

(Rn. 286). Die Prüfung der Anspruchsgrundlagen erfolgt daher von den Spezialgesetzen hin zu den allgemeinen Gesetzen:

1. **Schadensersatzansprüche wegen Personen-, Gepäckschäden und Verspätung nach dem MÜ,**
2. **Fluggastrechte wegen Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung nach der VO (EG) Nr. 261/2004,**
3. **Sonstige Pflichtverletzungen des Luftbeförderungsvertrages nach §§ 631, 634, 280 I BGB.**

(1) Im Fall 14 (Frage 1) wird auf den Luftbeförderungsvertrag des F mit LH (§ 631 BGB) deutsches Recht angewendet, da die LH und F dieses Recht in den ABB zulässiger Weise gewählt haben (Art. 5 II Rom I-VO; Rn. 15, 254). (2) Die ABB Flugpassage kommen bei Geschäftsflügen von Unternehmen (§ 14 BGB) stillschweigend zur Anwendung, da diese AGB branchenüblich sind (LG Frankfurt/M, 7.3.2003, RRA 2004, 133; Rn. 40). Da F Verbraucher ist (§ 13 BGB) müssen die ABB bei Vertragsschluss in den Luftbeförderungsvertrag einbezogen werden durch Hinweis, zumutbare Möglichkeit der vollständigen Kenntnisnahme und Einverständnis des F (§§ 305 II, 310 I BGB). Diese strengen Einbeziehungsvoraussetzungen sind – außer bei Online-Buchungen – gegenüber einem Verbraucher oft nicht erfüllt, so dass die ABB dann nicht zur Anwendung kommen. Die widerlegbare Vermutung der Einbeziehung der ABB nach dem seit 28.6.2004 abgelösten Warschauer Abkommen (Art. 3 II WA) greift bei Geltung des MÜ nicht mehr ein. (3) Vertragliches Luftfahrtunternehmen ist die LH, während ausführendes Luftfahrtunternehmen für den Hinflug der Code-Share-Partner SIA ist.

Zusammenfassung

- **Vertragsparteien des Flugs**
 - Vertragliches Luftfahrtunternehmen ist das Luftfahrtunternehmen, das
 - Beförderung von Fluggästen als eigene Leistung verspricht,
 - Flugschein ausstellt
 - Fluggast (Verbraucher, Unternehmer)
- **Ausführendes Luftfahrtunternehmen:** wer Flug durchführt wie Code-Share-Partner
- **Rechte und Pflichten**
 - **Fluggast**
 - Beförderungsanspruch zum vereinbarten Zeitpunkt
 - Recht auf sicheren und mangelfreien Flug
 - Kein Ansprüche bei verspätetem Erscheinen zum Check-in
 - **Luftfahrtunternehmen**
 - Anspruch auf den vereinbarten Flugpreis
 - Flugkapitän hat polizeiliche Bordgewalt mit Weisungsrecht (§ 29 LuftVG)
- **Leistungsstörungen** wie Nichtbeförderung, Flugannullierung, Verspätung und Personen- und Gepäckschäden werden vorrangig durch das EU-Gemeinschaftsrecht und das MÜ geregelt.

14.4 Fluggastrechte bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung

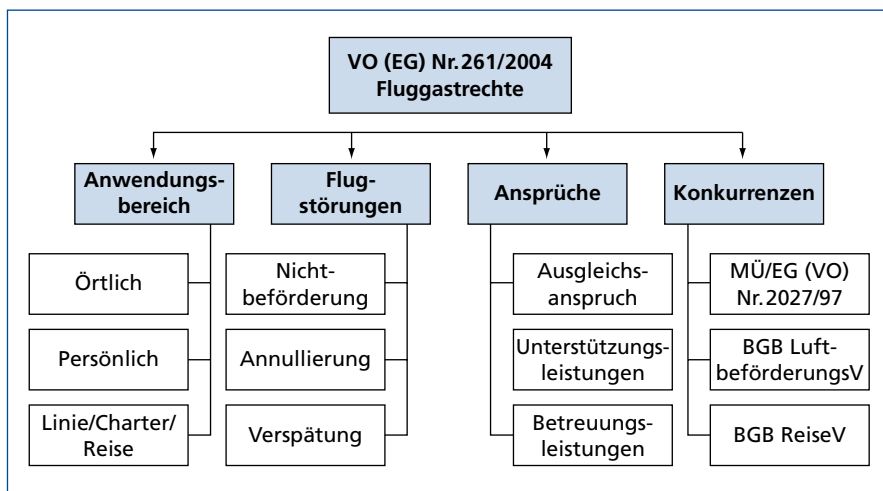


Schaubild 18: VO (EG) Nr. 261 / 2004 im Diagramm

14.4.1 Anwendungsbereich

262 (1) Die VO (EG) Nr. 261/2004 über Fluggastrechte schafft seit 17.2.2005 als Novelle der bisherigen VO (EWG) Nr. 265/91 verbindliche vorrangige **Mindestvorschriften** bei Nichtbeförderung, Annullierung und großer Verspätung. Der EuGH hat die VO als vereinbar mit dem höherrangigen völkerrechtlichen MÜ angesehen und betont, die VO schaffe lediglich Mindestnormen als **pauschalierter abstrakter Schadensersatz**, um auch solchen Fluggästen eine Geldleistung zukommen zu lassen, welche keinen ursächlichen Schaden nachweisen können (EuGH, 10.1.2006, NJW 2006, 351: IATA). Nach Art. 12 I gilt diese Verordnung **unbeschadet** eines **weiter gehenden Schadensersatzanspruchs** des Fluggastes aus Pflichtverletzungen des Luftbeförderungsvertrags. Allerdings kann eine nach der VO gewährte Ausgleichsleistung auf einen solchen Schadensersatzanspruch angerechnet werden. Hat also der Fluggast höhere Schäden wegen einer Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung erlitten, kann er diese über §§ 631, 280 BGB verlangen (Rn. 261). Soweit der Fluggast konkrete Personen- und Gepäckschäden nachweist, kann er diese nur nach dem MÜ geltend machen.

263 (2) Nach Art. 3 **gilt die VO** bei allen Flügen, einschließlich Charter- und Billigflügen oder Bonusflügen, die

- von einem Flughafen in der EU beginnen (für alle Luftfahrtunternehmen) oder
- von einem Flughafen außerhalb der EU starten mit Ziel innerhalb der EU und von einem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft durchgeführt werden.

Die Fluggastrechte sind nicht auf den Fall des gemeinsam gebuchten Hin- und Rückfluges anzuwenden wie z. B. Frankfurt/Bangkok/Frankfurt, der an einem

EU-Abflughafen begonnen wird (EuGH, 10.7.2008, NJW 2008, 2697: Emirates/Schenkel). Jede Flugstrecke ist daher für sich isoliert für den Anwendungsbereich zu prüfen.

(3) Unberührt bleiben nach Art.3 VI der VO die **reisevertraglichen Rechte** der §§ 651a ff. BGB eines Reisenden gegen seinen Reiseveranstalter, wobei die Verordnung nicht für Fälle gilt, in denen eine Flugpauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges abgesagt wird. **264**

(4) **Anspruchsgegner** ist nur das ausführende Luftfahrtunternehmen (Art. 2a), nicht das vertragliche Luftfahrtunternehmen wie die Fluggesellschaft, welche den Flugschein ausgestellt hat oder ein Flugreiseveranstalter. **Berechtigter** für die Leistungen der VO ist der Fluggast, welcher kein Verbraucher sein muss, so dass auch Geschäftsreisende diese Rechte haben. Auch Reisenden einer Flugpauschalreise müssen die Rechte der VO durch die Airline gewährt werden, welche den Flug durchführt. **265**

Im **Fall 14** (Frage 2) kann F nur dann Fluggastrechte nach der VO (EG) Nr. 261/2004 geltend machen, wenn diese VO anwendbar ist. (1) Persönlich ist die VO auf F als Verbraucher, der private Rechtsgeschäfte abschließt (§ 13 BGB), aber auch auf Unternehmer anwendbar. (2) F ist im Besitz eines Flugscheins der LH für den Hin- und Rückflug mit zwei Flugkupons. Obwohl ein sog. Rundflug mit dem Abflugort und Bestimmungsort Frankfurt/M vorliegt, hat der EuGH in der Rechtssache Emirates/Schenkel entschieden, dass für den Anwendungsbereich der VO zwei Flüge vorliegen. (3) Da der Flug in Frankfurt/M und damit in der EU begann, kann F die Fluggastrechte nach der VO (EG) Nr. 261/2004 geltend machen. Die VO gilt örtlich für alle ausführenden Luftfahrtunternehmen mit einem Abflughafen in der EU, damit auch für die asiatische SIA. (4) Für das EU-Luftfahrtunternehmen LH greift die VO für den Rückflug von Bangkok nach Frankfurt/M ein. LH startet als ausführendes Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft außerhalb der EU nach Frankfurt/M, einem Ziel in der EU.

14.4.2 Nichtbeförderung

(1) Eine **Nichtbeförderung des Fluggastes** liegt dann vor, wenn die Beförderung verweigert wird, obwohl sich der Fluggast ordnungsgemäß 45 Minuten vorher am Flugsteig mit einem bestätigten Ticket eingefunden hat und keine Gründe in der Person des Fluggastes liegen, wie die Gesundheit oder unzureichende Reiseunterlagen, oder Gründe der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit (Art. 2 g, j). **266**

Beispiel: Der Fluggast erscheint rechtzeitig zum gebuchten Flug mit der LH von Frankfurt/M nach New York. Ihm wird beim Check-in mitgeteilt, dass der Flug leider ausgebucht sei. Ein weiterer Flug stünde erst in 8 Stunden zur Verfügung.

Hauptgründe der Nichtbeförderung sind willentliche **Überbuchungen** des Flugzeugs und **Verlegungen** des Fluggastes auf einen anderen Flug (Art. 3 IIb), um die Flugkapazitäten auszunutzen. Auf die Ursache der Verlegung des Fluges durch das „Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen“ kommt es nach dem ausdrücklichen Wortlaut von Art. 3b nicht an, so dass auch eine **Umbuchung durch einen Reiseveranstalter** ausreicht.

(2) Nach Art. 4 I soll das Luftfahrtunternehmen zunächst nach **Freiwilligen** suchen, bevor es die Beförderung verweigert. Diesen sind bei einem freiwilligen Verzicht Gutscheine anzubieten. Die Freiwilligen haben dann einen Anspruch **267**

auf Erstattung der Flugscheinkosten oder anderweitige Beförderung nach Art. 8, **nicht** aber auf die **Betreuungsleistungen** nach Art. 9. Freiwillige verzichten auch auf **Ausgleichsansprüche** und weitere **Schadensersatzansprüche** (Art. 12 II).

268 (3) Finden sich nicht genügend Freiwillige, ist das Luftfahrtunternehmen gegenüber den zurückgewiesenen Fluggästen verpflichtet, unverzüglich

- die **Ausgleichsleistungen** gem. Art. 7 und
- die **Unterstützungsleistungen** gem. Art. 8 (Erstattung der vollständigen Flugscheinkosten binnen 7 Tagen und kostenfreien Rückflug zum Abflugort oder anderweitige Beförderung) sowie
- die **Betreuungsleistungen** nach Art. 9 (Mahlzeiten und Erfrischungen, Hotelunterbringung mit Transfer bei einem Ersatzflug am nächsten Tag, Kommunikationsmittel)

zu erbringen. Das Luftfahrtunternehmen kann sich bei diesen Ansprüchen wegen Nichtbeförderung nicht auf ein fehlendes Verschulden berufen. Daher können auch technische Defekte des Fluggeräts das Luftfahrtunternehmen nicht entlasten. Eine spätere Ersatzbeförderung des Fluggastes ist auch keine Flugverspätung, sondern ein anderer Vertragsgegenstand mit anderem Flugschein und anderer Flugnummer (aliud) nach einer Nichtbeförderung.

Im **Fall 14** (Frage 3) liegt der Tatbestand einer Nichtbeförderung vor, da R sich rechtzeitig am Flugsteig mit einem bestätigten Ticket eingefunden hat und keine Gründe in seiner Person vorliegen, die den Luftverkehr oder andere Fluggäste in ihrer Sicherheit gefährden und ein Fall der höheren Gewalt nicht erkennbar ist. F hat auch nicht als Freiwilliger gegen Annahme eines Gutscheins auf die Beförderung mit dem gebuchten Flug verzichtet. Daher hat F nach Art. 4 gegen die den Flug ausführende SIA die gesetzlichen Rechte auf Ausgleichszahlung (Art. 7), Unterstützung wie die anderweitige Beförderung durch die LH bzw. SIA (Art. 8) sowie Betreuungsleistungen (Art. 9).

14.4.3 Annullierung

269 (1) Eine Annullierung ist die **Nichtdurchführung eines geplanten Fluges unter Aufgabe des ursprünglichen Flugplanung**, für den zumindest ein Platz reserviert war (Art. 2 I). Von einer Annullierung ist damit dann auszugehen, wenn der Flug, auf dem der Fluggast befördert wird, als solcher anders als geplant abläuft und sich seinem Zuschnitt nach als völlig anderer Flug darstellt. Eine Annullierung eines Fluges ist nicht schon jede Nichtbeförderung zur vorgesehenen Abflugzeit, sondern nur die endgültige Nichtdurchführung (EuGH, 19.11.2009, NJW 2010, 43: Sturgeon).

Beispiel: Bricht das Luftfahrtunternehmen den Flug nach zwei Startversuchen ab und bringt die Fluggäste in den Warteraum ohne dass nähere Informationen gegeben werden, liegt eine konkludente Annullierung des Fluges vor (LG Frankfurt/M, 3.3.2011, RRA 2011, 133).

270 (2) Art. 5 Ia gewährt ohne jede Einschränkung zunächst die

- **Unterstützungsleistungen** gem. Art. 8 und die
- **Betreuungsleistungen** nach Art. 9 I a (angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen), Art. 9 II (Kommunikationsmittel) sowie ein oder mehrere Nächte der Hotelunterbringung mit Transfer bei einem Ersatzflug (Art. 9 Ib).

Diese Ansprüche bestehen unabhängig davon, ob die Annullierung rechtzeitig bekannt gegeben wird oder das Luftfahrtunternehmen sich nach Art. 5 III auf außergewöhnliche unvermeidbare Umstände berufen kann.

Beispiel: Dem Fluggast wird beim Check-in in Frankfurt/M mitgeteilt, dass sein Flug mit der LH nach Moskau ersatzlos wegen schweren Wetters gestrichen wurde. Der Fluggast hat Anspruch auf Betreuungsleistungen, kann aber auch Unterstützungsleistungen wie den Rücktritt vom Vertrag und Erstattung des Flugpreises verlangen.

(3) Finanzielle **Ausgleichsleistungen** nach Art. 7 hat das Luftfahrtunternehmen nur zu erbringen, wenn die **Information über die Annullierung nicht rechtzeitig** erfolgt, d. h.

271

- mindestens 2 Wochen vor planmäßiger Abflugzeit (Art. 5 Ic i),
- 2 Wochen bis 7 Tage vor planmäßiger Abflugzeit mit Flugalternativen, welche es ermöglichen, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunft zu erreichen (Art. 5 Ic ii),
- weniger als 7 Tage vor planmäßiger Abflugzeit mit Flugalternativen, welche es ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunft zu erreichen (Art. 5 Ic iii).

Die **Beweislast** für die rechtzeitige Unterrichtung trägt nach Art. 5 IV das Luftfahrtunternehmen. In der Praxis erfahren die Fluggäste meistens erst am Flughafen von der kurzfristigen Annullierung des Fluges.

(4) Erfahren die Fluggäste später als die genannten Termine von der Annullierung des Fluges, haben sie einen Anspruch auf die **Ausgleichszahlung**, außer das Luftfahrtunternehmen kann sich entlasten. Die **Ausgleichszahlung** entfällt also in jedem Fall, wenn das Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass die Annullierung

272

- **trotz zumutbarer Maßnahmen,**
- **auf außergewöhnliche unvermeidbare Umstände** zurückgeht (Art. 5 III).

Auch wenn „außerordentliche Umstände“ gegeben sind, muss das Luftfahrtunternehmen zusätzlich nachweisen, dass diese sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen worden wären (EuGH, 19.11.2009, NJW 2010, 43: Sturgeon). Derartige Umstände sind nach dem Erwägungsgrund 14 der VO insbesondere politische Instabilität, Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel oder Streik, also Umstände, die **nicht in die beherrschbare betriebliche Sphäre** des Luftfahrtunternehmens fallen.

(5) **Streik** wird als Entlastungsgrund im Erwägungsgrund 14 genannt. Das kann ein Streik der eigenen Leute wie der Piloten, aber auch ein Streik Dritter wie anderer Airlines oder der Fluglotsen sein. Eine Entlastung ist jedoch nur dann nachgewiesen, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen das weitere Tatbestandsmerkmal des Ergreifens „aller zumutbaren Maßnahmen“ darlegt und beweist. So ist ein Streik nur dann entlastend, wenn er nicht vorhersehbar und vermeidbar war (AG Frankfurt/M, 8.5.2006, RRa 2006, 230). Hierbei gelingt

der Entlastungsbeweis bei Streik Dritter leichter als bei Streik der eigenen Leute (Führich, Reiserecht, Rn. 1037).

(6) **Technische Defekte** am Flugzeug trotz regelmäßiger Wartung sind nach den bisherigen Erfahrungen ebenfalls ein häufiger Grund auf den sich Luftfahrtunternehmen bei dem Entlastungsversuchen berufen. Nach verbindlicher Auffassung des EuGH fällt ein technisches Problem nicht unter den Begriff „außergewöhnliche Umstände“, es sei denn der Defekt ist nicht Teil der normalen Tätigkeit der Airline und von ihr daher nicht zu beherrschen gewesen (EuGH, 22.12.2008, NJW 2009, 347: Wallentin-Hermann). Nicht beherrschbare Umstände sind Vogelschlag, Hagel, Blitzschlag, Sabotage oder Terrorismus. Unerwartete Flugsicherheitsmängel entlasten nach Erwägung 14.

(7) **Schlechte Wetterbedingungen** wie Nebel, Schneefall am Flughafen entlasten nur dann, wenn die Airline nachweist, dass alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden sind. Entlastung greift auch bei Fällen **höherer Gewalt** ein wie Vulkanasche oder bei Naturkatastrophen, Krieg, politische Unruhen und behördliche Eingriffe wie einer Luftraumsperrung.

Im **Fall 14** (Frage 4) liegt bei der Absage des Rückflugs in Bangkok wegen eines drohenden Terroranschlags eine Annullierung des Fluges vor, bei dem für F ein Sitzplatz reserviert war (Art. 2 I, Art. 5). Der geplante Flug wurde nicht durchgeführt und F unter anderer Flugnummer am nächsten Tag eingecheckt. F hat ohne Einschränkungen das Recht auf Unterstützungsleistungen (Art. 8) wie einen späteren anderen Flug durch LH und auf Betreuungsleistungen nach Art. 9 I a (angemessene Mahlzeiten und Erfrischungen), Art. 9 II (Kommunikationsmittel) sowie auf die Hotelunterbringung mit Transfer bei einem Ersatzflug am nächsten Tag (Art. 9 I b). Da die Annullierung auf eine Terrordrohung zurückgeht, also auf außergewöhnliche unvermeidbare Umstände, welche trotz zumutbarer Maßnahmen nicht verhindert werden konnte (Art. 5 III), hat F keinen Anspruch auf eine finanzielle Ausgleichszahlung in Höhe von 600 €.

14.4.4 Verspätung

- 273 (1) Eine **Abflugverspätung** (Art. 6) ist dann erheblich, wenn sich der Abflug
- für einen Flug über eine Entfernung **unter 1.500 km** um mindestens **zwei Stunden**,
 - für einen innergemeinschaftlichen Flug über eine Entfernung von **über 1.500 km** bzw. einen sonstigen Flug von 1.500 km bis 3.500 km um **drei Stunden** oder
 - bei allen weiteren Flügen um mindestens **vier Stunden**
- verzögert. Ein Flug ist verspätet, wenn er entsprechend der Flugplanung durchgeführt wird und sich die tatsächliche Abflugzeit gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert (EuGH, 19.11.2009, NJW 2010, 43: Sturgeon). Die Verordnung stellt nicht wie das MÜ bei Schadensersatz auf die verspätete Ankunft eines Fluges ab, sondern auf den Abflug, da nach dem Text der VO nur Unterstützungs- und Betreuungsleistungen gewährt werden.
- 274 (2) Der Fluggast hat nach dem Wortlaut der Verordnung ab einer Verspätung von zwei, drei, vier oder fünf Stunden Verspätung, gestaffelt nach Flugentfernung, Anspruch auf

- **Unterstützungsleistungen** (Art. 8) und
- **Betreuungsleistungen** (Art. 9).

Die VO gewährt damit bei Flugverspätung **keinen konkreten Schadensersatz** wirtschaftlicher Folgeschäden, welche bei nationalen und internationalen Flügen **nur nach Art. 19 MÜ bei Verschulden** ersetzt werden. Auf die Ursache der Flugverspätung kommt es für Unterstützungs- und Betreuungsleistungen nicht an, so dass diese Verspätungsansprüche auch bei Schlechtwetter, Luftraumüberlastung, Terroralarm, Streik und technischem Defekt geltend gemacht werden können. Das ausführende Luftfahrtunternehmen kann sich damit bei Verspätung für Unterstützung und Betreuung **nicht entlasten**.

Betreuungsleistungen (Art. 9) werden innerhalb der für die jeweilige Entfernungskategorie vorgesehenen Fristen gewährt (Art. 6 II), also ab einer Verspätung von 2, 3 und 4 Stunden.

275

(3) Das Recht zum **Rücktritt** mit einem Erstattungsanspruch nach Art. 8 Ia bzw. auf einen Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt hat der Fluggast nur dann, wenn sich der Abflug um mehr als **fünf Stunden** verzögert. Ein **Ersatzflug** nach Art. 8 Ib und c zum Endziel ist **ausgeschlossen**.

Beispiel: Der Flug mit der LH von München nach Hamburg verzögert sich um 3 Stunden. Die LH behauptet, Ursache sei eine Überlastung des Abflughafens in München wegen der Gepäckabfertigung. Unabhängig von der Ursache kann der Fluggast bei einer Flugentfernung unter 1.500 km ab 2 Stunden Verspätung Betreuungsleistungen wie angemessene Mahlzeiten, Erfrischungen und Kommunikationsmittel verlangen. Ein Rücktritt vom Vertrag kann nicht geltend gemacht werden.

(4) Mit Entscheidung des EuGH vom 19.11.2009 in der Rechtssache **Sturgeon** sind jedoch die Art. 5, 6 und 7 der VO dahin auszulegen, dass die Fluggäste verspäteter Flüge im Hinblick auf eine **Ausgleichsleistung** den Fluggästen annullierter Flüge grundsätzlich gleichgestellt werden und somit den in Art. 7 vorgesehenen Ausgleichsanspruch geltend machen können. Voraussetzung ist, dass sie wegen eines verspäteten Fluges einen **Zeitverlust von drei Stunden oder mehr** erleiden, d. h., dass sie ihr Endziel nicht früher als drei Stunden nach der von dem Luftfahrtunternehmen ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreichen. Eine solche Verspätung führt allerdings dann nicht zu einem Ausgleichsanspruch zugunsten der Fluggäste, wenn das Luftfahrtunternehmen sich entlasten kann, dass die große Verspätung auf **außergewöhnliche Umstände** zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, also auf Umstände, die von dem Luftfahrtunternehmen tatsächlich **nicht zu beherrschen** waren.

276

Im **Fall 14** (Frage 5) liegt in Bangkok eine Abflugverspätung von 6 Stunden eines Langstreckenflugs über 3.500 km wegen eines Triebwerksschadens vor. Ab 4 Stunden Verspätung kann F seine gesetzlichen Rechte auf Betreuungsleistungen von der den Flug ausführenden LH verlangen (Art. 6, 9). Ein Rücktritt vom Flug mit Flugpreiserstattung sieht die VO erst ab 5 Stunden Wartezeit vor. Ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung ist bei Abflugverspätungen ausgeschlossen, wird aber nach der Sturgeon-Entscheidung des EuGH ab einer Ankunftsverspätung von mehr als 3 Stunden grundsätzlich gewährt. Da ein technischer Defekt die Ursache der Ankunftsverspätung von 7 Stunden war, kann sich LH nicht entlasten und hat F eine Ausgleichszahlung von 600 € zu leisten.

14.4.5 Rechte des Fluggastes

277 (1) Nach Art. 7 der VO beträgt die **Ausgleichszahlung** bei Flügen bis 1.500 km Flugentfernung 250 €, von 1.500 km bis 3.500 km 400 € und bei weiteren Flügen 600 €. Diese Zahlungen können um die Hälfte gekürzt werden, wenn der Fluggast mit einem Alternativflug das Endziel innerhalb von folgenden zeitlichen Toleranzen erreicht:

- ≤ 1.500 km 250 € < 2 Stunden 50%
- > 1.500–3500 km 400 € < 3 Stunden 50%
- > 3.500 km 600 € < 4 Stunden 50%

Ob der betroffene Fluggast das Angebot des Ersatzfluges annimmt oder den Rücktritt vom Flug mit Erstattung des Flugpreises wählt, hat keinen Einfluss auf die Halbierung der Ausgleichsleistung. Eine Begrenzung durch den Flugpreis wie in der Vorgänger-Verordnung besteht nicht. Die Beträge sind unabhängig von einem bestehenden Schaden zu zahlen, können aber auf einen anderweitigen Schadensersatzanspruch angerechnet werden (Art. 12 I 2). Die Zahlung erfolgt in bar, Überweisung, Scheck oder mit schriftlichem Einverständnis in Form von Reisegutscheinen und/oder Dienstleistungen.

Ansprüche	Regelung	Nicht-beförderung	Annullierung	Große Verspätung ❶
Ausgleichszahlung				
≤ 1.500 km		250€ < 2 h 50%	250€ < 2 h 50% ❷ ❸	250€ < 2 h 50% ❷ ❸
1500 – 3500 km		400€ < 3 h 50%	400€ < 3 h 50% ❷ ❸	400€ < 3 h 50% ❷ ❸
> 3500 km		600€ < 4 h 50%	600€ < 4 h 50% ❷ ❸	600€ < 4 h 50% ❷ ❸
Unterstützungsleistungen				
Rücktritt/Erstattung Flugpreis Rückflug zum Abflugort Anderweitige Beförderung	Ja		Ja	Ja ❹
Betreuungsleistungen				
Verpflegung Hotel/Transfer Kommunikation	Ja		Ja	Ja ©Führich
❶ 2, 3, 4 Stunden je nach Flugentfernung ❷ Außer Airline beweist außergewöhnliche und unvermeidbare Umstände (Wetter, Sicherheit, Streik); auch bei Ankunftsverspätung ab 3 h nach EuGH, 19.11.2009: Sturgeon. ❸ Außer Airline informiert > 14 Tage vor Abflug oder bietet Alternativflug bis zu 4 h Verspätung (Nachricht 7-14 Tage) oder bietet Alternativflug bis zu 2 h Verspätung (Nachricht < 7 Tage) ❹ Rücktritt und Erstattung des Flugpreises bei Verspätung > 5 Stunden				

Schaubild 19: Fluggastrechte