

Geänderter Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen ⁽¹⁾

(2003/C 71 E/10)

(Text von Bedeutung für den EWR)

KOM(2002) 717 endg. — 2001/0305(COD)

(Gemäß Artikel 250 Absatz 2 des EG-Vertrags von der Kommission vorgelegt am 4. Dezember 2002)

(Geänderter Text ist unterstrichen bzw. durchgestrichen)

BEGRÜNDUNG

Am 21. Dezember 2001 unterbreitete die Kommission einen Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen (KOM(2001) 784 endg. — C 5 — 0700/2001 — 2001/0305(COD)) zur Annahme im Mitentscheidungsverfahren gemäß Artikel 251 des Vertrags zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft.

Am 24. Oktober 2002 nahm das Europäische Parlament eine Reihe von Abänderungen in erster Lesung an. Die Kommission hat bei dieser Gelegenheit ihren Standpunkt zu jeder einzelnen Abänderung dargelegt und mitgeteilt, welche Abänderungen ganz oder teilweise übernommen werden konnten und welche abgelehnt werden mussten. Von den vierzig vom Europäischen Parlament angenommenen Abänderungen hat die Kommission vierzehn ganz (einige mit Änderungen des Wortlauts oder im Grundsatz) und acht teilweise übernommen.

1. Übernommene/teilweise übernommene Abänderungen

Der geänderte Vorschlag enthält den Wortlaut oder den Sinn der Abänderungen Nr. 1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 (teilweise), 22 (teilweise), 25 (teilweise), 26, 27, 28 (teilweise), 29 (teilweise), 31 (teilweise), 32, 33 (teilweise), 34, 36, 38, 39 (teilweise) und 42, die darauf abzielen, bestimmte Elemente zu stärken oder den Wortlaut des ursprünglichen Vorschlags der Kommission klarer abzufassen.

1.1 Erwägungsgründe

Folgende Elemente wurden berücksichtigt:

- Erwägungsgrund 8a wurde hinzugefügt; er führt gemäß der Abänderung 1 den Begriff der „höheren Gewalt“ ein und ersetzt damit die Angabe „außergewöhnliche Umstände, die nicht vom betreffenden Luftfahrtunternehmen oder seinem Auftragnehmer zu vertreten sind“. Damit werden die Umstände, unter denen Luftfahrtunternehmen für Annullierungen oder lange Verspätungen nicht verantwortlich sind, klarer definiert. Zur Orientierung werden Beispiele für höhere Gewalt angeführt.
- Erwägungsgrund 7 wurde entsprechend geändert und die Angabe „außergewöhnliche Umstände, die nicht vom betreffenden Luftfahrtunternehmen oder seinem Auftragnehmer zu vertreten sind“ gestrichen.

1.2 Artikel 1

Unter Buchstabe b) ersetzt die Angabe „höhere Gewalt“ den Wortlaut „außergewöhnliche Umstände, die nicht vom betreffenden Luftfahrtunternehmen oder seinem Auftragnehmer zu vertreten sind“, damit die Umstände, unter denen Luftfahrtunternehmen für Annullierungen oder lange Verspätungen nicht verantwortlich sind, klarer definiert werden (Abänderung 6).

1.3 Artikel 2

- Buchstabe ha) definiert „höhere Gewalt“ gemäß der Definition in Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen (Abänderung 8).

⁽¹⁾ ABl. C 103 E vom 30.4.2002, S. 225.

- Unter den Buchstaben hb) und hc) werden die Begriffe „Nichtbeförderung“ und „Freiwilliger“ im Interesse einer größeren Klarheit des Textes definiert. Die Voraussetzungen jedoch, unter denen die Fluggastrechte zur Anwendung kommen (Besitz eines gültigen Flugscheins und einer bestätigten Buchung sowie rechtzeitiges Erscheinen zur Abfertigung), sind Gegenstand von Artikel 3, da sie die Grundlage sämtlicher Bestimmungen der Verordnung sind (Abänderungen 9 und 10).
- Buchstabe hd) definiert den Begriff der „Annullierung“, während die dafür geltende Frist Gegenstand des Artikels 10 Absatz 2 ist (Abänderung 11).
- Buchstabe he) definiert „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ gemäß der Standarddefinition der Europäischen Zivilluftfahrtkonferenz (ECAC), so dass den Bedürfnissen dieser Personen in einheitlicher Weise entsprochen werden kann (Abänderung 12).

1.4 Artikel 3

In Absatz 1 Buchstabe a) wird die Frist für das Erscheinen am Abfertigungsschalter in den Fällen, in denen vom betreffenden Luftfahrt- oder Reiseunternehmen keine Zeit angegeben wurde, von dreißig auf sechzig Minuten erhöht. Angesichts der seit dem 11. September 2001 verstärkten Sicherheitsmaßnahmen ist diese Zeitangabe sinnvoller.

1.5 Artikel 6

Die Bezeichnung „behinderte Fluggäste“ wird hier durch den in Artikel 2 Buchstabe he) eingeführten Begriff „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ ersetzt. Darüber hinaus darf auch anerkannten Begleitenden, auf die blinde oder anderweitig sehbehinderte Personen zum Reisen angewiesen sind, die Beförderung nicht verweigert werden (Abänderung 22).

1.6 Artikel 8

- Absatz 1 Buchstabe c) schränkt mit der Angabe „vorbehaltlich des Flugplans“ das Recht auf Weiterbeförderung zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes ein. Damit wird klargestellt, dass Luftfahrt- und Reiseunternehmen nicht dazu verpflichtet sind, für nichtbeförderte oder von Annullierungen betroffene Fluggäste besondere Flüge zu organisieren (Abänderung 25).
- Der letzte Satz von Absatz 1 beinhaltet das Recht, unentgeltlich auch am Abreiseort (neben dem Endziel) anzurufen und/oder ein Telex oder ein Telefax und/oder eine E-Mail zu versenden. So können die Fluggäste mit allen Personen, die von der Störung der Reisepläne betroffen sind, Kontakt aufnehmen (Abänderung 26).

1.7 Artikel 9

Buchstabe ba) sieht vor, dass Fluggäste zusätzlich das Recht auf kostenlosen Transport oder die Erstattung der Kosten für die Fahrt vom Flughafen zum Ort der Unterbringung und zurück erhalten. Damit bleiben ihnen mitunter hohe Ausgaben im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen erspart (Abänderung 27).

1.8 Artikel 10

- Absatz 1 enthält den Begriff der „höheren Gewalt“ und verdeutlicht die Umstände, unter denen Luftfahrtunternehmen für Annullierungen nicht verantwortlich sind (Abänderung 28).
- Absatz 2 beschränkt die Bestimmung auf Flüge, die weniger als sieben Tage vor dem Abflug annulliert werden; so werden Luftfahrt- oder Reiseunternehmen von finanziellem Druck befreit, der sie dazu zwingen würde, ihre Programme ungeachtet der bestehenden Nachfrage durchzuführen. Die Frist von sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit gibt Fluggästen genügend Zeit zur Änderung ihrer Reiseplanungen (erster Teil der Abänderung 29). Die in der Abänderung 29 vorgeschlagene Frist von „48 Stunden“ wurde als zu kurz befunden, um den Fluggästen Gelegenheit für neue Reiseplanungen zu geben.
- Derselbe Absatz sieht die Verpflichtung vor, von einer Annullierung betroffenen Fluggästen alternative Reisemöglichkeiten zu erläutern, wenn das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen Kontakt mit ihnen aufnimmt (dritter Teil der Abänderung 29).

1.9 Artikel 11

- In Absatz 1 wird das Recht, zwischen einer Kostenrückerstattung und einem anderen Flug zu wählen, durch das Recht auf Betreuungsleistungen (Mahlzeiten, Hotelunterbringung, etc.) ersetzt. Damit wird eine angemessene Betreuung — einschließlich Hotelübernachtung falls erforderlich — aller von langen Verspätungen betroffenen Fluggäste sichergestellt. Mit dieser Änderung werden darüber hinaus Beeinträchtigungen und zusätzliche Verzögerungen vermieden, die durch die Alternativen Kostenrückerstattung und anderer Flug unter Umständen entstehen könnten (Abänderung 31).
- Eine zweite Änderung des ersten Absatzes betrifft den Begriff der „höheren Gewalt“, der die Umstände verdeutlicht, unter denen Luftfahrt- und Reiseunternehmen im Fall langer Verspätungen keine Betreuungsleistungen zu erbringen haben (Abänderungen 31 und 33).
- Absatz 2 wird gestrichen und sein Inhalt auf Absatz 1 übertragen; hierdurch wird der Text klarer und übersichtlicher.

1.10 Artikel 12

Der hinzugefügte Satz macht es Fluggästen unmöglich, vor Gericht weitere Ausgleichsleistungen durchzusetzen, sofern sie sich mit dem Luftfahrt- oder dem Reiseunternehmen geeinigt und auf ihre bestätigte Buchung verzichtet haben (Abänderung 34).

1.11 Artikel 14

Die Abänderung 36 verpflichtet die Luftfahrt- und Reiseunternehmen, im Falle der Nichtbeförderung oder bei Annullierung von Flügen die Fluggäste über die zuständige Beschwerdestelle zu informieren. Diese Bestimmung soll das Einreichen von Beschwerden erleichtern und Fluggäste bei der Wahrnehmung ihrer Rechte unterstützen.

1.12 Artikel 15

Die Abänderung 42 sieht Schutzbestimmungen für den Fall vor, dass die Beförderungsverträge von Luftfahrt- oder Reiseunternehmen (trotz Verbots) restriktive Bestimmungen enthalten, und schützt jene Fluggäste, die aufgrund solcher Bestimmungen eine Entschädigung akzeptiert haben.

1.13 Artikel 18

Mit der Abänderung 38 wird klargestellt, dass Fluggäste, die eine Beschwerde eingereicht haben, nach wie vor das Recht haben, vor Gericht weitere Ausgleichsleistungen durchzusetzen.

1.14 Artikel 19

Mit der Verpflichtung der Kommission, spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung Bericht zu erstatten, wird der ursprüngliche Termin 1. Januar 2008 ersetzt. Dies gibt der Kommission ausreichend Zeit, um zu aussagekräftigen Schlussfolgerungen über die Anwendung und Ergebnisse der Verordnung zu kommen (Abänderung 39).

2. Nicht übernommene Abänderungen

Im geänderten Vorschlag wurden die Abänderungen des Parlaments Nr. 2, 3, 4, 5, 7, 13, 14 (teilweise), 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 (teilweise), 23, 24, 25 (teilweise), 28 (teilweise), 29 (teilweise), 30, 31 (teilweise), 33 (teilweise), 35, 37 und 39 (teilweise) nicht übernommen, insbesondere

- der Ausschluss von pauschalreisenden Fluggästen vom Anwendungsbereich der Verordnung, die damit ausschließlich für „Nur-Sitzplatz-Fluggäste“ gelten würde. Hintergrund der Abänderung ist die Richtlinie 90/314/EWG über Pauschalreisen, die einen angemessenen Schutz für Pauschalreisende vorsieht. Die Reiseunternehmen haften gemäß der Richtlinie jedoch nur im Falle der Nichterfüllung des Vertrages, so dass Kunden die Möglichkeit erhalten, Entschädigungen einzuklagen. Demgegenüber statet die vorgeschlagene Verordnung die Fluggäste mit klar definierten, unmittelbaren Rechten aus, die nicht erst vor Gericht durchgesetzt werden müssen. Es besteht kein Anlass, Fluggäste, die sich in derselben Situation befinden, in unterschiedlichem Maße zu schützen (Abänderungen 2, 3, 13 und 15);

- die Zuweisung der vorhandenen Plätze nach einheitlichen Kriterien bei überbuchten Flügen (Abänderungen 4 und 21). Wichtigstes Ziel des Vorschlags ist es, die Luftfahrt- und Reiseunternehmen zu veranlassen, Freiwillige zu suchen, die auf ihre Buchungen verzichten, und so die Zahl der gegen ihren Willen nicht beförderten Fluggäste drastisch zu senken. Wären die Luftfahrtunternehmen bei der Platzverteilung an einheitliche Kriterien gebunden, so besäßen sie gegenüber möglichen Freiwilligen keinen Verhandlungsspielraum;
- die in Abänderung 23 vorgeschlagenen, nach drei Entfernungskategorien gestaffelten Entschädigungszahlungen von 200, 400 und 600 Euro. Diese gegenüber bestehenden Beträgen geringeren Aufschläge wären nicht geeignet, die Praxis der Luftfahrtunternehmen zu ändern, d. h. Fluggäste dazu zu bewegen, auf ihre Buchungen freiwillig zu verzichten, anstatt ihnen die Beförderung zu verweigern. Besonders problematisch ist der geringste Betrag von 200 Euro, der unter Berücksichtigung der Inflation keinerlei Zugewinn bedeutet. Wie ungeeignet das gegenwärtige Niveau der Entschädigungszahlungen ist, zeigt die Tatsache, dass die Luftfahrtunternehmen weiterhin zahlreichen Fluggästen die Beförderung verweigern. Dementsprechend wurden aus Gründen der Kohärenz auch die in den Abänderungen 24 und 31 verwendeten drei Entfernungskategorien nicht übernommen;
- die Organisation von Betreuungsleistungen gemäß Artikel 9 innerhalb von einer Stunde, da deren Durchführung sich als schwierig erweisen würde und der Versuch, sie zu bewerkstelligen, zusätzliche Verzögerungen nach sich ziehen könnte (Abänderung 31);
- die Teilung der Verantwortung in Bezug auf die Erfüllung der sich aus der Verordnung ergebenden Verpflichtungen in Fällen, in denen ein Code-Sharing vorliegt oder das Reiseunternehmen nicht über die logistischen Fähigkeiten verfügt, diesen Verpflichtungen nachzukommen (Abänderungen 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30 und 31). Dies hätte Ungewissheit für die Fluggäste sowie Auseinandersetzungen zwischen den beteiligten Parteien zur Folge. Die Lösung der Kommission sieht stattdessen vor, das Reiseunternehmen bzw. das vertragliche Luftfahrtunternehmen zu verpflichten, mit dem über Flughafenpersonal verfügenden durchführenden Luftfahrtunternehmen alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen. Dies wäre praktikabel und würde die Zuständigkeiten klar regeln;
- die Streichung von Ausgleichsleistungen bei Verspätungen von weniger als einer Stunde, da damit ein wesentlich geringerer Anreiz gegeben wäre, Freiwillige zu finden (Abänderung 24);
- die Anpassung der Entschädigungszahlungen an die Inflation alle drei Jahre. Die Kommission hat fünf Jahre nach Inkrafttreten der Verordnung Bericht zu erstatten und kann dann geeignete Vorschläge unterbreiten (Abänderung 23);
- der Bezug auf den letzten Flugscheinabschnitt bei aufeinander folgenden Flügen zur Bestimmung des Endziels (Abänderung 7), da dies lediglich Flugscheine in Papierform betreffen würde. Der Vorschlag der Kommission schließt dagegen alle Flugscheine ein, einschließlich solche in elektronischer Form, die zunehmend an die Stelle der Flugscheine in Papierform treten;
- die Aufhebung der Bestimmung zur schriftlichen Angabe der Abfertigungszeit. Für die Inanspruchnahme ihrer Rechte sind Fluggäste auf schriftliche Angaben angewiesen, gleichgültig, ob auf Papier oder in elektronischer Form (Abänderung 14);
- das Verbot für Luftfahrt- und Reiseunternehmen, Fluggästen mit Kleinkindern die Beförderung zu verweigern. Die Einbeziehung dieser Fluggäste würde den Anwendungsbereich des Artikels erheblich erweitern und damit die Luftfahrt- und Reiseunternehmen in ihrer Flexibilität, die sie für eine erfolgreiche Handhabung der Freiwilligen-Regelung benötigen, einschränken. Darüber hinaus ist die Bezeichnung „Kleinkinder“ für die Formulierung einer klaren, unmissverständlichen Verpflichtung zu ungenau (Abänderung 22);
- die Bestimmung, die Verpflichtung zur Erstattung des Flugpreises oder zur Weiterbeförderung der Fluggäste auf den Gültigkeitszeitraum des Flugscheins zu begrenzen. Diese Einschränkung der Fluggastrechte wäre kaum gerechtfertigt und von geringem praktischem Nutzen, da die Verordnung dann dazu verpflichten würde, die Ausgleichs- und Betreuungsleistungen sofort, d. h. während der Gültigkeitsdauer des Flugscheins, zu erbringen (Abänderung 25);
- die Abänderung 5, nach der mit der vorgeschlagenen Verordnung vergleichbare Vorschriften auch für andere Verkehrsträger erlassen werden sollten. Die Kommission beabsichtigt, auch die Rechte der Benutzer anderer Verkehrsmittel zu schützen, doch sind diese nicht Gegenstand des vorliegenden Vorschlags;

- die Streichung der Definition der bei Verlegen in eine niedrigere Klasse zu erstattenden Preisdifferenz, da dies Rechtsunsicherheit zum Schaden der Fluggäste entstehen ließe (Abänderung 20);
- die Einschränkung, dass Betreuungsleistungen nur dann zu erbringen sind, wenn die örtlichen Bedingungen dies zulassen. Diese Bestimmung würde den Schutz der Fluggäste schwächen und ist außerdem zu ungenau, um für Rechtssicherheit zu sorgen (Abänderung 33);
- die Haftung staatlicher Stellen im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen. Die Haftung dieser Stellen, insbesondere solcher, die für die Flugsicherung, die Verwaltung von Flughafenkapazität und andere Dienste zuständig sind, ist nicht Gegenstand des vorliegenden Vorschlags (Abänderung 35);
- die Abänderung 37 über Berichte zur Benutzerfreundlichkeit. Die Kommission arbeitet gegenwärtig an Berichten über die Leistungsfähigkeit von Luftfahrtunternehmen, ist jedoch der Auffassung, dass diese nicht Gegenstand des vorliegenden Vorschlags sind;
- die Verknüpfung der Verpflichtung der Kommission, über die Anwendung und die Ergebnisse dieser Verordnung Bericht zu erstatten, mit der Benennung der für die Durchsetzung der Verordnung zuständigen Stellen gemäß Artikel 17 (Abänderung 39). Die Kommission hält eine solche Verknüpfung für nicht gerechtfertigt.

3. Die Kommission ändert demzufolge ihren Vorschlag gemäß Artikel 250 Absatz 2 EG-Vertrag.

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION —

gestützt auf den Vertrag zur Gründung der Europäischen Gemeinschaft, insbesondere auf Artikel 80 Absatz 2,

auf Vorschlag der Kommission,

nach Stellungnahme des Wirtschafts- und Sozialausschusses,

nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen,

gemäß dem Verfahren des Artikels 251 EG-Vertrag,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Luftverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes Schutzniveau für die Fluggäste sicherzustellen; ferner sollte den Erfordernissen des Verbraucherschutzes in vollem Umfang Rechnung getragen werden.
- (2) Die Nichtbeförderung und Annullierungen oder erhebliche Verspätungen von Flügen sind für die Fluggäste ein Ärgernis und verursachen ihnen große Unannehmlichkeiten.
- (3) Die Gemeinschaft sollte gemeinsame Mindestschutzstandards festlegen, um die Fluggastrechte zu stärken und um sicherzustellen, dass Luftfahrtunternehmen ihrer Geschäftstätigkeit in einem liberalisierten Markt unter harmonisierten Bedingungen nachgehen.

(4) Durch die Verordnung (EWG) Nr. 295/91 ⁽¹⁾ wurde zwar ein grundlegender Schutz für die Fluggäste geschaffen, die Anzahl der gegen ihren Willen nicht beförderten Fluggäste ist aber immer noch unannehmbar hoch. Dem ist am besten dadurch Abhilfe zu schaffen, dass die Luftfahrtunternehmen angehalten werden, Freiwillige zu suchen, die gegen eine Entschädigung zum Verzicht auf ihre Buchung bereit sind, und indem die Unternehmen durch eine Verpflichtung zur Leistung exemplarisch hoher Ausgleichszahlungen davon abgehalten werden, Fluggäste gegen deren Willen nicht zu befördern.

(5) Fluggäste, die gegen ihren Willen nicht befördert werden, sollten in der Lage sein, entweder ihre Reise unter Rückerstattung des Flugpreises zu stornieren oder diese unter zufriedenstellenden Bedingungen fortzusetzen, und sie sollten angemessen versorgt werden, während sie auf einen späteren Flug warten.

(6) Freiwilligen sollte es ebenfalls möglich sein, ihre Reise zu stornieren oder unter zufriedenstellenden Bedingungen fortzusetzen, da sie mit ähnlichen Schwierigkeiten konfrontiert sind wie nicht beförderte Fluggäste.

(7) Die Unannehmlichkeiten, die den Fluggästen durch die Annullierung von Flügen entstehen, sollten gleichfalls verringert werden, ~~sofern die Annullierung nicht aufgrund außergewöhnlicher Umstände erfolgt, die nicht vom betreffenden Luftfahrtunternehmen oder seinem Auftragnehmer zu vertreten sind.~~ Dies kann am besten erreicht werden, indem die Luftfahrtunternehmen verpflichtet werden, vor der planmäßigen Abflugzeit Kontakt mit den betroffenen Fluggästen aufzunehmen und mit ihnen die Bedingungen zu vereinbaren, unter denen diese zum Verzicht auf ihre Buchung bereit sind.

⁽¹⁾ ABl. L 36 vom 8.2.1991, S. 5.

- (8) Fluggästen, deren Flüge annulliert werden und die nicht freiwillig zum Verzicht auf ihre Buchung bereit sind, sollte es möglich sein, entweder ihre Reise unter Erstattung des Flugpreises zu stornieren oder diese unter zufriedenstellenden Bedingungen fortzusetzen, und sie sollten angemessen versorgt werden, während sie auf einen späteren Flug warten.
- (8a) Wenn die Annullierung aufgrund höherer Gewalt erfolgt, wie z. B. politische Instabilität, extreme meteorologische Bedingungen, unzureichende Sicherheit, Flugsicherheitsmängel trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt und Erfüllung sämtlicher Sicherheitsstandards oder Streiks im Bereich der wesentlichen Dienstleistungen, so sollte das betreffende Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen oder sein Auftragnehmer hierfür nicht verantwortlich sein.
- (9) Analog dazu sollte es Fluggästen, deren Flüge sich um eine bestimmte Zeit verspäten, möglich sein, ihre Reise zu stornieren oder unter zufriedenstellenden Bedingungen fortzusetzen.
- (10) Da die Unterscheidung zwischen Liniendiensten und Nichtliniendiensten verblasst, sollte der Schutz sich nicht auf die Fluggäste in Liniendiensten beschränken, sondern sich auch auf die Fluggäste in Nichtliniendiensten, einschließlich Flügen im Rahmen von Pauschal-, Ferien- und Rundreisen, erstrecken.
- (11) Da Reiseunternehmen in der Regel für die unternehmerischen Entscheidungen in Bezug auf Pauschal-, Ferien- und Rundreisen verantwortlich sind, sollten sie im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen für die Erbringung der Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Rahmen von Pauschal-, Ferien- und Rundreisen verantwortlich sein.
- (12) Da papierlose Flugscheine immer weitere Verbreitung finden, sollte diese Verordnung alle Arten von Flugscheinen erfassen, um einen umfassenden Schutz der Fluggastrechte zu gewährleisten.
- (13) Die Fluggäste sollten umfassend über ihre Rechte im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen informiert werden, damit sie diese Rechte wirksam wahrnehmen können.
- (14) Die Mitgliedstaaten sollten Regeln für die Ahndung von Verstößen gegen die Bestimmungen dieser Richtlinie festlegen und deren Durchsetzung gewährleisten. Die Sanktionen müssen wirksam, angemessen und abschreckend sein.
- (15) Die Verordnung (EWG) Nr. 295/91 sollte demgemäß aufgehoben werden —
- HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:
- Artikel 1**
- Gegenstand**
- Durch diese Verordnung werden Mindestrechte für Fluggäste in folgenden Fällen festgelegt:
- Nichtbeförderung;
 - Annullierung des Flugs, außer in Fällen höherer Gewalt;
 - Verspätung des Flugs um eine bestimmte Zeit.
- Artikel 2**
- Begriffsbestimmungen**
- Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck
- „Luftfahrtunternehmen“ ein Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung;
 - „Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ ein Luftfahrtunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung, die von einem Mitgliedstaat der Gemeinschaft gemäß der Verordnung (EWG) Nr. 2407/92 ⁽¹⁾ erteilt wurde;
 - „Reiseunternehmen“ Reiseveranstalter und Reisevermittler im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 und 3 der Richtlinie 90/314/EWG des Rates ⁽²⁾ mit Ausnahme von Luftfahrtunternehmen;
 - „Pauschalreise“ die in Artikel 2 Nummer 1 der Richtlinie 90/314/EWG definierten Leistungen;
 - „Flugschein“ ein gültiges, einen Anspruch auf Beförderungsleistung begründendes Dokument oder eine gleichwertige Berechtigung in papierloser, auch elektronischer Form, das bzw. die vom Luftfahrtunternehmen oder von dessen zugelassenem Vermittler ausgegeben oder genehmigt wurde;
 - „bestätigte Buchung“ den Umstand, dass der Fluggast über einen Flugschein oder einen anderen Beleg verfügt, woraus hervorgeht, dass die Buchung vom Luftfahrtunternehmen oder vom Reiseunternehmen registriert und bestätigt wurde;
 - „Code-Sharing“ den Fall, dass ein Fluggast mit einem Luftfahrtunternehmen, dem „Vertriebsunternehmen“, einen Beförderungsvertrag nebst bestätigter Buchung hat, aber von einem anderen Luftfahrtunternehmen, dem „Betriebsunternehmen“, befördert wird;
 - „Endziel“ den Zielort auf dem am Meldeschalter vorgelegten Flugschein bzw. bei aufeinanderfolgenden Flügen den Zielort des letzten Fluges;
- ⁽¹⁾ ABl. L 240 vom 24.8.1992, S. 8.
⁽²⁾ ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

ha) „höhere Gewalt“ ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können;

hb) „Nichtbeförderung“ das Zurückweisen von Fluggästen;

hc) „Freiwilliger“ ein Fluggast, der dem Aufruf des Luftfahrtunternehmens nachkommt, gegen einen entsprechenden Ausgleich von seiner bestätigten Buchung zurückzutreten;

hd) „Annullierung“ den Fall, dass ein Flug, für den auf dem Markt Plätze angeboten wurden, nicht durchgeführt wird;

he) „Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person, deren Mobilität durch eine körperliche Behinderung (motorischer oder sensorischer Art), eine Geistesschwäche, das Alter oder jeglichen anderen Grund für eine Behinderung bei der Nutzung von Verkehrsmitteln eingeschränkt ist und die eine besondere Betreuung und die Anpassung der Dienstleistungen im Personenverkehr an ihre Bedürfnisse erforderlich macht.

Artikel 3

Anwendungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt für Fluggäste, die auf Flughäfen auf dem Gebiet eines Mitgliedstaats der Gemeinschaft, das den Vertragsbestimmungen unterliegt, einen Flug antreten, sowie für Fluggäste, die einen Vertrag mit einem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft über eine auf dem Gemeinschaftsgebiet angebotene Pauschalreise haben und von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug in das Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Vertragsbestimmungen unterliegt, antreten, sofern sie in diesem Drittstaat nicht auf Ausgleichs- und Betreuungslösungen Anspruch haben, wenn sie

a) über eine bestätigte Buchung für einen Flug verfügen und entweder vertragsgemäß und zu der zuvor schriftlich vom Luftfahrtunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit, oder — falls keine Zeit angegeben wurde — spätestens sechzig Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung erscheinen, oder

b) von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen von einem Flug, für den sie eine bestätigte Buchung innehatten, aus einem beliebigen Grund auf einen anderen Flug verlegt werden.

(2) Diese Verordnung gilt nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist. Fluggäste mit Flugscheinen, die im Rahmen eines Kundenbindungsprogramms oder anderer Werbeprogramme von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen ausgegeben wurden, fallen hingegen unter diese Verordnung.

(3) Diese Verordnung gilt für alle Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen, mit denen ein Fluggast im Sinne von

Absatz 1 einen Vertrag hat. Das Reiseunternehmen oder — bei Code-Sharing — das Vertriebsunternehmen trifft mit dem Betriebsunternehmen die notwendigen Vorkehrungen, um die Durchführung der Bestimmungen dieser Verordnung zu gewährleisten.

(4) Die Bestimmungen dieser Verordnung berühren die Fluggastrechte nach Richtlinie 90/314/EWG nicht.

Artikel 4

Regeln des Luftfahrtunternehmens oder des Reiseunternehmens

Luftfahrtunternehmen und Reiseunternehmen legen gemäß dieser Verordnung die bei Nichtbeförderung von Fluggästen angewandten Regeln, unter anderem zur Rangfolge der Beförderung, fest und geben diese der Öffentlichkeit zur Kenntnis. Diese Regeln sind Bestandteil des Beförderungsvertrags oder der Beförderungsbedingungen des Luftfahrt- oder Reiseunternehmens.

Artikel 5

Verpflichtungen gegenüber den Fluggästen bei Nichtbeförderung

(1) Falls für ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen die Notwendigkeit absehbar wird, Fluggästen die Beförderung zu verweigern, so muss es zunächst die Fluggäste ermitteln, die bei Ende der Abfertigungsfrist noch immer auf die Abfertigung für den betreffenden Flug warten, und dann versuchen, Fluggäste im Austausch gegen Leistungen unter Bedingungen, die zwischen dem betreffenden Fluggast und dem Luftfahrt- oder Reiseunternehmen zu vereinbaren sind, zum freiwilligen Verzicht auf ihre bestätigten Buchungen zu bewegen.

(2) Die Freiwilligen sind gemäß Artikel 8 zu versorgen, wobei die Betreuungsleistungen zusätzlich zu den in Absatz 1 erwähnten Leistungen zu gewähren sind. Falls sich nicht genügend Freiwillige finden, um die Beförderung der verbleibenden Fluggäste mit bestätigten Buchungen mit dem betreffenden Flug zu ermöglichen, kann das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen Fluggästen nach den vom Luftfahrt- oder Reiseunternehmen gemäß Artikel 4 festgelegten Regeln die Beförderung verweigern.

(3) Falls Fluggästen die Beförderung verweigert wird, muss das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Betreuungsleistungen gemäß Artikel 8 und 9 erbringen.

(4) Verlegt ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen einen Fluggast in eine höhere Klasse als die, für die der Flugschein erworben wurde, so darf es dafür keinerlei Aufschlag oder andere Zahlungsforderung erheben. Verlegt ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen einen Fluggast in eine niedrigere Klasse als die, für die der Flugschein erworben wurde, so erstattet es die Preisdifferenz zwischen dem Flugschein des betreffenden Fluggasts und dem günstigsten veröffentlichten Tarif für die Klasse, in die der Fluggast für diesen Reiseabschnitt verlegt wurde.

Artikel 6

Beförderung Behinderter und anderer Fluggäste mit besonderen Bedürfnissen

Luftfahrt- und Reiseunternehmen dürfen Fluggästen, die in ihrer Mobilität beeinträchtigt sind, Begleitpersonen oder anerkannten Begleithunden und Kindern ohne Begleitung die Beförderung nicht verweigern.

Artikel 7

Ausgleichsanspruch

(1) Bei Nichtbeförderung erhalten Fluggäste Entschädigungszahlungen in folgender Höhe:

- a) 750 EUR bei Flügen über eine Entfernung von weniger als 3 500 km;
- b) 1 500 EUR bei Flügen über eine Entfernung von mindestens 3 500 km.

Der Ermittlung der relevanten Entfernung wird der letzte Zielort zu Grunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung nach der planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

(2) Akzeptieren Fluggäste gemäß Artikel 8 die Weiterbeförderung zu ihrem Endziel mit einem anderen Flug, dessen Ankunftszeit bei einer Entfernung von weniger als 3 500 km nicht später als 2 Stunden und bei einer Entfernung von mindestens 3 500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunft des ursprünglich gebuchten Flugs liegt, so kann das betreffende Luftfahrt- oder Reiseunternehmen die Ausgleichsleistung nach Absatz 1 um 50 % kürzen.

(3) Der in Absatz 1 genannte Ausgleich ist in bar oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes, per Überweisung, per Scheck, als Reisegutschein und/oder anderer Dienste zu leisten.

(4) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Großkreisentfernung ermittelt (Orthodromstrecke).

Artikel 8

Betreuungsanspruch

(1) Bei Nichtbeförderung können Fluggäste wählen zwischen

- a) der vollständigen Erstattung des Flugpreises nach den Bedingungen, unter denen dieser entrichtet wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, die im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden sind, mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- b) schnellstmöglicher Weiterbeförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen; oder

- c) Weiterbeförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes vorbehaltlich des Flugplans.

Ferner ist den Fluggästen unentgeltlich die Möglichkeit zu bieten, am Abreiseort und am Endziel anzurufen und/oder ein Telex oder ein Telefax und/oder eine E-Mail zu versenden.

(2) Falls sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Flughäfen befinden und ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen einem Fluggast einen Flug zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen anbietet, so trägt das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen die Kosten für die Beförderung von diesem Flughafen entweder zum ursprünglichen vorgesehenen Zielflughafen oder zu einem anderen nahen, mit dem Fluggast vereinbarten Zielort.

Artikel 9

Anspruch auf Versorgung während der Wartezeit bis zu einem späteren Flug

Bei Nichtbeförderung sind Fluggästen folgende Leistungen unentgeltlich anzubieten:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- b) Hotelunterbringung, falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig ist;
- ba) kostenloser Transport oder die Erstattung der Kosten für die Fahrt vom Flughafen zum Ort der Unterbringung (Hotel oder anderweitig) und zurück.

Artikel 10

Annullierung

(1) Bei Annullierung eines Fluges gelten die folgenden Bestimmungen, sofern das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen nicht nachweisen kann, dass die Annullierung ausschließlich aufgrund höherer Gewalt erfolgte.

(2) Falls ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen einen Flug weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit annulliert oder die Annullierung absehbar ist, unternimmt das Unternehmen alle Anstrengungen, um die betroffenen Fluggäste zu erreichen um diesen die etwaigen möglichen Alternativen zu erläutern und mit ihnen die Bedingungen zu vereinbaren, unter denen sie zum Verzicht auf ihre bestätigten Buchungen bereit sind. Den Fluggästen ist zumindest die Auswahl unter folgenden Leistungen anzubieten:

- a) Vollständige Erstattung des Flugpreises nach den Bedingungen, unter denen dieser entrichtet wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, die im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden sind, mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder

- b) schnellstmöglicher Weiterbeförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen; oder
- c) Weiterbeförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes.

(3) Den Fluggästen, mit denen das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen keine Einigung gemäß Absatz 2 erzielt und die gemäß Artikel 3 Absatz 1 zur Abfertigung erscheinen, sind die Ausgleichs- und Betreuungsleistungen anzubieten, die im Falle der Nichtbeförderung gemäß Artikel 7, 8 und 9 zu gewähren sind.

Artikel 11

Verspätung

(1) Falls für ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen absehbar wird, dass die Abflugzeit bei einem Flug über eine Entfernung von weniger als 3 500 km sich um 2 Stunden oder mehr und bei einem Flug über eine Entfernung von mindestens 3 500 km um 4 Stunden oder mehr nach der planmäßigen Abflugzeit verzögert, so sind den Fluggästen die im Falle der Nichtbeförderung gemäß Artikel 9 zu gewährenden Betreuungsleistungen anzubieten, es sei denn, das betreffende Unternehmen kann nachweisen, dass die Verzögerung ausschließlich auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.

(2) In jedem Fall müssen diese Betreuungsleistungen innerhalb des in Absatz 1 für jede Entfernungskategorie vorgesehenen Zeitraums angeboten werden. Die Betreuungsleistungen werden Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität, Begleitpersonen und Kindern ohne Begleitung unverzüglich angeboten, unabhängig von der Länge der betreffenden Flugstrecke.

Artikel 12

Weitere Entschädigung

Diese Verordnung gilt ohne Vorgriff auf die Befassung der zuständigen Gerichte durch einen Fluggast, der weiter gehende Entschädigungsansprüche durchsetzen möchte; dies gilt jedoch nicht für Freiwillige, die im Sinne von Artikel 5 Absatz 1 oder Artikel 10 Absatz 2 auf ihre bestätigte Buchung verzichtet haben.

Artikel 13

Ausgleichsleistungen von Dritten

Falls ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen eine Ausgleichsleistung erbringt oder die sonstigen sich aus dieser Verordnung ergebenden Verpflichtungen erfüllt, so kann keine Bestimmung dieser Verordnung als Beschränkung seines etwaigen Rechtsanspruches auf Schadenersatz von einem Dritten ausgelegt werden.

Artikel 14

Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte

(1) Die für die Abfertigung der Fluggäste verantwortliche juristische Person stellt sicher, dass ein deutlich lesbarer Hin-

weis mit folgendem Wortlaut für die Fluggäste deutlich sichtbar im Abfertigungsbereich angebracht ist: „Falls Ihnen die Beförderung verweigert wird oder falls Ihr Flug annulliert wird oder sich um mindestens zwei Stunden verspätet, sollten Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über ihre Rechte, insbesondere in Bezug auf Ausgleichs- und Betreuungsleistungen, verlangen.“

(2) Ein Luftfahrt- oder Reiseunternehmen, das Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, muss jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Vermerk aushändigen, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen gemäß den Bestimmungen dieser Verordnung dargelegt werden. Ferner sind alle von einer Verspätung um mindestens zwei Stunden betroffenen Fluggäste entsprechend zu unterrichten. Die erforderlichen Angaben zu der zuständigen Stelle gemäß Artikel 18 sind den Fluggästen auch in schriftlicher Form zur Verfügung zu stellen.

Artikel 15

Ausschluss der Rechtsbeschränkung

Die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß dieser Verordnung können insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden. Wird eine solche abweichende oder restriktive Bestimmung dennoch gegenüber einem Fluggast angeführt, und hat dieser eine geringere Entschädigung akzeptiert als in der geltenden Verordnung vorgesehen ist, so ist der Fluggast berechtigt, bei den zuständigen Gerichten die erforderlichen rechtlichen Schritte zu unternehmen, um eine zusätzliche Entschädigung zu bekommen.

Artikel 16

Sanktionen

Die Mitgliedstaaten legen Regeln für die Ahndung von Verstößen gegen die Bestimmungen dieser Verordnung fest und ergreifen alle erforderlichen Maßnahmen, um deren Durchführung zu gewährleisten. Die vorgesehenen Sanktionen müssen wirksam, angemessen und abschreckend sein. Die Mitgliedstaaten teilen diese Vorschriften der Kommission spätestens am 1. Januar 2004 mit und melden unverzüglich alle sie betreffenden Änderungen.

Artikel 17

Durchsetzung

Jeder Mitgliedstaat benennt die für die Durchsetzung dieser Verordnung zuständige Stelle und veröffentlicht die Benennung. Diese Stelle ist zuständig für die Durchsetzung der Verordnung in den Flughäfen auf dem Gebiet des Mitgliedstaats und in Bezug auf Flüge aus Drittstaaten zu Flughäfen auf diesem Gebiet. Die Stelle ist unter anderem dafür zuständig, Beschwerden über die Einhaltung dieser Verordnung zu untersuchen und die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die Fluggastrechte geachtet werden.

*Artikel 18***Beschwerden**

Unbeschadet der Bestimmungen von Artikel 12 können Fluggäste sich bei jeder von einem Mitgliedstaat benannten Stelle über mögliche Verstöße gegen diese Verordnung auf jedem Flughafen auf dem Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Vertragsbestimmungen unterliegt, oder in Bezug auf jeden Flug von einem Drittstaat zu einem Flughafen auf diesem Gebiet beschweren. Falls die befassende Stelle nicht zuständig ist, leitet sie die Beschwerde an die in diesem Fall für die Durchsetzung der Verordnung zuständige Stelle weiter. Die zuständige Stelle untersucht die Beschwerde und ergreift alle notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Fluggastrechte geachtet werden.

*Artikel 19***Bericht**

Die Kommission berichtet dem Europäischen Parlament und dem Rat spätestens fünf Jahre nach Inkrafttreten dieser Verord-

nung über die Anwendung und die Ergebnisse dieser Verordnung, insbesondere in Bezug auf die Häufigkeit von Fällen der Nichtbeförderung und der Annullierung von Flügen.

Dem Bericht sind erforderlichenfalls Legislativvorschläge beizufügen.

*Artikel 20***Aufhebung**

Die Verordnung (EWG) Nr. 295/91 wird aufgehoben.

*Artikel 21***Inkrafttreten**

Die Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften* in Kraft.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.
