



RAT DER  
EUROPÄISCHEN UNION

Brüssel, den 18. März 2013  
(OR. en)

7615/13

Interinstitutionelles Dossier:  
**2013/0072 (COD)**

**AVIATION 47  
CONSOM 47  
CODEC 616**

### **VORSCHLAG**

der Europäischen Kommission

vom 13. März 2013

Nr. Komm.dok.: COM(2013) 130 final

Betr.: Vorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr

Die Delegationen erhalten in der Anlage den mit Schreiben von Herrn Jordi AYET PUIGARNAU, Direktor, an den Generalsekretär des Rates der Europäischen Union, Herrn Uwe CORSEPIUS, übermittelten Vorschlag der Europäischen Kommission.

---

Anl.: COM(2013) 130 final



EUROPÄISCHE  
KOMMISSION

Brüssel, den 13.3.2013  
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Vorschlag für eine

**VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES**

**zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr**

(Text von Bedeutung für den EWR)

{SWD(2013) 62 final}  
{SWD(2013) 63 final}

## **BEGRÜNDUNG**

### **1. KONTEXT DES VORSCHLAGS**

#### **1.1. Geltender Rechtsrahmen**

Gemäß der **Verordnung (EG) Nr. 261/2004<sup>1</sup>** sind die Luftfahrtunternehmen, je nach den Umständen der Reiseunterbrechung, dazu verpflichtet,

- die Fluggäste zu betreuen, also z. B. für Mahlzeiten, Erfrischungen, Telefonnutzung und Hotelunterbringung zu sorgen;
- eine anderweitige Beförderung und Erstattungen anzubieten;
- einen pauschalen Ausgleich von bis zu 600 EUR je Fluggast (abhängig von der Flugstrecke) zu zahlen;
- von sich aus die Fluggäste über ihre Rechte zu unterrichten.

Die Luftfahrtunternehmen sind zu keiner Ausgleichszahlung verpflichtet, wenn sie nachweisen können, dass die Annulierung oder Verspätung des Fluges auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht. Gleichwohl müssen auch in solchen Fällen Unterstützungs- und Betreuungsleistungen erbracht werden.

Die Verordnung verpflichtet die Mitgliedstaaten ferner zur Errichtung nationaler Durchsetzungsstellen, die die ordnungsgemäße Anwendung der Verordnung gewährleisten sollen.

Die sich aus der Verordnung ergebenden Rechte von Fluggästen sind von den Rechten, die ihnen aufgrund des **Montrealer Übereinkommens** zustehen, zu unterscheiden: Während das Übereinkommen Entschädigungen für Einzelpersonen vorsieht, die einzelfallabhängig und unter Berücksichtigung der Situation des betreffenden Fluggastes bemessen werden, legt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Standardansprüche (auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen) für alle Fluggäste ungeachtet der individuellen Umstände fest.

Aufgrund des **Montrealer Übereinkommens** (umgesetzt in EU-Recht durch die **Verordnung (EG) Nr. 2027/97<sup>2</sup>**) können Fluggäste bei **unsachgemäßer Behandlung des Gepäcks** einen Entschädigungsanspruch haben (maximal ca. 1200 EUR), sofern das Luftfahrtunternehmen nicht nachweisen kann, dass es alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder dass die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Im Gegensatz zur Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sieht aber weder die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 noch das Montrealer Übereinkommen die Einrichtung nationaler Durchsetzungsstellen vor, die ihre ordnungsgemäße Anwendung sicherstellen.

#### **1.2. Jüngste Entwicklungen**

Die Luftfahrtunternehmen verweigern Fluggästen häufig die ihnen bei Nichtbeförderung, großer Verspätung oder Annulierung von Flügen und unsachgemäßer Behandlung des

---

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1).

<sup>2</sup> Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr (ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1). Geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002 (ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2).

Gepäcks zustehenden Rechte, insbesondere die Rechte aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („die Verordnung“) und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97.

Im Bericht der Kommission über die „**Unionsbürgerschaft** – Weniger Hindernisse für die Ausübung von Unionsbürgerrechten“<sup>3</sup> von Oktober 2010 wurden Maßnahmen angekündigt, die einen Katalog gemeinsamer Rechte für die Reisenden aller Verkehrsträger innerhalb der EU und eine adäquate Durchsetzung dieser Rechte gewährleisten sollen.

Zu den im **Verkehrsweißbuch** vom 28. März 2011 angekündigten Initiativen gehört unter anderem die „einheitliche Auslegung der EU-Vorschriften über Passagierrechte und ihre einheitliche und wirksame Durchsetzung, um gleiche Ausgangsbedingungen für die Wirtschaft und einen europäischen Schutzstandard für die Bürger zu gewährleisten“<sup>4</sup>.

In der **Mitteilung der Kommission vom 11. April 2011**<sup>5</sup> wurde festgestellt, dass die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 aufgrund von Grauzonen und Lücken im bestehenden Text unterschiedlich ausgelegt und in den einzelnen Mitgliedstaaten uneinheitlich durchgesetzt werden. Darüber hinaus haben die Fluggäste Schwierigkeiten bei der Durchsetzung ihrer individuellen Rechte.

Am 29. März 2012 nahm das **Europäische Parlament** (EP) eine Entschließung<sup>6</sup> als Reaktion auf die vorgenannte Mitteilung der Kommission an. Das EP ist der Ansicht, dass eine ordnungsgemäße Anwendung der bestehenden Bestimmungen durch die Mitgliedstaaten und die Luftfahrtunternehmen, die Durchsetzung von ausreichenden und einfachen Rechtsbehelfen und die Bereitstellung genauer Informationen für Fluggäste bezüglich ihrer Rechte die Eckpfeiler dafür sein sollten, das Vertrauen der Fluggäste zurückzugewinnen. Das EP stellt mit Bedauern fest, dass die nationalen Durchsetzungsstellen nicht immer dafür sorgen, dass die Fluggastrechte tatsächlich gewahrt werden. Mit Blick auf die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 fordert das EP die Kommission auf, Vorschläge zur Präzisierung der Fluggastrechte vorzulegen und insbesondere den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ zu klären.

Die EU-Rechtsvorschriften müssen mit der **Charta der Grundrechte der Europäischen Union**<sup>7</sup> voll im Einklang stehen. Insbesondere müssen laut Artikel 38 die Politiken der Union ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherstellen. Andere einschlägige Bestimmungen sind u. a. das Recht auf den Schutz personenbezogener Daten (Artikel 8), die Untersagung jeglicher Form von Diskriminierung und die Integration von Menschen mit Behinderung (Artikel 21 und 26) sowie das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht (Artikel 47).

Die **Rechtsprechung** hat sich entscheidend auf die Auslegung der Verordnung ausgewirkt. In der Rechtssache C-344/04 (IATA) bestätigte der EuGH die vollständige Vereinbarkeit der Verordnung mit dem Montrealer Übereinkommen und die Komplementarität der beiden

<sup>3</sup> KOM(2010) 603 endg. vom 16. Oktober 2010.

<sup>4</sup> Fahrplan zu einem einheitlichen europäischen Verkehrsraum – Hin zu einem wettbewerbsorientierten und ressourcenschonenden Verkehrssystem, KOM(2011) 144 endg., S. 23. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:DE:PDF>

<sup>5</sup> Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat über die Anwendung der Verordnung 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:DE:PDF>), KOM(2011) 174 endg.

<sup>6</sup> Entschließung des Europäischen Parlaments zur Funktionsweise und Anwendung der geltenden Fluggastrechte, 2011/2150(INI),

<sup>7</sup> <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=DE&reference=P7-TA-2012-99> ABl. C 364 vom 18.12.2000, S. 1.

Rechtsinstrumente. In der Rechtssache C-549/07 Wallentin-Hermann führte der Gerichtshof aus, wann ein technisches Problem an einem Luftfahrzeug nicht als „außergewöhnlicher Umstand“ anzusehen ist. In der Rechtssache Sturgeon (verbundene Rechtssachen C-402/07 und C-432/07) hat der EuGH ausgeführt, dass eine Verspätung von mindestens drei Stunden bei der Ankunft die Fluggäste zu einer Ausgleichszahlung berechtigt.

Ziel dieses Vorschlags ist es, die Interessen von Fluggästen besser zu wahren und dafür zu sorgen, dass die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen bei Verkehrsstörungen ein hohes Schutzniveau bieten, wobei auch den finanziellen Folgen für die Luftfahrtbranche Rechnung getragen und sichergestellt wird, dass die Geschäftstätigkeit von Luftfahrtunternehmen in einem liberalisierten Markt harmonisierten Bedingungen unterliegt.

## **2. ERGEBNISSE DER KONSULTATIONEN DER INTERESSIERTEN KREISE UND DER FOLGENABSCHÄTZUNG**

### **2.1. Konsultationsprozess**

Zwischen dem 19. Dezember 2011 und 11. März 2012 wurde eine öffentliche Konsultation durchgeführt, bei der 410 Stellungnahmen eingingen. Die Ergebnisse sind auf der Internetseite der Kommission<sup>8</sup> abrufbar. Darüber hinaus wurden von einem Berater intensivere Einzelgespräche und Konsultationen mit 98 Interessenvertretern aller beteiligten Gruppen durchgeführt.

Am 30. Mai 2012 veranstalteten die Kommission und der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss gemeinsam eine Konferenz, auf der die Interessenvertreter zu den Ergebnissen der Konsultation Stellung nehmen konnten. Die Vorträge und die Protokolle der Konferenz können auf der Internetseite der Kommission<sup>9</sup> abgerufen werden.

Die Vertreter der **Verbraucher- und der Fluggastverbände** kritisierten in erster Linie die mangelhafte Einhaltung der Vorschriften und Unzulänglichkeiten bei ihrer Durchsetzung, vor allem in Bezug auf den finanziellen Ausgleich bei Verspätungen. Die **Luftfahrtunternehmen und ihre Verbände** vertraten überwiegend die Ansicht, dass die Verordnung zu hohe Kosten verursache und die Fluggesellschaften für Ereignisse, an denen sie schuldlos seien (z. B. die Vulkanasche Krise im April 2010), unbeschränkt hafteten. Als finanziell besonders folgenschwer wurde in diesem Zusammenhang das Sturgeon-Urteil kritisiert. Die **Verbände der Reisevermittler und Reiseveranstalter** vertraten ähnliche Ansichten wie die Luftfahrtunternehmen, wenn auch mit einigen wichtigen Ausnahmen, z. B. in Bezug auf das Recht auf anderweitige Beförderung oder die Nutzung von Teilstrecken eines Flugscheins („No-Show“-Politik). Die **Flughäfen** sprachen sich nachdrücklich dagegen aus, im Rahmen der geänderten Verordnung eventuelle Verantwortlichkeiten übertragen zu bekommen.

Die **nationalen und nachgeordneten Behörden**, die an der öffentlichen Konsultation teilnahmen, äußerten sich zu den meisten Fragen ähnlich wie die Verbraucher- und Fluggastverbände, auch wenn der Akzent dabei stärker auf wirtschaftliche, haushaltspolitische und rechtliche Sachzwänge gelegt wurde.

### **2.2. Folgenabschätzung**

Im Hinblick auf eine bessere Anwendung und Durchsetzung der Fluggastrechte hat die Kommission vier Handlungsoptionen einer Bewertung unterzogen. Sie unterscheiden sich in der jeweiligen Gewichtung strengerer Durchsetzungsmaßnahmen und geeigneter wirtschaftlicher Anreize für die Luftfahrtunternehmen: Höhere Kosten veranlassen die

<sup>8</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm)

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm)

Luftfahrtunternehmen dazu, die mit der Einhaltung der Vorschriften verbundenen Kosten zu minimieren und zu versuchen, den Fluggästen ihre Rechte vorzuenthalten. Dagegen bedeuten strengere Sanktionen einen Anreiz, die Vorschriften einzuhalten. Bei den Optionen, wo die Erfüllung der aus der Verordnung erwachsenden Pflichten höhere Kosten verursacht, müssen die Durchsetzungsmaßnahmen daher strenger ausfallen und besser koordiniert werden, und umgekehrt.

Würde der Schwerpunkt ausschließlich auf die Durchsetzung und nicht auch auf die wirtschaftlichen Nachteile gelegt, die mit der Einhaltung der Vorschriften einhergehen, so müssten die Durchsetzungsstellen mit beträchtlichen öffentlichen Mitteln ausgestattet werden.

**Option 1: Akzent auf wirtschaftlichen Anreizen (geringfügige Änderungen bei der Durchsetzung):** Diese Option sieht eine stärkere Koordinierung bei der Durchsetzung vor, insbesondere durch einen besseren Informationsfluss zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen und der Kommission. Im Mittelpunkt steht dabei eine Kostensenkung, indem einige Betreuungspflichten (Verpflegung und Unterbringung) dadurch ersetzt werden, dass die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen eine fakultative Versicherung anbieten müssen.

**Option 2: Ausgewogenes Verhältnis zwischen strengerer Durchsetzung und wirtschaftlichen Anreizen:** Verbesserte Durchsetzung durch eine stärkere Koordinierung der nationalen Durchsetzungsstellen. Die nationalen Durchsetzungsstellen müssten die Kommission besser über ihre Tätigkeiten informieren und die Kommission erhielte das Recht, Untersuchungen zu verlangen, insbesondere in Fällen mit Beteiligung mehrerer Mitgliedstaaten. Durch bessere Unterstützungs- und Betreuungsleistungen entstehende Zusatzkosten werden durch Anpassungen des Gesamtbetrags des finanziellen Ausgleichs kompensiert. Dies lässt sich erreichen, indem die Häufigkeit von Ausgleichszahlungen auf zweierlei Art verringert wird:

- **Variante 2a:** Erhöhung der einen Ausgleichsanspruch begründenden Verspätungsdauer von derzeit drei auf mindestens fünf Stunden;
- **Variante 2b:** Ausweitung des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“ auf die überwiegende Zahl der technischen Defekte.

In der Folgenabschätzung werden beide Varianten, 2a und 2b, dahingehend untersucht, ob eine zusätzliche Anpassung der pauschalen Ausgleichsbeträge sinnvoll wäre.

Bei Option 2 würde die Unterbringungspflicht im Fall außergewöhnlicher Umstände von langer Dauer auf drei oder vier Tage begrenzt. Um die Folgen für die Fluggäste gering zu halten, werden Notfallplanungen und raschere Beförderungsalternativen vorgesehen.

**Option 3:** Betonung der Durchsetzung: Diese Option legt den Schwerpunkt ausschließlich auf eine strengere Durchsetzung und präzisiert die geltenden Fluggastrechte, um eine wirksamere Anwendung zu gewährleisten.

**Option 4:** Zentralisierte Durchsetzung: Ausschließlicher Schwerpunkt dieser Option ist eine zentralisierte Durchsetzung, mit der die negative Anreizwirkung der Kosten für die Einhaltung der Vorschriften ausgeglichen werden muss. Diese Option beinhaltet somit auch die Schaffung einer zentralen EU-Durchsetzungsstelle.

Bei den Optionen 3 und 4 würde ein Fonds der Branche – finanziert aus einer Abgabe auf jeden Flugschein – die kontinuierliche Erbringung von Betreuungsleistungen bei außergewöhnlichen Umständen von langer Dauer sicherstellen, indem zumindest ein Teil der den Luftfahrtunternehmen entstehenden Kosten erstattet würde.

Bestimmte Merkmale sind allen Optionen gemeinsam, darunter unter anderem:

- Präzisierung verschiedener Aspekte (z. B. außergewöhnliche Umstände wie oben ausgeführt, Verpflichtung zur anderweitigen Beförderung, Betreuungsleistungen bei Verspätungen auf der Rollbahn, Ansprüche bei verpassten Anschlussflügen usw.);
- funktionelle Trennung zwischen allgemeiner Durchsetzung und der Bearbeitung individueller Beschwerden, wenn letztere von alternativen Streitbeilegungsstellen (AS) behandelt werden können. Luftfahrtunternehmen wie auch die für die Bearbeitung individueller Beschwerden zuständigen Stellen hätten klar geregelte Bearbeitungsverfahren (und -fristen) zu beachten;
- Einbeziehung der Marktakteure: bessere Möglichkeiten für die Luftfahrtunternehmen, gegen Dritte vorzugehen, die für die Verkehrsstörungen verantwortlich sind; Erstellung von Notfallplänen für die Flughafennutzer.

Gemäß der Folgenabschätzung ist die Option 2 vorzuziehen, weil damit die Fluggastrechte am wirksamsten und effizientesten verbessert und gleichzeitig die finanziellen Folgen für die Luftfahrtbranche berücksichtigt würden. Die Variante 2a hat leichte Vorteile gegenüber 2b, weil eine zu kurze, einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer (wie in 2b) zu mehr Flugausfällen führen könnte und 2a eine größere Ausgewogenheit zwischen Ausgleichsanspruch und Anspruch auf Kostenerstattung (jeweils frühestens nach fünf Stunden) sicherstellt. Keine der Untervarianten von Option 2a (angepasste Ausgleichsbeträge und/oder Ausgleichsansprüche begründende Verspätungen von unterschiedlicher Dauer) wird in der Folgenabschätzung bevorzugt.

Die mit der Einhaltung der Vorschriften verbundenen Kosten für die Luftfahrtunternehmen wären bei Option 2 zwar ähnlich hoch wie die Kosten aufgrund der geltenden Verordnung, doch würde ihr möglicher Anstieg begrenzt, falls immer mehr Fluggäste einen Ausgleich beanspruchen oder außergewöhnliche Umstände von langer Dauer eintreten sollten.

Die Kommission hat beschlossen, einen Vorschlag vorzulegen, der mit der Schlussfolgerung der Folgenabschätzung, d. h. mit Option 2a, im Einklang steht und u. a. für alle Reisen innerhalb der EU eine einheitliche Verspätungsdauer von fünf Stunden vorsieht, ab der ein Ausgleichsanspruch besteht. Was die Unteroptionen anbelangt, so werden die Ausgleichsbeträge nicht geändert, allerdings wird die einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer bei Reisen außerhalb der EU über Entferungen von mehr als 3 500 km verlängert, weil die Luftfahrtunternehmen bei Langstreckenflügen besondere Probleme haben, im Fall einer Verspätung fern vom Ort ihrer Niederlassung Lösungen zu finden (9 Stunden bei Reisen außerhalb der EU über Entferungen zwischen 3 500 und 6 000 km sowie 12 Stunden bei Entferungen von mehr als 6 000 km).

### **3. RECHTLICHE ASPEKTE DES VORSCHLAGS**

#### **3.1. Rechtsgrundlage**

Der Vorschlag stützt sich auf Artikel 100 Absatz 2 AEUV.

#### **3.2. Subsidiarität und Verhältnismäßigkeit**

Erstens haben die Mitgliedstaaten nur begrenzte Möglichkeiten, allein im Verbraucherschutz aktiv zu werden, da die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 über Luftverkehrsdienste<sup>10</sup> es ihnen untersagt, Luftfahrtunternehmen, die Luftverkehrsdienste innerhalb der EU durchführen, zusätzliche Anforderungen aufzuerlegen.

---

<sup>10</sup> Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft, ABl. L 293 vom 31.10.2008.

Zweitens betreffen die meisten Probleme mit Fluggastrechten die unterschiedliche Anwendung/Durchsetzung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004 und (EG) Nr. 2027/97 in den Mitgliedstaaten, wodurch die Fluggastrechte geschwächt und faire Wettbewerbsbedingungen unter den Luftfahrtunternehmen erschwert werden. Diese Probleme können nur durch koordinierte Maßnahmen auf EU-Ebene gelöst werden.

Ferner steht der Vorschlag mit dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit im Einklang. Etwaige zusätzliche Kosten für die Wirtschaftsteilnehmer und nationalen Behörden sind auf das Maß beschränkt, das für eine bessere Anwendung und Durchsetzung der Fluggastrechte notwendig ist. Kostensteigerungen im Zusammenhang mit Unterstützungs- und Betreuungsleistungen oder mit Ausgleichsleistungen bei großer Verspätung werden durch Änderungen der einen Ausgleichsanspruch begründenden Verspätungsdauer ausgeglichen.

### **3.3. Ausführliche Erläuterung des Vorschlags**

#### ***3.3.1. Wirksame und einheitliche Durchsetzung der Fluggastrechte***

Ziel des Vorschlags ist eine bessere Durchsetzung der Fluggastrechte, indem zum einen wesentliche Grundsätze und implizite Rechte geklärt werden, die in der Vergangenheit Anlass für zahlreiche Streitigkeiten zwischen Luftfahrtunternehmen und Fluggästen waren, und zum anderen die Durchsetzungsmaßnahmen auf nationaler Ebene verstärkt und besser koordiniert werden.

##### **3.3.1.1. Klärung wesentlicher Grundsätze**

- **Bestimmung des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“:** Der Vorschlag lehnt sich eindeutig an das Gerichtshofurteil in der Rechtssache C-549/07 (Wallentin-Hermann) an und definiert den Begriff als Vorkommnisse, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Aus Gründen der Rechtssicherheit enthält der Vorschlag zudem eine nicht erschöpfende Liste von Umständen, die als außergewöhnlich und als nicht außergewöhnlich anzusehen sind (Artikel 1 Absatz 1 Buchstabe e sowie Anhang 1 des Vorschlags, Artikel 2 Buchstabe m der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Ausgleichsanspruch bei großer Verspätung:** Mit dem Vorschlag wird ausdrücklich ein Ausgleichsanspruch bei großer Verspätung in die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 aufgenommen (gemäß dem EuGH-Urteil in den verbundenen Rechtssachen C-402/07 und C-432/07 – Sturgeon). Um allerdings eine Zunahme der Flugannullierungen zu vermeiden (die den Fluggästen in der Regel größere Unannehmlichkeiten bereiten), wird vorgeschlagen, für alle Reisen innerhalb der EU die einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer von drei auf fünf Stunden zu erhöhen. Während für die EU eine einheitliche Verspätungsdauer vorgeschlagen wird, soll diese bei Reisen aus/nach Drittländern von der Entfernung abhängen, um den praktischen Problemen, mit denen die Luftfahrtunternehmen bei der Behebung von Verspätungsursachen auf weit entfernten Flughäfen konfrontiert sind, Rechnung zu tragen (siehe Abschnitt 3.3.2) (Artikel 1 Absatz 5 des Vorschlags, Artikel 6 Absatz 2 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Anspruch auf anderweitige Beförderung:** Kann das Luftfahrtunternehmen den Fluggast nicht selbst innerhalb von 12 Stunden weiterbefördern, so muss es vorbehaltlich verfügbarer Plätze auch andere Luftfahrtunternehmen oder andere Verkehrsträger in Betracht ziehen (Artikel 1 Absatz 8 des Vorschlags, Artikel 8 Absatz 5 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

- **Anspruch auf Betreuungsleistungen:** Während die einen Betreuungsanspruch begründende Verspätungsdauer derzeit von der Entfernung abhängt (2, 3 oder 4 Stunden), sieht der Vorschlag eine Vereinfachung durch eine einheitliche Verspätungsdauer von 2 Stunden für alle Flugentfernungen vor (Artikel 1 Absatz 5 des Vorschlags, Artikel 6 Absatz 1 Ziffer i der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Verpasste Anschlussflüge:** Fluggäste, die einen Anschlussflug verpassen, weil ihr vorheriger Flug verspätet war, haben gemäß dem Vorschlag Anspruch auf Betreuungsleistungen (am besten zu erbringen durch das den verpassten Flug ausführende Luftfahrtunternehmen) und unter bestimmten Umständen auf Ausgleich (durch das den verspäteten Flug ausführende Luftfahrtunternehmen als Verursacher der Gesamtverspätung). Dieses Recht gilt allerdings nur, wenn die Anschlussflüge Teil eines einzigen Beförderungsvertrags sind, da sich die betreffenden Luftfahrtunternehmen in diesem Fall verpflichtet haben, die Flugverbindung zu garantieren, und sich der damit verbundenen Anforderungen bewusst sind. Die Luftfahrtunternehmen haben das Recht, die Kosten untereinander aufzuteilen (Artikel 1 Absatz 6 des Vorschlags, Artikel 6a der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Verschiebung von Flügen:** Fluggäste, deren Flug weniger als zwei Wochen vor dem ursprünglichen Abflug verschoben wird, haben entsprechend dem Vorschlag vergleichbare Rechte wie die von Verspätungen betroffenen Fluggäste (Artikel 1 Absatz 5 des Vorschlags, Artikel 6 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Verspätungen auf der Rollbahn:** Der Vorschlag legt eindeutig die Rechte von Fluggästen im Fall von Verspätungen auf der Rollbahn fest, insbesondere das Recht, das Luftfahrzeug nach fünf Stunden zu verlassen (entsprechend dem Recht auf Erstattung des Flugpreises) (Artikel 1 Absatz 5 des Vorschlags, Artikel 6 Absatz 5 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Teilverbot der „No-Show“-Politik:** Der Vorschlag hält fest, dass Fluggästen auf einem Rückflug die Beförderung nicht deshalb verweigert werden darf, weil sie den Hinflug desselben Flugscheins nicht angetreten haben. Dies hindert die Luftfahrtunternehmen allerdings nicht daran, für die Flugabfolge einer Reise besondere Regeln festzulegen. Die Kommission hat sich gegen ein vollständiges Verbot der „No-Show“-Politik entschieden, weil es den Luftfahrtunternehmen die Möglichkeit, indirekte Flüge zu günstigeren Preisen anzubieten als Direktflüge, nehmen und dadurch den Wettbewerb beeinträchtigen würde (Artikel 1 Absatz 3 Buchstabe b des Vorschlags, Artikel 4 Absatz 4 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- **Recht auf Information:** Die Fluggäste sollten Anspruch darauf haben, über Flugunterbrechungen unterrichtet zu werden, sobald die Informationen vorliegen (Artikel 1 Absatz 13 des Vorschlags, Artikel 14 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

### 3.3.1.2. Wirksame und einheitliche Sanktionen

Der Vorschlag präzisiert die Rolle der nationalen Durchsetzungsstellen, indem ihnen allgemeine Durchsetzungsaufgaben zugewiesen werden, während für die außergerichtliche Behandlung individueller Beschwerden die Beschwerdestellen zuständig sein werden, bei denen es sich um die alternativen Streitbeilegungsstellen (AS) im Rahmen der neuen AS-

Richtlinie<sup>11</sup> handeln kann. Beide Typen von Stellen werden eng miteinander kooperieren (Artikel 1 Absatz 15 des Vorschlags, Artikel 16 und 16a der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

Die nationalen Durchsetzungsstellen werden ihre **Überwachungsaufgaben proaktiver** wahrnehmen als heute und diese auch auf die **Einhaltung der Gepäckvorschriften** der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 (und des Montrealer Übereinkommens) ausdehnen (Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 6b der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

Der **Informationsaustausch und die Koordinierung** zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen sowie zwischen diesen und der Kommission wird verbessert und um Berichterstattungspflichten und förmliche Koordinierungsverfahren erweitert (Artikel 1 Absatz 15 des Vorschlags, Artikel 16b der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

### 3.3.1.3. Effiziente Bearbeitung individueller Ansprüche und Beschwerden

Gemäß dem Vorschlag sollen die Luftfahrtunternehmen die Fluggäste bei der Buchung über ihre Verfahren für die Bearbeitung von Forderungen und Beschwerden unterrichten, die Einreichung von Beschwerden in elektronischer Form ermöglichen und Informationen über die zuständigen Beschwerdestellen bereitstellen. Die Luftfahrtunternehmen werden verpflichtet, Fluggästen innerhalb von zwei Monaten zu antworten (Artikel 1 Absatz 15 des Vorschlags, Artikel 16a der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

### 3.3.2. *Stärkere Berücksichtigung der finanziellen Leistungsfähigkeit der Luftfahrtunternehmen*

Eine begrenzte Zahl von Maßnahmen haben zum Ziel, diejenigen Aspekte der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 abzumildern, die die größten Kosten verursachen:

- Die einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer wird für alle Reisen innerhalb der EU auf fünf Stunden erhöht. Zur Berücksichtigung der besonderen Probleme, mit denen die Luftfahrtunternehmen bei der Behebung von Verspätungsursachen auf weit entfernten Flughäfen konfrontiert sind, wird diese Dauer bei Reisen aus/nach Drittländern von der Entfernung abhängig gemacht: 5 Stunden bei Reisen außerhalb der EU bis zu einer Entfernung von 3 500 km, 9 Stunden bei Entfernungen zwischen 3 500 und 6 000 km sowie 12 Stunden bei Entfernungen von mehr als 6 000 km (Artikel 1 Absatz 5 des Vorschlags, Artikel 6 Absatz 2 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- Bei Verspätungen und Annullierungen aufgrund außergewöhnlicher Umstände kann das Luftfahrtunternehmen das Recht auf Unterbringung auf drei Tage und einen Höchstbetrag von 100 EUR pro Nacht und Fluggast begrenzen (Artikel 1 Absatz 9 des Vorschlags, Artikel 9 Absatz 4 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004). Die Auswirkungen auf die Fluggäste werden dabei allerdings durch zwei zusätzliche Maßnahmen kompensiert: Erstens dürfte durch schnellere Alternativbeförderungen ein geringeres Risiko bestehen, dass Fluggäste über einen so langen Zeitraum festsitzen; zweitens müssen die Flughäfen, die Luftfahrtunternehmen und andere Akteure der Beförderungskette Notfallpläne erstellen, um die Unterstützungs- und Betreuungsleistungen für gestrandete Fluggäste zu optimieren (Artikel 1 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 5 Absatz 5 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004). Außerdem sind folgende Personengruppen von der Beschränkung des Rechts auf Unterbringung ausgenommen: Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM), ihre

<sup>11</sup>

Siehe

Vorschläge

der

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

Kommission:

Begleitpersonen, Schwangere, Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen sowie Kinder ohne Begleitung, sofern das Luftfahrtunternehmen 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflug entsprechend unterrichtet wurde (Artikel 1 Absatz 11 des Vorschlags, Artikel 11 Absätze 3 und 4 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

- Wegen der Besonderheiten von Flugverkehrsdienssten von geringem (regionalem) Umfang sind Luftfahrtunternehmen, die Flüge über eine Entfernung von weniger als 250 km mit Luftfahrzeugen mit einer Höchstkapazität von 80 Sitzplätzen durchführen (mit Ausnahme von Anschlussflügen), von der Unterbringungspflicht ausgenommen. Auch hier gilt die Ausnahme nicht für PRM, ihre Begleitpersonen, Schwangere, Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen sowie Kinder ohne Begleitung (Artikel 1 Absätze 9 und 11 des Vorschlags, Artikel 9 Absatz 5 sowie Artikel 11 Absätze 3 und 4 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).
- In dem Vorschlag ist festgelegt, dass nationale Gesetze die Luftfahrtunternehmen nicht in ihrem Recht einschränken dürfen, Entschädigungen von Dritten zu fordern, die für Verspätungen oder Annulierungen verantwortlich sind (Artikel 1 Absatz 12 des Vorschlags, Artikel 13 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 261/2004).

### ***3.3.3. Bessere Durchsetzung der Fluggastrechte in Bezug auf unsachgemäß behandeltes Gepäck***

Unter Berücksichtigung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Artikel 21 und 26) sollten **Personen mit eingeschränkter Mobilität** die gleichen Rechte in Bezug auf Freizügigkeit, Entscheidungsfreiheit und Nichtdiskriminierung haben wie alle anderen Bürger.

Die Haftung der Luftfahrtunternehmen für **Mobilitätshilfen** wird bis auf den tatsächlichen Wert der Ausrüstung erhöht. Dies wird erreicht, indem die Luftfahrtunternehmen im Einklang mit dem Übereinkommen von Montreal verpflichtet werden, grundsätzlich die Möglichkeit anzubieten, unentgeltlich eine in dem Übereinkommen geregelte besondere Interessenserklärung abzugeben (Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 6a der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

Der Vorschlag sorgt für mehr Transparenz bezüglich der Gepäckfreimengen. Er verpflichtet die Luftfahrtunternehmen, bei der Buchung und am Flughafen eindeutig über die für Handgepäck und aufgegebenes Gepäck geltenden Freimengen zu informieren (Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 6d der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

Der Vorschlag sieht auch Maßnahmen in Bezug auf **Musikinstrumente** vor. Die Luftfahrtunternehmen werden verpflichtet, unter bestimmten Umständen kleine Instrumente in der Fluggastkabine zu akzeptieren und ihre Bestimmungen über die Beförderung großer Instrumente im Frachtraum zu präzisieren (Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 6e der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

Da das Montrealer Übereinkommen strenge Fristen für die Einreichung von **Forderungen bei unsachgemäßer Behandlung des Gepäcks** vorsieht, wird vorgeschlagen, dass die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen am Flughafen ein Beschwerdeformular für verspätetes, beschädigtes oder verloren gegangenes Reisegepäck (auch in Form sog. „Property Irregularity Reports“, PIR) zur Verfügung stellen und dieses Formular als Forderung im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 und des Montrealer Übereinkommens entgegennehmen müssen (Artikel 2 Absatz 1 des Vorschlags, Artikel 3 Absatz 2 der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

Der Vorschlag sieht vor, dass die nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 benannten nationalen Durchsetzungsstellen auch für die **Durchsetzung** der in der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 vorgesehenen Fluggastrechte bei Verspätung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck zuständig sind (Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags, Artikel 6b der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

### ***3.3.4. Anpassung der Haftungshöchstbeträge an den allgemeinen Preisanstieg***

Durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 in der Fassung der Verordnung (EG) Nr. 889/2002 wird das Montrealer Übereinkommen in EU-Recht umgesetzt und dessen Anwendungsbereich von internationalen Flügen auch auf Inlandsflüge ausgeweitet. In dem Übereinkommen sind Haftungshöchstbeträge bei der Beförderung von Fluggästen, Gepäck und Fracht festgelegt, die mit Wirkung vom 30. Dezember 2009 um 13,1 % heraufgesetzt wurden. Im vorliegenden Vorschlag werden die Höchstbeträge in der EU-Verordnung aktualisiert und an die geänderten Beträge in dem Übereinkommen angepasst (Artikel 2 Absätze 2 und 3 sowie Anhang 2 des Vorschlags, Artikel 5 Absatz 2 und Artikel 6 Absatz 1 sowie der Anhang der geänderten Verordnung (EG) Nr. 2027/97).

## **4. AUSWIRKUNGEN AUF DEN HAUSHALT**

Der Vorschlag hat keine Auswirkungen auf den EU-Haushalt.

Vorschlag für eine

## VERORDNUNG DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

**zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr**

(Text von Bedeutung für den EWR)

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT UND DER RAT DER EUROPÄISCHEN UNION –  
gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union, insbesondere auf Artikel 100 Absatz 2,  
auf Vorschlag der Europäischen Kommission,  
nach Zuleitung des Entwurfs des Gesetzgebungsakts an die nationalen Parlamente,  
nach Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses<sup>12</sup>,  
nach Stellungnahme des Ausschusses der Regionen<sup>13</sup>,  
gemäß dem ordentlichen Gesetzgebungsverfahren,  
in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annulierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91<sup>14</sup> sowie die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr<sup>15</sup> haben wesentlich zum Schutz der Rechte von Fluggästen beigetragen, wenn ihre Reisepläne durch Nichtbeförderung, große Verspätung oder Annulierung von Flügen oder unsachgemäße Behandlung des Gepäcks beeinträchtigt werden.
- (2) Aufgrund einer Reihe von Mängeln, die sich bei der Durchsetzung dieser Rechte herausgestellt haben, konnte jedoch das Potenzial dieser Verordnungen im Bereich des Fluggastschutzes nicht in vollem Maße ausgeschöpft werden. Um eine wirksamere, effizientere und durchgängige Anwendung der Fluggastrechte in der Union zu erreichen, sind eine Reihe von Anpassungen am geltenden Rechtsrahmen vorzunehmen. Dies wurde im Bericht der Kommission über die Unionsbürgerschaft

<sup>12</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>13</sup> ABl. C [...] vom [...], S. [...].

<sup>14</sup> ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1.

<sup>15</sup> ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1. Geändert in ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2.

2010 „Weniger Hindernisse für die Ausübung von Unionsbürgerrechten“<sup>16</sup> unterstrichen, in dem Maßnahmen angekündigt wurden, die einen Katalog gemeinsamer Rechte für die Reisenden, darunter auch Flugreisende, und eine adäquate Durchsetzung dieser Rechte gewährleisten sollen.

- (3) Um die Rechtssicherheit für die Luftfahrtunternehmen und die Fluggäste zu verbessern, bedarf es einer genaueren Definition des Begriffs „außergewöhnliche Umstände“, die dem Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union in der Rechtssache C-549/07 (Wallentin-Hermann) Rechnung trägt. Die Definition sollte durch eine nicht erschöpfende Liste näher präzisiert werden, in der klar angegeben ist, welche Umstände als außergewöhnlich anzusehen sind und welche nicht.
- (4) Nach Auffassung des Gerichtshofs der Europäischen Union in der Rechtssache C-173/07 (Emirates) ist der Begriff „Flug“ im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dahingehend auszulegen, dass es sich dabei im Wesentlichen um einen Beförderungsvorgang im Luftverkehr handelt, der eine „Einheit“ dieser Beförderung darstellt, die von einem Luftfahrtunternehmen durchgeführt wird, das die entsprechende Flugroute festlegt. Zur Vermeidung von Rechtsunsicherheit sollten nun der Begriff „Flug“ und die damit zusammenhängenden Ausdrücke „Anschlussflug“ und „Reise“ klar bestimmt werden.
- (5) In der Rechtssache C-22/11 (Finnair) hat der Gerichtshof der Europäischen Union entschieden, dass der Begriff „Nichtbeförderung“ dahin auszulegen ist, dass er sich nicht nur auf die Nichtbeförderung wegen Überbuchung bezieht, sondern auch auf die Nichtbeförderung aus anderen, z. B. betrieblichen Gründen. In Anbetracht dieser Bestätigung besteht kein Anlass, die aktuelle Bestimmung des Begriffs „Nichtbeförderung“ zu ändern.
- (6) Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gilt auch für Fluggäste, die ihren Flug als Teil einer Pauschalreise gebucht haben. Allerdings sollte klargestellt werden, dass eine Kumulierung von Ansprüchen, die sich insbesondere aus der vorliegenden Verordnung und der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen<sup>17</sup> ergeben, nicht zulässig ist. Die Fluggäste sollten die Wahl haben, auf welche Rechtsvorschrift sie ihre Forderungen stützen, jedoch nicht auf der Grundlage beider Rechtsvorschriften Ausgleichsleistungen für dasselbe Problem beanspruchen können. Die Fluggäste sollten von der Art und Weise, wie die Luftfahrtunternehmen und die Reiseveranstalter diese Forderungen untereinander aufteilen, nicht betroffen sein.
- (7) Um das Schutzniveau zu verbessern, sollte Fluggästen auf dem Rückflug eines für Hin- und Rückflug geltenden Flugscheins die Beförderung nicht deshalb verweigert werden, weil sie den Hinflug nicht angetreten haben.
- (8) Derzeit müssen Fluggäste mitunter eine Verwaltungsgebühr wegen falscher Schreibung ihres Namens entrichten. Zumutbare Berichtigungen von Buchungsfehlern sollten unentgeltlich vorgenommen werden, sofern sie nicht die Flugzeiten, das Datum, die Flugroute oder den Fluggast betreffen.
- (9) Es sollte deutlich gemacht werden, dass bei Annulierung eines Fluges der Fluggast zwischen Erstattung des Flugpreises, anderweitiger Fortsetzung der Reise oder Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt auswählen kann und nicht das Luftfahrtunternehmen darüber entscheidet.

<sup>16</sup>

KOM(2010) 603 endg.

<sup>17</sup>

ABl. L 158 vom 23.6.1990, S. 59.

- (10) Die Flughäfen und ihre Nutzer wie Luftfahrtunternehmen und Bodenabfertigungsunternehmen sollten zusammenarbeiten, um die Auswirkungen mehrfacher Flugunterbrechungen auf die Fluggäste gering zu halten und für ihre Betreuung und anderweitige Beförderung zu sorgen. Zu diesem Zweck sollten sie für solche Fälle Notfallpläne erstellen und bei der Ausarbeitung dieser Pläne zusammenarbeiten.
- (11) Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sollte im Einklang mit dem Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union in den verbundenen Rechtssachen C-402/07 und C-432/07 (Sturgeon) ausdrücklich einen Ausgleichsanspruch für Fluggäste vorsehen, die von großen Verspätungen betroffen sind. Um den finanziellen Auswirkungen auf die Luftfahrtbranche Rechnung zu tragen und eine daraus resultierende Zunahme der Annullierungen zu verhindern, sollte gleichzeitig die einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer erhöht werden. Damit für die innerhalb der EU reisenden Bürger einheitliche Ausgleichsregelungen gelten, sollte bei allen Reisen innerhalb der Union dieselbe Verspätungsdauer gelten, während sie bei Reisen aus/nach Drittländern von der Entfernung abhängen sollte, um den betrieblichen Schwierigkeiten, mit denen die Luftfahrtunternehmen beim Umgang mit Verspätungen auf weit entfernten Flughäfen konfrontiert sind, Rechnung zu tragen.
- (12) Zur Schaffung von Rechtssicherheit sollte in der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ausdrücklich festgehalten werden, dass Änderungen der Flugzeiten ähnliche Folgen für die Fluggäste haben wie große Verspätungen und daher vergleichbare Ausgleichsansprüche begründen sollten.
- (13) Fluggäste, die einen Anschlussflug verpassen, sollten während der Wartezeit auf anderweitige Beförderung angemessen betreut werden. Entsprechend dem Grundsatz der Gleichbehandlung sollten diese Fluggäste auf ähnlicher Grundlage wie die Fluggäste verspäteter oder annullierter Flüge ausgleichsberechtigt sein, da auch sie ihr Endziel mit Verspätung erreichen.
- (14) Um den Fluggastschutz zu verbessern, sollte klargestellt werden, dass von Verspätungen betroffene Fluggäste Anspruch auf Betreuungs- und Ausgleichsleistungen haben, gleich ob sie sich noch im Flughafengebäude oder bereits im Luftfahrzeug befinden. Da sie in letzterem Fall die im Flughafengebäude verfügbaren Dienstleistungen jedoch nicht nutzen können, sollten ihre Rechte auf Erfüllung ihrer Grundbedürfnisse und das Verlassen des Luftfahrzeugs gestärkt werden.
- (15) Entscheidet sich ein Fluggast für eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt, machen die Luftfahrtunternehmen dies häufig von der Verfügbarkeit freier Plätze auf ihren Flügen abhängig und enthalten ihren Fluggästen damit die Möglichkeit vor, mit alternativen Verkehrsdienssten schneller befördert zu werden. Die Luftfahrtunternehmen sollten daher verpflichtet werden, nach einer bestimmten Zeit eine anderweitige Beförderung mit einem anderen Luftfahrtunternehmen oder anderen Verkehrsträgern anzubieten, wenn dadurch die Reise eher fortgesetzt werden kann. Anderweitige Beförderungen sollten von der Verfügbarkeit freier Plätze abhängen.
- (16) Im Fall außergewöhnlicher Umstände von langer Dauer müssen die Luftfahrtunternehmen derzeit unbeschränkt für die Unterbringung ihrer Fluggäste aufkommen. Wegen des Fehlens einer absehbaren zeitlichen Beschränkung kann diese Ungewissheit die finanzielle Stabilität des Luftfahrtunternehmens erheblich gefährden. Die Luftfahrtunternehmen sollten daher die Betreuungsleistungen nach einer

bestimmten Zeit einschränken können. Darüber hinaus sollte durch Notfallplanungen und schnellere anderweitige Beförderungen das Risiko, dass Fluggäste über einen langen Zeitraum festsitzen, gemindert werden.

- (17) Bei bestimmten Flugverkehrsdienssten von geringem Umfang hat sich die Umsetzung einiger Fluggastrechte, insbesondere des Anspruchs auf Unterbringung, gemessen an den Einnahmen der Luftfahrtunternehmen als unverhältnismäßig herausgestellt. Bei Kurzstreckenflügen mit kleinen Luftfahrzeugen sollte daher die Verpflichtung, für die Unterbringung aufzukommen, nicht gelten, wenngleich die Luftfahrtunternehmen die Fluggäste bei der Suche einer solchen Unterbringung unterstützen sollten.
- (18) Behinderte Menschen, Personen mit eingeschränkter Mobilität und andere Personen mit besonderen Bedürfnissen, beispielsweise Kinder ohne Begleitung, Schwangere und Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen, haben unter Umständen größere Schwierigkeiten, sich im Fall einer Flugunterbrechung um eine Unterbringung zu kümmern. Diese Kategorien von Fluggästen sollten daher von den Beschränkungen des Rechts auf Unterbringung, die im Fall außergewöhnlicher Umstände oder bei regionalen Flugverkehrsdienssten vorgesehen sind, ausgenommen werden.
- (19) Für den Umfang an großen Verspätungen und annullierten Flügen in der EU sind nicht allein die Luftfahrtunternehmen verantwortlich. Um allen Akteuren der Flugverkehrskette Anreize zu bieten, effiziente und zeitgerechte Lösungen zu finden, um die mit großen Verspätungen und Annulierungen verbundenen Unannehmlichkeiten für die Fluggäste zu mindern, sollten die Luftfahrtunternehmen das Recht haben, bei Dritten, die zu dem die Ausgleichszahlung oder sonstige Verpflichtungen begründenden Ereignis beigetragen haben, Regress zu nehmen.
- (20) Die Fluggäste sollten nicht nur über die ihnen bei einer Flugunterbrechung zustehenden Rechte korrekt informiert, sondern auch über die Gründe der Unterbrechung angemessen unterrichtet werden, sobald diese Informationen vorliegen. Diese Unterrichtung sollte auch dann erfolgen, wenn der Fluggast den Flugschein über einen in der Union niedergelassenen Vermittler erworben hat.
- (21) Zur besseren Durchsetzung der Fluggastrechte sollte die Rolle der nationalen Durchsetzungsstellen genauer definiert und von der Bearbeitung individueller Fluggastbeschwerden klar abgegrenzt werden.
- (22) Die Fluggäste sollten über die einschlägigen Verfahren für die Einreichung von Forderungen und Beschwerden bei Luftfahrtunternehmen hinreichend informiert werden und innerhalb einer angemessenen Zeit eine Antwort erhalten. Darüber hinaus sollten die Fluggäste die Möglichkeit haben, sich auf außergerichtlichem Weg gegen Luftfahrtunternehmen zu beschweren. Da es sich bei dem Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf um ein anerkanntes Grundrecht nach Artikel 47 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union handelt, sollte der Zugang der Fluggäste zu den Gerichten durch solche Maßnahmen allerdings weder verhindert noch erschwert werden.
- (23) In der Rechtssache C-139/11 (Moré vs. KLM) stellte der Gerichtshof der Europäischen Union klar, dass sich die Fristen für Schadensersatzklagen nach den nationalen Vorschriften der einzelnen Mitgliedstaaten richten.
- (24) Ein regelmäßiger Informationsfluss zwischen der Kommission und den nationalen Durchsetzungsstellen würde der Kommission die Möglichkeit geben, diese Stellen besser zu überwachen und zu koordinieren und sie zu unterstützen.

- (25) Zur Gewährleistung einheitlicher Bedingungen für die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 sollten der Kommission Durchführungsbefugnisse übertragen werden. Diese Befugnisse sollten im Einklang mit der Verordnung (EU) Nr. 182/2011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Februar 2011 zur Festlegung der allgemeinen Regeln und Grundsätze, nach denen die Mitgliedstaaten die Wahrnehmung der Durchführungsbefugnisse durch die Kommission kontrollieren<sup>18</sup>, ausgeübt werden.
- (26) Für den Erlass von Durchführungsbeschlüssen über den Inhalt der Tätigkeitsberichte, die die Mitgliedstaaten der Kommission übermitteln, sollte das Beratungsverfahren Anwendung finden.
- (27) Damit bei Beschädigung oder Verlust von Mobilitätshilfen der volle Wert erstattet wird, sollten die Luftfahrtunternehmen Personen mit eingeschränkter Mobilität die Gelegenheit bieten, unentgeltlich eine besondere Interessenserklärung abzugeben, die es ihnen nach dem Montrealer Übereinkommen ermöglicht, vollständigen Ersatz für den Verlust oder die Beschädigung zu verlangen.
- (28) Unter den Fluggästen herrscht mitunter Unklarheit über Abmessungen, Gewicht und Anzahl der Gepäckstücke, die mit an Bord genommen werden dürfen. Damit die Fluggäste über die für Handgepäck und aufgegebenes Gepäck geltenden Freimengen ihres Flugscheins informiert sind, sollten die Luftfahrtunternehmen bei der Buchung und am Flughafen diese Freimengen eindeutig angeben.
- (29) Musikinstrumente sollten, soweit dies möglich ist, als Kabinengepäck zugelassen und andernfalls nach Möglichkeit unter geeigneten Bedingungen im Frachtraum des Luftfahrzeugs befördert werden. Die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 sollte entsprechend geändert werden.
- (30) Um die ordnungsgemäße und einheitliche Anwendung der in der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 verankerten Fluggastrechte zu gewährleisten, sollten die nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 benannten nationalen Durchsetzungsstellen auch die aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 bestehenden Rechte überwachen und durchsetzen.
- (31) Angesichts der kurzen Beschwerdefristen für verloren gegangenes, beschädigtes oder verspätetes Reisegepäck sollten die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen die Möglichkeit bieten, mittels eines am Flughafen verfügbaren Formulars Beschwerde einzureichen. Dabei kann es sich auch um eine Schadensanzeige in Form des so genannten „Property Irregularity Report“ (PIR) handeln.
- (32) Artikel 3 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 2027/97<sup>19</sup> ist hinfällig geworden, da Versicherungsfragen nun durch die Verordnung (EG) Nr. 785/2004 geregelt werden. Er sollte daher gestrichen werden.
- (33) Um der wirtschaftlichen Entwicklung Rechnung zu tragen, sollten die in der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 festgelegten Haftungshöchstbeträge gemäß der Überprüfung, die die Internationale Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) 2009 nach Maßgabe von Artikel 24 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens vorgenommen hat, angepasst werden.

<sup>18</sup> ABl. L 55 vom 28.2.2011, S. 13.

<sup>19</sup> Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr, ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1. Geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002, ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2.

- (34) Um die kontinuierliche Übereinstimmung zwischen der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 und dem Montrealer Übereinkommen zu gewährleisten, sollte der Kommission die Befugnis übertragen werden, Rechtsakte gemäß Artikel 290 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union zu erlassen. Dies wird es der Kommission ermöglichen, die in der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 festgelegten Haftungshöchstbeträge zu ändern, wenn diese von der Internationalen Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) nach Maßgabe von Artikel 24 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens angepasst werden.
- (35) Diese Verordnung sollte die Grundrechte sowie die in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union anerkannten Grundsätze wahren; hierzu gehören unter anderem der Verbraucherschutz, das Recht auf den Schutz personenbezogener Daten, das Verbot jeglicher Form von Diskriminierung und die Integration von Menschen mit Behinderung sowie das Recht auf einen wirksamen Rechtsbehelf und ein unparteiisches Gericht –

HABEN FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

### ***Artikel 1***

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wird wie folgt geändert:

1. Artikel 2 wird wie folgt geändert:
  - (a) Die Begriffsbestimmung unter Buchstabe c erhält folgende Fassung:  
„Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft“ ein Luftfahrtunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung, die von einem Mitgliedstaat gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft<sup>20</sup> erteilt wurde;’.
  - (b) Die Begriffsbestimmung unter Buchstabe d erhält folgende Fassung:  
„Veranstalter“ eine Person im Sinne von Artikel 2 Nummer 2 der Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen<sup>21</sup>;’
  - (c) Die Begriffsbestimmung unter Buchstabe i erhält folgende Fassung:  
„Person mit eingeschränkter Mobilität“ jede Person im Sinne von Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität<sup>22</sup>;’
  - (d) Die Bestimmung des Begriffs „Annulierung“ unter Buchstabe l wird um folgenden Satz ergänzt:  
„Ein Flug, bei dem das Luftfahrzeug gestartet ist und anschließend jedoch, aus welchem Grund auch immer, auf einem anderen Flughafen als dem Zielflughafen landen oder zum Ausgangsflughafen zurückkehren muss, gilt als annullierter Flug.“
  - (e) Folgende Begriffsbestimmungen werden hinzugefügt:  
(m) „außergewöhnliche Umstände“ Umstände, die aufgrund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind.

---

<sup>20</sup> ABl. L 293 vom 31.10.2008, S. 3.

<sup>21</sup> ABl. C 158 vom 23.6.1990, S. 59.

<sup>22</sup> ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1.

Für die Zwecke dieser Verordnung schließen außergewöhnliche Umstände auch die im Anhang aufgeführten Umstände ein;

- (n) „Flug“ einen Beförderungsvorgang im Luftverkehr zwischen zwei Flughäfen; Zwischenlandungen zu rein technischen oder betrieblichen Zwecken werden dabei nicht berücksichtigt;
- (o) „Anschlussflug“ einen Flug, der dazu dient, einen Fluggast im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags an einen Umsteigepunkt zu befördern, um von dort einen anderen Flug anzutreten, oder je nach Kontext jener andere vom Umsteigepunkt abgehende Flug;
- (p) „Reise“ einen Flug oder eine Abfolge von Anschlussflügen, die den Fluggast entsprechend dem Beförderungsvertrag von einem Ausgangsflughafen an sein Endziel befördern;
- (q) „Flughafen“ jedes speziell für das Landen, Starten und Manövrieren von Luftfahrzeugen ausgebauten Gelände, einschließlich der für den Luftverkehr und die Dienstleistungen erforderlichen zugehörigen Einrichtungen, wozu auch die Einrichtungen für die Abfertigung gewerblicher Flugdienste gehören;
- (r) „Flughafenleitungsorgan“ eine Stelle, die nach den nationalen Rechts- oder Verwaltungsvorschriften oder Verträgen – gegebenenfalls neben anderen Tätigkeiten – die Aufgabe hat, die Einrichtungen eines Flughafens oder Flughafennetzes zu verwalten und zu betreiben, und der die Koordinierung und Überwachung der Tätigkeiten der verschiedenen Akteure auf dem betreffenden Flughafen oder in dem betreffenden Flughafennetz obliegt;
- (s) „Flugscheinpreis“ den kompletten Preis eines Flugscheins, einschließlich des Beförderungstarifs und aller anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die für alle im Flugschein eingeschlossenen fakultativen und nicht fakultativen Dienstleistungen entrichtet werden;
- (t) „Flugpreis“ den Wert, der sich durch Multiplikation des Flugscheinpreises mit dem Quotienten aus Flugentfernung und Gesamtentfernung der im Flugschein eingeschlossenen Reise(n) ergibt;
- (u) „Abflugzeit“ den Zeitpunkt, zu dem das Luftfahrzeug die Abflugposition verlässt, entweder durch Pushback oder mit eigener Kraft (Off-Block-Zeit);
- (v) „Ankunftszeit“ der Zeitpunkt, zu dem das Luftfahrzeug seine Ankunftsposition erreicht und die Parkbremsen gesetzt wurden (In-Block-Zeit);
- (w) „Verspätung auf der Rollbahn“ die Zeit, die sich das Luftfahrzeug entweder beim Abflug zwischen dem Beginn des Einstiegs der Fluggäste und der Startzeit oder bei der Ankunft zwischen der Landung und dem Beginn des Ausstiegs der Fluggäste am Boden befindet;
- (x) „Nacht“ den Zeitraum zwischen Mitternacht und 6.00 Uhr morgens;
- (y) „Kind ohne Begleitung“ ein ohne begleitenden Elternteil oder autorisierte Begleitperson reisendes Kind, für dessen Betreuung das Luftfahrtunternehmen gemäß seinen veröffentlichten Bestimmungen die Verantwortung übernommen hat.“

2. Artikel 3 wird wie folgt geändert:

- (a) Absatz 2 erhält folgende Fassung:

,Absatz 1 gilt unter der Bedingung, dass die Fluggäste

a) über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und – außer im Fall einer Annulierung gemäß Artikel 5 und im Fall einer Flugplanänderung gemäß Artikel 6 – sich

- wie vorgegeben und zu der zuvor schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) von dem Luftfahrtunternehmen, dem Veranstalter oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung einfinden

oder, falls keine Zeit angegeben wurde,

- spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit zur Abfertigung einfinden oder

b) von einem Luftfahrtunternehmen oder Veranstalter von einem Flug, für den sie eine Buchung besaßen, auf einen anderen Flug verlegt wurden, ungeachtet des Grundes hierfür.'

(b) Absatz 4 erhält folgende Fassung:

,4. Unbeschadet Artikel 8 Absatz 6 gilt diese Verordnung nur für Fluggäste, die mit motorisierten Starrflügelflugzeugen befördert werden. Wird jedoch ein Teil der Reise gemäß dem Beförderungsvertrag mit einem anderen Verkehrsträger oder per Hubschrauber durchgeführt, so gilt diese Verordnung für die gesamte Reise, und der Teil der Reise, der mit einem anderen Verkehrsträger durchgeführt wird, gilt für die Zwecke dieser Verordnung als Anschlussflug.'

(c) Absatz 6 erhält folgende Fassung:

,6. Diese Verordnung gilt auch für Fluggäste, die aufgrund von Pauschalreiseverträgen befördert werden, lässt allerdings die aufgrund der Richtlinie 90/314/EWG bestehenden Fluggastrechte unberührt. Die Fluggäste sind berechtigt, Forderungen nach dieser Verordnung und nach der Richtlinie 90/314/EWG des Rates geltend zu machen, dürfen allerdings für denselben Sachverhalt keine Ansprüche auf der Grundlage beider Rechtsvorschriften kumulieren, wenn die Rechte das gleiche Interesse schützen oder das gleiche Ziel haben. Diese Verordnung gilt nicht für Fälle, in denen die Annulierung oder Verspätung einer Pauschalreise andere Gründe als die Annulierung oder Verspätung des Fluges hat.'

3. Artikel 4 wird wie folgt geändert:

(a) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

,3. Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8. Entscheidet sich der Fluggast für eine anderweitige Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe b und liegt die Abflugzeit mindestens zwei Stunden nach der ursprünglichen Abflugzeit, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen dem Fluggast die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9.'

(b) Folgende zwei Absätze werden angefügt:

,4. Die Absätze 1, 2 und 3 gelten auch für Rückflugscheine, wenn einem Fluggast auf dem Rückflug die Beförderung verweigert wird, weil er/sie den Hinflug nicht angetreten oder dafür keine zusätzliche Gebühr entrichtet hat.

5. Meldet der Fluggast oder ein in seinem Namen handelnder Vermittler einen Fehler in der Namensschreibung eines oder mehrerer Fluggäste desselben Beförderungsvertrags, der zu einer Nichtbeförderung führen kann, so berichtet das Luftfahrtunternehmen dies bis 48 Stunden vor dem Abflug mindestens einmal ohne zusätzliche Gebühr für den Fluggast oder den Vermittler, sofern ihm dies aufgrund nationaler oder internationaler Rechtsvorschriften nicht untersagt ist.'

4. Artikel 5 wird wie folgt geändert:

(a) Absatz 1 Buchstaben a und b erhalten folgende Fassung:

,a) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen eine Erstattung des Flugpreises, anderweitige Fortsetzung der Reise oder Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt gemäß Artikel 8 zur Auswahl angeboten,

,b) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen im Fall einer anderweitigen Beförderung, wenn die nach vernünftigem Ermessen zu erwartende Abflugzeit mindestens zwei Stunden nach der planmäßigen Abflugzeit des annullierten Fluges liegt, Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 angeboten und'.

(b) Absatz 3 erhält folgende Fassung:

,3. Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen ist nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen gemäß Artikel 7 zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Annexion auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht und sich die Annexion auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche außergewöhnlichen Umstände können nur geltend gemacht werden, wenn sie sich auf den betreffenden Flug oder den Flug auswirken, der zuvor mit demselben Luftfahrzeug durchgeführt wurde.'

(c) Folgender Absatz 5 wird angefügt:

,5. Auf Flughäfen, die zumindest in den vorangegangenen drei Jahren mindestens drei Millionen Fluggäste jährlich zu verzeichnen hatten, gewährleistet das Flughafenleitungsorgan die Koordinierung der Aktivitäten des Flughafens und der Flughafennutzer, vor allem der Luftfahrtunternehmen und Bodenabfertigungsunternehmen, durch einen angemessenen Notfallplan für mögliche Situationen mehrfacher Flugausfälle und/oder -verspätungen, bei denen eine erhebliche Anzahl von Fluggästen am Flughafen festsitzen können; dies schließt auch die Insolvenz von Luftfahrtunternehmen oder den Entzug ihrer Betriebsgenehmigung ein. Der Notfallplan wird erstellt, um eine angemessene Information und Unterstützung der festsitzenden Fluggäste zu gewährleisten. Das Flughafenleitungsorgan übermittelt der nach Artikel 16 benannten nationalen Durchsetzungsstelle den Notfallplan und seine etwaigen Änderungen. Auf Flughäfen mit einem geringeren Fluggastaufkommen unternimmt das Flughafenleitungsorgan alle zumutbaren Anstrengungen, um die Flughafennutzer zu koordinieren und festsitzende Fluggäste in solchen Situationen zu unterstützen und zu informieren.'

5. Artikel 6 erhält folgende Fassung:

### *,Artikel 6*

#### **Große Verspätungen**

1. Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass sich der Abflug verspätet, oder verschiebt ein ausführendes

Luftfahrtunternehmen die planmäßige Abflugzeit auf einen späteren Zeitpunkt, so werden den Fluggästen vom ausführenden Luftfahrtunternehmen,

- (i) wenn die Verspätung mindestens zwei Stunden beträgt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 9 Absatz 2 angeboten,
- (ii) wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt und eine oder mehrere Nächte einschließt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b und c angeboten und,
- (iii) wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a angeboten.

2. Die Fluggäste haben gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen einen Ausgleichsanspruch gemäß Artikel 7, wenn sie ihr Endziel

- a) bei allen Reisen innerhalb der EU sowie Reisen nach/aus Drittländern über eine Entfernung bis 3 500 km nicht früher als fünf Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreichen;
- b) bei Reisen nach/aus Drittländern über eine Entfernung zwischen 3 500 und 6 000 km nicht früher als neun Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreichen;
- c) bei Reisen nach/aus Drittländern über eine Entfernung von mehr als 6 000 km nicht früher als zwölf Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit erreichen.

3. Absatz 2 gilt auch, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen die planmäßige Abflug- und Ankunftszeit geändert hat und sich daraus eine Verspätung gegenüber der ursprünglichen Ankunftszeit ergibt, es sei denn, dem Fluggast wurde die Flugplanänderung mehr als 15 Tage vor der ursprünglichen Abflugzeit mitgeteilt.

4. Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen ist nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen gemäß Artikel 7 zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Verspätung oder die Flugplanänderung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht und die Verspätung oder die Flugplanänderung sich auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche außergewöhnlichen Umstände können nur geltend gemacht werden, wenn sie sich auf den betreffenden Flug oder den Flug auswirken, der zuvor mit demselben Luftfahrzeug durchgeführt wurde.

5. Bei Verspätungen auf der Rollbahn von mehr als einer Stunde stellt das ausführende Luftfahrtunternehmen vorbehaltlich sicherheitsbezogener Beschränkungen unentgeltlich Toiletten und Trinkwasser zur Verfügung und sorgt für eine angemessene Beheizung oder Kühlung der Kabine sowie bei Bedarf für eine angemessene medizinische Versorgung. Erreicht die Verspätung auf der Rollbahn die Höchstdauer von fünf Stunden, kehrt das Luftfahrzeug an den Flugsteig oder einen anderen geeigneten Ausstiegspunkt zurück, an dem die Fluggäste aussteigen und dieselben Unterstützungsleistungen wie in Absatz 1 in Anspruch nehmen können, außer in den Fällen, in denen das Luftfahrzeug aus Gründen der Sicherheit oder der Gefahrenabwehr seine Position auf der Rollbahn nicht verlassen kann.'

6. Folgender Artikel wird eingefügt:

*,Artikel 6a*

#### **Verpasste Anschlussflüge**

1. Verpasst ein Fluggast einen Anschlussflug wegen einer Verspätung oder Flugplanänderung des vorhergehenden Fluges, so bietet ihm das den Anschlussflug ausführende Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft Folgendes an:

i) wenn die Wartezeit bis zum Anschlussflug mindestens zwei Stunden beträgt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a und Artikel 9 Absatz 2,

ii) anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe b und,

iii) wenn die planmäßige Abflugzeit des neuen Fluges oder der nach Artikel 8 angebotenen anderweitigen Beförderung mindestens fünf Stunden nach der planmäßigen Abflugzeit des verpassten Fluges liegt und die Verspätung eine oder mehrere Nächte umfasst, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b und c.

2. Verpasst ein Fluggast einen Anschlussflug wegen Verspätung eines vorhergehenden Anschlussflugs, so hat er gegenüber dem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft, das den vorhergehenden Anschlussflug ausführt, einen Ausgleichsanspruch gemäß Artikel 6 Absatz 2. Die Verspätung wird auf der Grundlage der planmäßigen Ankunftszeit am Endziel berechnet.

3. Etwaige Ausgleichsmodalitäten, die die betroffenen Luftfahrtunternehmen miteinander vereinbaren, bleiben von Absatz 2 unberührt.

4. Die Absätze 1 und 2 gelten auch für Luftfahrtunternehmen aus Drittstaaten, die einen Anschlussflug zu oder von einem Flughafen in der EU durchführen.

7. Artikel 7 wird wie folgt geändert:

(a) In Absatz 1 wird der Ausdruck „Flügen“ durch „Reisen“ ersetzt.

(b) Die Absätze 2, 3 und 4 erhalten folgende Fassung:

,2. Entcheidet sich der Fluggast für die Fortsetzung seiner Reise gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe b, so hat er bis zum Erreichen seines Endziels nur einmal Anspruch auf Ausgleichsleistungen, auch wenn bei der anderweitigen Beförderung ein weiterer Flug annulliert oder ein Anschlussflug verpasst werden sollte.

3. Die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 erfolgen durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung oder durch Scheck.

4. Die in Absatz 1 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Großkreisentfernung ermittelt.

5. Das Luftfahrtunternehmen kann mit dem Fluggast eine freiwillige Vereinbarung treffen, die die Ausgleichsbestimmungen in Absatz 1 ersetzt, sofern diese Vereinbarung durch ein vom Fluggast unterzeichnetes Dokument bestätigt wird, in dem er auf die ihm nach der vorliegenden Verordnung zustehenden Ausgleichsansprüche hingewiesen wird.'

8. Artikel 8 erhält folgende Fassung:

*,Artikel 8*

#### **Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung**

1. Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so stehen den Fluggästen folgende drei Optionen unentgeltlich zur Auswahl:

(a) - Erstattung des Flugpreises binnen sieben Tagen nach Anforderung des Fluggastes nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalitäten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit

- einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;

(b) Fortsetzung der Reise durch anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder

(c) anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

2. Absatz 1 Buchstabe a gilt auch für Fluggäste, deren Flüge Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG ergibt.

3. Bietet ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einem Fluggast einen Flug zu oder von einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Flughafen an, so trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen die Kosten für die Beförderung des Fluggastes von dem anderen Flughafen zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Flughafen oder, bezogen auf den Zielflughafen, zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fluggast vereinbarten Zielort.

4. Mit Zustimmung des Fluggastes können für den Rückflug bzw. die Rückflüge gemäß Absatz 1 Buchstabe a oder die anderweitige Beförderung gemäß Absatz 1 Buchstabe b oder c Verkehrsdienste genutzt werden, die von einem anderen Luftfahrtunternehmen, mit einer anderen Streckenführung oder einem anderen Verkehrsträger durchgeführt werden.

5. Wählt der Fluggast die Option in Absatz 1 Buchstabe b, so hat er vorbehaltlich verfügbarer Plätze Anspruch auf anderweitige Beförderung mit einem anderen Luftfahrtunternehmen oder einem anderen Verkehrsträger, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht in der Lage ist, den Fluggast mit eigenen Verkehrsdiensten innerhalb von 12 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit an sein Endziel zu befördern. Unbeschadet Artikel 22 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008<sup>23</sup> stellt das **andere Luftfahrtunternehmen oder das andere Verkehrsunternehmen** dem vertraglichen Luftfahrtunternehmen keinen höheren Preis in Rechnung als den von ihren eigenen Passagieren in den vorangegangenen drei Monaten für vergleichbare Dienste gezahlten Durchschnittspreis.

6. Wird Fluggästen angeboten, gemäß Absatz 1 ganz oder teilweise mit einem anderen Verkehrsträger befördert zu werden, so ist diese Verordnung auf die andere Beförderung so anwendbar, als wäre sie mit einem motorisierten Starrflügelflugzeug durchgeführt worden.'

9. Artikel 9 wird wie folgt geändert:

(a) Absatz 1 Buchstabe c erhält folgende Fassung:

,c) Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel, Wohnort des Fluggastes oder Sonstiges).'

---

<sup>23</sup>

ABl. L 293 vom 31.10.2008, S. 3.

- (b) Folgende Absätze werden angefügt:
- ,4. Kann das ausführende Luftfahrtunternehmen nachweisen, dass die Annulierung, die Verspätung oder die Flugplanänderung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht und die Annulierung, die Verspätung oder die Flugplanänderung sich auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, so kann es die Gesamtkosten der Unterbringung gemäß Absatz 1 Buchstabe b je Fluggast auf 100 EUR pro Nacht und auf höchstens drei Nächte beschränken. Ausführende Luftfahrtunternehmen, die von dieser Ausnahme Gebrauch machen, informieren die Fluggäste gleichwohl über verfügbare Unterbringungsmöglichkeiten nach diesen drei Nächten, zusätzlich zu ihren fortlaufenden Informationspflichten gemäß Artikel 14.
5. Die Unterbringungspflicht gemäß Absatz 1 Buchstabe b besteht nicht, wenn die Flugentfernung 250 km oder weniger beträgt und die Kapazität des Luftfahrzeugs 80 Sitzplätze nicht übersteigt, es sei denn, es handelt sich um einen Anschlussflug. Ausführende Luftfahrtunternehmen, die von dieser Ausnahme Gebrauch machen, informieren die Fluggäste gleichwohl über verfügbare Unterbringungsmöglichkeiten.
6. Entscheidet sich der Fluggast für eine Erstattung des Flugpreises gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a und befindet sich am Ausgangsflughafen seiner Reise, oder entscheidet er sich für eine anderweitige Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe c, so hat er in Bezug auf den betreffenden Flug keine weiteren Ansprüche auf Betreuungsleistungen nach Artikel 9 Absatz 1.'
10. In Artikel 10 Absatz 2 Buchstaben a, b und c wird der Ausdruck „Preises des Flugscheins“ durch „Flugpreises“ ersetzt.
11. Artikel 11 wird folgender Absatz hinzugefügt:
- ,3. Das ausführende Luftfahrtunternehmen wendet die in Artikel 9 Absätze 4 und 5 genannten Beschränkungen nicht an, wenn es sich bei den Fluggästen um Personen mit eingeschränkter Mobilität, ihre Begleitpersonen, Kinder ohne Begleitung, Schwangere oder Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen handelt, sofern das Luftfahrtunternehmen, sein Vermittler oder der Veranstalter mindestens 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflug über die speziellen Bedürfnisse unterrichtet wurde. Diese Unterrichtung gilt für die gesamte Reise und die Rückreise, sofern für beide Reisen ein Vertrag mit demselben Luftfahrtunternehmen geschlossen wurde.'
12. Artikel 13 erhält folgende Fassung:

*,Artikel 13*

**Regressansprüche**

In Fällen, in denen ein ausführendes Luftfahrtunternehmen eine Ausgleichszahlung leistet oder die sonstigen sich aus dieser Verordnung ergebenden Verpflichtungen erfüllt, kann keine Bestimmung dieser Verordnung oder nationaler Gesetze in dem Sinne ausgelegt werden, dass sie das Recht des Luftfahrtunternehmens beschränkt, für die aufgrund dieser Verordnung entstandenen Kosten bei Dritten, die zu dem die Ausgleichszahlung oder sonstige Verpflichtungen begründenden Ereignis beigetragen haben, Regress zu nehmen.'

13. Artikel 14 erhält folgende Fassung:

*,Artikel 14*

**Verpflichtung zur Information der Fluggäste**

1. Das Flughafenleitungsorgan und das ausführende Luftfahrtunternehmen stellen sicher, dass an den Abfertigungsschaltern (einschließlich der Check-in-Automaten) und am Flugsteig ein klar lesbarer Hinweis mit folgendem Wortlaut für die Fluggäste deutlich sichtbar angebracht wird: „Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens zwei Stunden verspätet ist, verlangen Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über ihre Rechte, insbesondere über Unterstützungs- und eventuelle Ausgleichsleistungen.“
2. Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, händigt jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis aus, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß dieser Verordnung dargelegt werden, einschließlich Informationen über mögliche Beschränkungen gemäß Artikel 9 Absätze 4 und 5. Ferner wird allen Fluggästen, die von einer Flugverspätung oder -verschiebung von mindestens zwei Stunden betroffen sind, ein entsprechender Hinweis ausgehändigt. Die Kontaktinformationen der nach Artikel 16a benannten zuständigen Beschwerdestellen werden dem Fluggast ebenfalls in schriftlicher Form ausgehändigt.
3. Bei blinden oder sehbehinderten Personen sind die Bestimmungen dieses Artikels durch den Einsatz geeigneter alternativer Mittel anzuwenden.
4. Das Flughafenleitungsorgan stellt sicher, dass in den Fluggastbereichen des Flughafens allgemeine Informationen über Fluggastrechte deutlich sichtbar angebracht sind. Es stellt ferner sicher, dass die sich am Flughafen aufhaltenden Fluggäste über die Annullierung ihres Fluges und ihre Rechte unterrichtet werden, falls das Luftfahrtunternehmen unerwartet seinen Betrieb einstellt, etwa wegen Insolvenz oder Entzug seiner Betriebsgenehmigung.
5. Bei Annullierung oder Verspätung des Abflugs informiert das ausführende Luftfahrtunternehmen die Fluggäste so rasch wie möglich, jedoch spätestens 30 Minuten nach der planmäßigen Abflugzeit, über die Lage und, sobald diese Informationen vorliegen, über die voraussichtliche Abflugzeit, sofern das Luftfahrtunternehmen gemäß den Absätzen 6 und 7 die Kontaktinformationen des Fluggastes erhalten hat, wenn der Flugschein über einen Vermittler erworben wurde.
6. Erwirbt der Fluggast seinen Flugschein nicht unmittelbar beim ausführenden Luftfahrtunternehmen, sondern über einen in der Union niedergelassenen Vermittler, so übermittelt dieser Vermittler dem Luftfahrtunternehmen die Kontaktinformationen des Fluggastes, sofern der Fluggast dem ausdrücklich und in schriftlicher Form zugestimmt hat. Diese Zustimmung muss vom Fluggast bestätigt werden („Opt-in“). Das Luftfahrtunternehmen darf diese Kontaktinformationen nur zur Erfüllung der Informationspflichten gemäß diesem Artikel und nicht zu Marketingzwecken verwenden und löscht diese Angaben binnen 72 Stunden nach Erfüllung des Beförderungsvertrags. Die Verarbeitung, Abfrage und Speicherung dieser Daten erfolgen im Einklang mit der Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr<sup>24</sup>.

<sup>24</sup>

ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31.

7. Vermittler sind von den Bestimmungen in Absatz 6 ausgenommen, wenn sie nachweisen können, dass durch ein alternatives System die Unterrichtung des Fluggastes ohne die Übermittlung seiner Kontaktinformationen sichergestellt ist.'

14. Artikel 16 erhält folgende Fassung:

*,Artikel 16*

**Durchsetzung**

1. Jeder Mitgliedstaat benennt eine nationale Durchsetzungsstelle, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen zuständig ist. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche Stelle gemäß diesem Absatz benannt worden ist.

2. Die nationale Durchsetzungsstelle überwacht die Erfüllung der Anforderungen dieser Verordnung mit besonderer Aufmerksamkeit und ergreift die zur Wahrung der Fluggastrechte erforderlichen Maßnahmen. Zu diesem Zweck stellen die Luftfahrtunternehmen und die Flughafenleitungsorgane der nationalen Durchsetzungsstelle auf deren Verlangen die einschlägigen Unterlagen zur Verfügung. Zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben trägt die nationale Durchsetzungsstelle auch den Informationen Rechnung, die ihr von der gemäß Artikel 16a benannten Stelle übermittelt werden. Sie kann auch Durchsetzungsmaßnahmen zu individuellen Beschwerden beschließen, die ihr von der gemäß Artikel 16a benannten Stelle zugeleitet werden.

3. Die von den Mitgliedstaaten für Verstöße gegen diese Verordnung festgelegten Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

4. Sind die nach Artikel 16 und 16a benannten Stellen nicht identisch, so werden Berichtsverfahren für den Informationsaustausch zwischen den Stellen eingerichtet, damit die nationale Durchsetzungsstelle bei der Wahrnehmung ihrer Überwachungs- und Durchsetzungsaufgaben unterstützt wird und die nach Artikel 16a benannte Stelle die für die Prüfung individueller Beschwerden notwendigen Informationen zusammentragen kann.

5. Die nationalen Durchsetzungsstellen veröffentlichen jährlich bis spätestens Ende April des jeweils folgenden Kalenderjahres Statistiken über ihre Tätigkeiten und die verhängten Sanktionen.

6. Für die unter diese Verordnung fallenden Belange übermitteln die Luftfahrtunternehmen den nationalen Durchsetzungsstellen der Mitgliedstaaten, in denen sie tätig sind, ihre Kontaktinformationen.'

15. Folgende Artikel werden eingefügt:

*,Artikel 16a*

**Forderungen und Beschwerden von Fluggästen**

1. Die Luftfahrtunternehmen unterrichten die Fluggäste bei der Buchung über ihre Bearbeitungsverfahren für Forderungen und Beschwerden im Zusammenhang mit den in dieser Verordnung festgelegten Rechten und teilen ihnen die betreffenden Kontaktadressen mit, an die die Fluggäste ihre Forderungen und Beschwerden, auch in elektronischer Form, richten können. Die Luftfahrtunternehmen unterrichten die Fluggäste auch über die für die Bearbeitung von Fluggastbeschwerden zuständige(n) Stelle(n).

2. Will ein Fluggast aufgrund seiner ihm nach dieser Verordnung zustehenden Rechte eine Beschwerde an das Luftfahrtunternehmen richten, so muss er diese innerhalb von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Fluges einreichen. Innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde bestätigt das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast deren Empfang. Das Luftfahrtunternehmen gibt dem Fluggast innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde eine ausführliche Antwort.
3. Im Einklang mit den einschlägigen EU-Rechtsvorschriften und nationalen Gesetzen benennt jeder Mitgliedstaat eine oder mehrere nationale Stellen, die für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen Luftfahrtunternehmen und Fluggästen im Zusammenhang mit den unter diese Verordnung fallenden Rechten zuständig sind.
4. Jeder Fluggast kann bei einer gemäß Absatz 3 benannten Stelle Beschwerde wegen eines mutmaßlichen Verstoßes gegen diese Verordnung erheben, der auf einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats begangen wurde oder einen Flug von einem Drittstaat zu einem Flughafen in diesem Hoheitsgebiet betrifft. Solche Beschwerden dürfen frühestens zwei Monate nach einer entsprechenden Beschwerde beim betreffenden Luftfahrtunternehmen eingereicht werden, sofern das Luftfahrtunternehmen diese noch nicht abschließend beantwortet hat.
5. Innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Beschwerde bestätigt die benannte Stelle deren Empfang und sendet ein Exemplar an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle. Die Frist für die endgültige Beantwortung darf drei Monate ab Eingang der Beschwerde nicht überschreiten. Die zuständige nationale Durchsetzungsstelle erhält ebenfalls ein Exemplar der endgültigen Antwort.

#### *Artikel 16b*

#### **Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und der Kommission**

1. Die Kommission unterstützt durch den in Artikel 16c genannten Ausschuss den Dialog zwischen den Mitgliedstaaten über die nationale Auslegung und Anwendung dieser Verordnung.
2. Die Mitgliedstaaten übermitteln der Kommission jährlich bis spätestens Ende April des jeweils folgenden Kalenderjahres einen Bericht über ihre Tätigkeiten. Die Kommission kann Durchführungsrechtsakte über die in diesen Berichten zu behandelnden Fragen erlassen. Diese Durchführungsrechtsakte werden im Einklang mit dem Verfahren nach Artikel 16c angenommen.
3. Die Mitgliedstaaten übermitteln der Kommission regelmäßig sachdienliche Informationen über die nationale Auslegung und Anwendung dieser Verordnung; die Kommission stellt diese Informationen den anderen Mitgliedstaaten in elektronischer Form zur Verfügung.
4. Die Kommission untersucht auf Antrag eines Mitgliedstaats oder von sich aus Fälle, in denen Bestimmungen dieser Verordnung, insbesondere in Bezug auf die Auslegung außergewöhnlicher Umstände, unterschiedlich angewendet und durchgesetzt werden, und präzisiert die Bestimmungen der Verordnung, um eine gemeinsame Vorgehensweise zu fördern. Die Kommission kann zu diesem Zweck nach Anhörung des in Artikel 16c genannten Ausschusses eine Empfehlung abgeben.
5. Auf Ersuchen der Kommission untersuchen die nationalen Durchsetzungsstellen bestimmte mutmaßliche Vorgehensweisen eines oder mehrerer

Luftfahrtunternehmen und teilen der Kommission innerhalb von vier Monaten nach dem Ersuchen ihre Ergebnisse mit.

*Artikel 16c*

**Ausschussverfahren**

1. Die Kommission wird vom Ausschuss für Fluggastrechte unterstützt, der sich aus jeweils zwei Vertretern der einzelnen Mitgliedstaaten zusammensetzt, von denen mindestens einer eine nationale Durchsetzungsstelle vertritt. Bei dem Ausschuss handelt es sich um einen Ausschuss im Sinne der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

2. Wird auf diesen Absatz Bezug genommen, so gilt Artikel 4 der Verordnung (EU) Nr. 182/2011.

16. Artikel 17 erhält folgende Fassung:

*Artikel 17*

**Bericht**

Die Kommission erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 1. Januar 2017 Bericht über die Anwendung und die Ergebnisse dieser Verordnung, insbesondere in Bezug auf die Auswirkungen des Ausgleichs bei großer Verspätung und der Begrenzung der Unterbringung bei außergewöhnlichen Umständen von langer Dauer. Die Kommission berichtet auch über den verbesserten Schutz von Reisenden von Flügen aus Drittländern, die von gemeinschaftsfremden Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden, im Rahmen internationaler Luftverkehrsabkommen. Dem Bericht werden, soweit erforderlich, Legislativvorschläge beigefügt.'

17. Anhang 1 der vorliegenden Verordnung wird der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 als Anhang 1 angefügt.

***Artikel 2***

Die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 wird wie folgt geändert:

1. Artikel 3 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

,2. Das Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft stellt am Flughafen Beschwerdeformulare zur Verfügung, die es dem Fluggast ermöglichen, unmittelbar eine Beschwerde über beschädigtes oder verspätetes Reisegepäck einzureichen. Solche Beschwerdeformulare, auch in Form so genannter „Property Irregularity Reports“ (PIR), werden vom Luftfahrtunternehmen am Flughafen als Beschwerde im Sinne von Artikel 31 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens entgegengenommen. Diese Möglichkeit lässt das Recht des Fluggastes unberührt, eine Beschwerde auf anderem Wege innerhalb der im Montrealer Übereinkommen festgelegten Fristen einzureichen.'

2. Artikel 5 Absatz 2 erhält folgende Fassung:

,2. Unbeschadet des Absatzes 1 beläuft sich dieser Vorschuss mindestens auf einen 18 096 SZR entsprechenden Betrag in Euro je Fluggast im Todesfall. Die Kommission kann diesen Betrag durch einen delegierten Rechtsakt gemäß Artikel 6c unter Berücksichtigung einer von der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation nach Artikel 24 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens getroffenen Entscheidung

anpassen. Bei einer Anpassung des vorgenannten Betrags wird auch der entsprechende Betrag im Anhang geändert.'

3. Artikel 6 Absatz 1 wird folgender Satz angefügt:

,Die Kommission kann die im Anhang genannten Beträge, mit Ausnahme des Betrags in Artikel 5 Absatz 2, durch einen delegierten Rechtsakt gemäß Artikel 6c unter Berücksichtigung einer von der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation nach Artikel 24 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens getroffenen Entscheidung anpassen.'

4. Folgende Artikel werden eingefügt:

*,Artikel 6a*

1. Bei der Beförderung aufgegebener Rollstühle oder sonstiger Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte bieten das Luftfahrtunternehmen und seine Vermittler Personen mit eingeschränkter Mobilität im Sinne von Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006<sup>25</sup> bei der Buchung und spätestens bei der Übergabe der Ausrüstung an das Luftfahrtunternehmen die Gelegenheit, unentgeltlich eine besondere Interessenserklärung gemäß Artikel 22 Absatz 2 des Montrealer Übereinkommens abzugeben.

2. Bei Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen haftet das Luftfahrtunternehmen nur bis zu dem von der betreffenden Person bei der Übergabe der aufgegebenen Mobilitätshilfe an das Luftfahrtunternehmen angegebenen Betrag.

3. Bei Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder verspäteter Beförderung von aufgegebenen Rollstühlen oder sonstigen Mobilitätshilfen und Hilfsgeräten haftet das Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft bis zur Höhe des vom Fluggast angegebenen Betrags, sofern es nicht nachweist, dass der beanspruchte Betrag höher ist als das tatsächliche betragsmäßig angegebene Interesse der Person an der Ablieferung am Bestimmungsort.

*Artikel 6b*

1. Die nach Artikel 16 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 benannte nationale Durchsetzungsstelle stellt die Einhaltung dieser Verordnung sicher. Sie überwacht zu diesem Zweck

- die Bedingungen von Beförderungsverträgen im Luftverkehr,
- das grundsätzliche Angebot, eine besondere Interessenserklärung für aufgegebene Mobilitätshilfen abzugeben, sowie die Leistung einer angemessenen Entschädigung für Schäden an Mobilitätshilfen,
- die Leistung einer eventuellen Vorschusszahlung gemäß Artikel 5 Absatz 1,
- die Anwendung des Artikels 6.

2. Zur Überwachung des Schutzes von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität im Fall einer Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen prüft und berücksichtigt die nationale Durchsetzungsstelle auch die Angaben zu den Beschwerden bezüglich Mobilitätshilfen, die bei den nach Artikel 16a der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 benannten Stellen eingereicht wurden.

---

<sup>25</sup>

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1.

3. Die von den Mitgliedstaaten für Verstöße gegen diese Verordnung festgelegten Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.
4. In ihren Jahresberichten gemäß Artikel 16 Absatz 6 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 veröffentlichen die nationalen Durchsetzungsstellen auch Statistiken über ihre Tätigkeiten und die im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Verordnung verhängten Sanktionen.

#### *Artikel 6c*

1. Die der Kommission übertragene Befugnis zum Erlass delegierter Rechtakte unterliegt den in diesem Artikel festgelegten Bedingungen.
2. Die Befugnisübertragung an die Kommission gemäß Artikel 6 Absatz 1 erfolgt auf unbestimmte Zeit ab dem Datum des Inkrafttretens dieser Verordnung.
3. Die in Artikel 6 Absatz 1 genannte Befugnisübertragung kann vom Europäischen Parlament oder vom Rat jederzeit widerrufen werden. Der Beschluss über den Widerruf beendet die Übertragung der in diesem Beschluss angegebenen Befugnis. Der Beschluss wird am Tag nach seiner Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* oder zu einem darin angegebenen späteren Zeitpunkt wirksam. Die Gültigkeit von delegierten Rechtsakten, die bereits in Kraft sind, wird davon nicht berührt.
4. Sobald die Kommission einen delegierten Rechtsakt erlässt, teilt sie dies gleichzeitig dem Europäischen Parlament und dem Rat mit.
5. Ein gemäß Artikel 6 Absatz 1 erlassener delegierter Rechtsakt tritt nur in Kraft, wenn binnen zwei Monaten nach der Notifizierung weder das Europäische Parlament noch der Rat Einwände gegen den delegierten Rechtsakt erhoben haben oder wenn sowohl das Europäische Parlament als auch der Rat der Kommission vor Ablauf dieser Frist mitteilen, dass sie keine Einwände erheben werden. Auf Initiative des Europäischen Parlaments oder des Rates wird diese Frist um zwei Monate verlängert.'

#### *Artikel 6d*

1. Die Luftfahrtunternehmen können zwar aufgrund ihrer unternehmerischen Freiheit die Bedingungen für die Gepäckbeförderung festlegen, jedoch geben sie bei der Buchung und an den **Abfertigungsschaltern (einschließlich Check-in-Automaten)** eindeutig die zulässigen Freimengen für Handgepäck und aufgegebenes Gepäck an, die die Fluggäste in der Kabine und im Frachtraum des Luftfahrzeugs auf den einzelnen Flügen einer Buchung befördern dürfen, einschließlich etwaiger, innerhalb einer bestimmten Freimenge geltender Beschränkungen der Zahl der Gepäckstücke. Werden für die Gepäckbeförderung zusätzliche Gebühren erhoben, so geben die Luftfahrtunternehmen bei der Buchung und auf Anfrage am Flughafen genaue Einzelheiten zu diesen Gebühren an.
2. Stehen außergewöhnliche Umstände wie Sicherheitsgründe oder eine nach der Buchung vorgenommene Änderung des Luftfahrzeugtyps der Beförderung als Handgepäck zugelassener Gegenstände in der Kabine entgegen, so können sie vom Luftfahrtunternehmen im Frachtraum des Luftfahrzeugs, allerdings ohne Aufpreis für den Fluggast, befördert werden.
3. Die in europäischen und internationalen Sicherheitsvorschriften, unter anderem in den Verordnungen (EG) Nr. 300/2008 und (EG) Nr. 820/2008, festgelegten Beschränkungen für Handgepäck bleiben von diesen Rechten unberührt.

Artikel 6e

1. Die Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft gestatten es Fluggästen, ein Musikinstrument als Kabinengepäck mitzuführen, sofern die geltenden Sicherheitsvorschriften sowie die technischen Spezifikationen und Beschränkungen des betreffenden Luftfahrzeugs dies zulassen. Musikinstrumente werden als Kabinengepäck zugelassen, sofern sie in ein geeignetes Gepäckabteil innerhalb der Kabine oder unter einen geeigneten Fluggastsitz sicher verstaut werden können. Die Luftfahrtunternehmen können bestimmen, dass ein Musikinstrument Teil der dem Fluggast zustehenden Handgepäckfreimenge ist und nicht zusätzlich zu dieser Freimenge mitgeführt werden darf.
  2. Ist ein Musikinstrument zu groß, um in ein geeignetes Gepäckabteil innerhalb der Kabine oder unter einen geeigneten Fluggastsitz sicher verstaut werden zu können, kann das Luftfahrtunternehmen den Erwerb eines zweiten Flugscheins verlangen, wenn das Musikinstrument als Handgepäck auf einem zweiten Sitzplatz mitgeführt wird. Bei Erwerb eines zweiten Sitzplatzes unternimmt das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Anstrengungen, um dem Fluggast einen Sitzplatz neben dem betreffenden Musikinstrument zuzuweisen. Musikinstrumente werden auf Anfrage und soweit verfügbar in einem beheizten Teil des Frachtraums des Luftfahrzeugs befördert, sofern die geltenden Sicherheitsvorschriften, die Platzverhältnisse und die technischen Spezifikationen des betreffenden Luftfahrzeugs dies zulassen. Die Luftfahrtunternehmen geben in ihren Geschäftsbedingungen eindeutig an, auf welcher Grundlage Musikinstrumente befördert und welche Gebühren dafür erhoben werden.'

5. Artikel 7 erhält folgende Fassung:

,Artikel 7

Die Kommission erstattet dem Europäischen Parlament und dem Rat bis zum 1. Januar 2017 über die Anwendung und die Ergebnisse dieser Verordnung Bericht. Dem Bericht werden, soweit erforderlich, Legislativvorschläge beigelegt.'

6. Der Anhang der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 wird durch den Anhang 2 dieser Verordnung ersetzt.

## *Artikel 3*

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

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

Geschehen zu Brüssel am [...]

*Im Namen des Europäischen Parlaments*      *Im Namen des Rates*  
*Der Präsident*                                    *Der Präsident*

## **Anhang 1**

**„Anhang: Nicht erschöpfende Liste außergewöhnlicher Umstände im Sinne dieser Verordnung“**

1. Folgende Umstände sind als „außergewöhnlich“ anzusehen:
  - i. Naturkatastrophen, die eine sichere Durchführung des Fluges unmöglich machen;
  - ii. technische Probleme, die nicht Teil des normalen Luftfahrzeugbetriebs sind, beispielsweise die Feststellung eines Fehlers während der Durchführung des betreffenden Fluges, der die normale Fortsetzung des Betriebs unmöglich macht, oder ein versteckter Fabrikationsfehler, der vom Hersteller oder einer zuständigen Behörde entdeckt wird und die Flugsicherheit beeinträchtigt;
  - iii. Sicherheitsrisiken, Sabotageakte oder terroristische Handlungen, die eine sichere Durchführung des Fluges unmöglich machen;
  - iv. lebensbedrohende Gesundheitsrisiken oder medizinische Notfälle, die eine Unterbrechung oder Umleitung des betreffendes Fluges erfordern;
  - v. Beschränkungen durch das Flugverkehrsmanagement, die Schließung eines Luftraums oder eines Flughafens;
  - vi. Wetterbedingungen, die mit der Flugsicherheit nicht zu vereinbaren sind;
  - vii. Arbeitsstreitigkeiten beim ausführenden Luftfahrtunternehmen oder den Erbringern grundlegender Dienstleistungen wie Flughäfen und Flugsicherungsorganisationen.
2. Folgende Umstände sind nicht als „außergewöhnlich“ anzusehen:
  - i. technische Probleme, die Teil des normalen Luftfahrzeugbetriebs sind, beispielsweise ein Problem, das bei der routinemäßigen Wartung oder der Vorflugkontrolle des Luftfahrzeugs festgestellt wird oder auf die unsachgemäße Durchführung dieser Wartung oder Vorflugkontrolle zurückzuführen ist;
  - ii. Ausfall der Flugbesatzung oder des Kabinenpersonals (außer bei Arbeitsstreitigkeiten).

**Anhang 2**  
**„ANHANG“**

**HAFTUNG VON LUFTFAHRTUNTERNEHMEN FÜR FLUGGÄSTE UND DEREN REISEGEPÄCK**

Diese Hinweise fassen die Haftungsregeln zusammen, die von Luftfahrtunternehmen der Union nach den EU-Rechtsvorschriften und dem Montrealer Übereinkommen anzuwenden sind.

**SCHADENSERSATZ BEI TOD ODER KÖRPERVERLETZUNG**

Es gibt keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen bei Unfällen, die sich an Bord eines Flugzeugs oder beim Ein- oder Ausstieg ereignet haben. Für Schäden bis zu einer Höhe von 113 100 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung) kann das Luftfahrtunternehmen keine Haftungsfreistellung oder Haftungsbegrenzung geltend machen. Bei höheren Beträgen haftet das Luftfahrtunternehmen nicht, wenn es nachweist, dass der Schaden nicht durch eine fahrlässige oder sonstige unrechtmäßige Handlung des Unternehmens, oder ausschließlich durch eine fahrlässige oder sonstige unrechtmäßige Handlung eines Dritten verursacht wurde.

**VORSCHUSSZAHLUNGEN**

Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat das Luftfahrtunternehmen innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadensersatzberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt diese Vorschusszahlung nicht weniger als 18 096 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung).

**VERSPÄTUNGEN BEI DER BEFÖRDERUNG VON FLUGGÄSTEN**

Das Luftfahrtunternehmen haftet für Schäden durch Verspätung bei der Beförderung von Fluggästen, es sei denn, dass es alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen hat oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen ist auf 4 694 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung) begrenzt.

**VERLUST, BESCHÄDIGUNG ODER VERSPÄTUNG VON REISEGEPÄCK**

Das Luftfahrtunternehmen haftet für den Verlust, die Beschädigung oder die Verspätung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1 113 SZR (gerundeter Betrag in Landeswährung), und zwar je Fluggast und nicht je aufgegebenen Gepäckstück, sofern nicht durch eine besondere Erklärung des Fluggastes eine höhere Haftungsgrenze zwischen ihm und dem Luftfahrtunternehmen vereinbart wurde. Das Luftfahrtunternehmen haftet nicht für beschädigtes oder verloren gegangenes Reisegepäck, wenn die Beschädigung oder der Verlust auf die Beschaffenheit oder einen Defekt des Gepäcks zurückzuführen ist. Das Luftfahrtunternehmen haftet nicht für verspätetes Reisegepäck, wenn es alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um den dadurch verursachten Schaden zu vermeiden oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Für Handgepäck, einschließlich persönlicher Gegenstände, haftet das Luftfahrtunternehmen nur, wenn es den Schaden verschuldet hat.

## **HÖHERE HAFTUNGSGRENZE FÜR REISEGEPÄCK**

Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen gegebenenfalls verlangten Zuschlag entrichtet. Ein solcher Zuschlag richtet sich nach einem Tarif, der sich auf die Kosten für die Beförderung und die Versicherung des betreffenden Reisegepäcks bezieht, die über den Haftungshöchstbetrag von 1 131 SZR hinausgehen. Der Tarif wird den Fluggästen auf Anfrage mitgeteilt. Behinderte Fluggäste und Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität erhalten grundsätzlich die Möglichkeit, für die Beförderung ihrer Mobilitätshilfen unentgeltlich eine besondere Interessenserklärung abzugeben.

## **FRISTEN FÜR BEANSTANDUNGEN BEIM REISEGEPÄCK**

Bei Beschädigung, Verspätung, Verlust oder Zerstörung von Reisegepäck hat der Fluggast dem Luftfahrtunternehmen so bald wie möglich schriftlich Anzeige zu erstatten. Bei Beschädigung von Reisegepäck muss der Fluggast binnen sieben Tagen, bei verspätetem Reisegepäck binnen 21 Tagen, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, schriftlich Anzeige erstatten. Um diese Fristen problemlos einhalten zu können, müssen die Luftfahrtunternehmen den Fluggästen die Gelegenheit bieten, am Flughafen ein Beschwerdeformular auszufüllen. Solche Beschwerdeformulare, auch in Form so genannter „Property Irregularity Reports“ (PIR), müssen vom Luftfahrtunternehmen am Flughafen als Beschwerde entgegengenommen werden.

## **HAFTUNG DES VERTRAGLICHEN UND DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS**

Wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht mit dem vertraglichen Luftfahrtunternehmen identisch ist, kann der Fluggast seine Anzeige oder Schadensersatzansprüche an jedes der beiden Unternehmen richten. Dies schließt auch Fälle ein, in denen das Interesse an der Lieferung gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen betragsmäßig angegeben wurde.

## **KLAGEFRISTEN**

Gerichtliche Klagen auf Schadensersatz müssen innerhalb von zwei Jahren, beginnend mit dem Tag der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen, erhoben werden.

## **GRUNDLAGE DIESER INFORMATIONEN**

Diese Bestimmungen beruhen auf dem Montrealer Übereinkommen vom 28. Mai 1999, das in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 (geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 und die Verordnung (EU) Nr. xxx) und durch nationale Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten umgesetzt wurde.“