

Alles anders als gedacht: Umbuchungen, Flugplan- bzw. Flugzeitenänderungen

Langsam kommt der Flugverkehr wieder ins Rollen. Das bedeutet allerdings auch, dass der eine oder andere Reisende von Verzögerungen, Umbuchungen oder Flugzeitenänderungen betroffen sein kann. Da stellt sich für sie die Frage, wie sie im jeweiligen Fall handeln sollen und welche Möglichkeiten ihnen hierbei offenstehen:

Sowohl bei Verspätungen ab drei Stunden, als auch bei Annullierungen stehen den Reisenden nach der Fluggastrechteverordnung Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikationskosten, Unterkunft zzgl. Transfer) während der Wartezeit zu. Kommt die Fluggesellschaft ihrer Pflicht nicht ausreichend nach, haben Reisende einen Anspruch auf Erstattung der jeweiligen Auslagen. Wobei die Fluggäste gehalten sind, ihre Kosten so gering wie möglich zu halten, Belege aufzuheben und diese anschließend einzureichen. Auch kann bei einer kurzfristigen Annullierung bzw. Verspätung (weniger als 14 Tage vor dem geplanten Start mitgeteilt) ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung bestehen, die sich an der Distanz zwischen Start- und Zielort orientiert. Bei Annullierungen haben Reisende zudem die Wahl zwischen einer Alternativbeförderung und der Erstattung der ursprünglichen Flugscheinkosten. Flugzeitenänderungen können Annullierungen gleichgestellt werden, wenn ein Flug um mehrere Stunden „vorverlegt“ wird (BGH, Urteil vom 09.06.2015, X ZR 59/14 und dazugehörige Pressemitteilung). Dies könnte dafür sprechen, dass eine Verlegung „nach hinten“ ebenfalls als Annullierung zu qualifizieren ist.

Doch wie verhält es sich im Falle einer mindestens 14 Tage vor dem geplanten Abflug bekanntgegebenen Umbuchung auf einen anderen Flug mit abweichenden Abflugzeiten oder anderen Routen? Kommt es bereits im Vorfeld der Reise ohne die Zustimmung des Reisenden zu einer Umbuchung von dem geplanten und tatsächlich durchgeführten auf einen anderen Flug durch die Fluggesellschaft wertet der BGH dies als eine sogenannte Nichtbeförderung bzw. (vorweggenommene) Beförderungsverweigerung (BGH, Urteil vom 17.03.2015, X ZR 34/14). Dies gelte auch für Umbuchungen im Rahmen einer Pauschalreise durch den Reiseveranstalter. Entsprechend der Fluggastrechteverordnung kann im Falle einer Nichtbeförderung gegen den Willen des Fluggastes nach Art. 4 VO wie bei Annullierungen und Verspätungen ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, auf Ticketkostenerstattung oder eine Alternativbeförderung bestehen.

Zusammengefasst haben Reisende bei vorzeitigen und kurzfristigen Flugplanänderungen verschiedene Handlungsmöglichkeiten, derer sie sich bedienen können. Letztlich kommt es jedoch immer auf den entsprechenden Einzelfall an.