden. Auch diesbezüglich kommt es jedoch immer auf den jeweiligen Einzelfall an.