

## Die Zulässigkeit einzelner Bedingungen von AGB der EU – Fluggesellschaften

Wirtschaftsjuristin Alena Folchmann, LL.B.

### I. Einleitung

Der weltweite Luftverkehrsmarkt boomt.<sup>1</sup> Immer mehr Flüge werden über das Internet gebucht. Die Passagiere kaufen ihre Flugtickets einfach und bequem online auf den verschiedenen Flugportalen. Während der Buchung auf dem Internetportal wird der Kunde immer aufgefordert, ein Kästchen mit dem Hinweis „*Ich akzeptiere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen*“ anzukreuzen. Die Passagiere lesen eher selten diese AGB der Fluggesellschaften, weil sie ziemlich lang und schwer verständlich formuliert sind.

Das Problem besteht darin, dass die Fluggäste bei dem Abschluss des Luftbeförderungsvertrages keinen Einfluss auf die AGB haben, weil sie einseitig von Airlines vorformuliert werden. Außerdem verwenden die meisten Fluggesellschaften in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen viele Klauseln, die von den Verbraucherschützern immer wieder wegen unangemessener Benachteiligung der Passagiere kritisiert werden.

Diese Arbeit soll die Probleme der Zulässigkeit einzelner Klauseln von AGB der EU – Fluggesellschaften untersuchen. Für dieses Ziel werden die Allgemeinen Beförderungsbedingungen ca. 20 europäische Fluglinien geprüft und zahlreiche Gerichtsentscheidungen sowohl deutscher Gerichte als auch des Europäischen Gerichtshofs untersucht.

Der Umfang der Arbeit unterliegt aber gleichzeitig einigen Einschränkungen. So wird sich die Arbeit nicht mit denjenigen Passagieren beschäftigen, die eine Pauschalreise gebucht haben. Die vorliegende Arbeit beschränkt sich ferner auf die Analyse der Zulässigkeit einzelner AGB-Klauseln nach deutschem Recht. Sie ist somit aus der Perspektive desjenigen Fluggastes geschrieben, der seinen Flug in der Regel in Deutschland bei einer europäischen Airline bucht und auch hier seine Rechte geltend machen will.

---

<sup>1</sup> Janköster (2009), S. 1.

## II. AGB im Luftverkehr

Wie grundsätzlich bei jedem Vertrag wird der Inhalt des Luftbeförderungsvertrags durch die Vereinbarungen der Parteien bestimmt. Da die internationalen Vorschriften, die Normen des EG-Rechts und des LuftVG die Luftbeförderung nur in Teilbereichen abschließend und zwingend regeln und auch die Vorschriften des BGB den Inhalt des Luftbeförderungsvertrages nicht weiter konkretisieren, werden ergänzend zu den genannten Bestimmungen die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien ganz erheblich auch durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und insbesondere die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB), die vom Luftfrachtführer stammen, bestimmt.

Die ABB sind einseitig vorformulierte Vertragsbedingungen und deswegen handelt es sich um Allgemeinen Geschäftsbedingungen i. S. v. §§ 305 ff. BGB.<sup>2</sup> Dem steht nicht entgegen, dass die relevanten Vertragsbedingungen gegebenenfalls inhaltlich den zwingenden Vorschriften des Montrealer Übereinkommens entsprechen; dies bedeutet lediglich, dass dann, wenn die relevanten Regelungen des Montrealer Übereinkommens auch ohne vertragliche Vereinbarung anwendbar wären, eine Inhaltskontrolle grundsätzlich an § 307 Abs. 3 S. 1 BGB scheitert. Ebenso wenig lässt sich gegen eine Einordnung als AGB anführen, dass die relevanten Vertragsbedingungen gegebenenfalls einer Empfehlung der International Air Transport Association (IATA) entsprechen.<sup>3</sup>

Die Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften im Personenverkehr beruhen heute in der Tat in vielen Fällen noch immer den in der Recommended Practice (PR) 1724 aufgestellten „General Conditions of Carriage (Passenger and Baggage)“.<sup>4</sup> So lehnt sich z. B. die im Personenverkehr maßgeblichen ABB Flugpassage der Lufthansa auch nach diversen Überarbeitungen, die durch das Inkrafttreten des Montrealer Übereinkommens und der Fluggastrechte-VO notwendig wurden, immer noch sehr stark an die IATA-Empfehlungen an.

Hinsichtlich der Einbeziehung der ABB in Luftbeförderungsvertrag gelten die allgemeinen Grundsätze.<sup>5</sup> § 305 a Nr. 1 BGB ist im Luftverkehr nicht einschlägig und kann als eng begrenzte Ausnahmenvorschrift auch nicht analog herangezogen werden.<sup>6</sup>

Ganz gleich, ob die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften auf Verbandsempfehlung beruhen oder nicht, unterliegen sie als AGB der Inhaltskontrolle nach AGB-Vorschriften des BGB, also den §§ 307 ff. BGB.<sup>7</sup> Auch die Tatsache, dass die Beförderungsbedingungen nach § 21 Abs. 2 S. 1 LuftVG der zuständigen Behörde auf Verlangen vorzulegen sind und von dieser gemäß § 21 Abs. 2 S. 2 LuftVG untersagt werden können, steht einer Inhaltskontrolle nicht entgegen.<sup>8</sup> Gleiches gilt, wenn gemäß § 21a LuftVG eine Genehmigung erteilt worden ist.<sup>9</sup> Dies folgt zum einen im Wege Umkehrschlusses aus § 309 Nr. 7, 8 lit. a BGB. Zum anderen gilt es zu bedenken, dass die Untersagung nach § 21 Abs. 2 S. 2 LuftVG ebenso wenig wie die Genehmigungspflicht nach § 21a LuftVG einen der AGB-rechtlichen Inhaltskontrolle vergleichbaren Schutz bietet. Denn die Untersagung nach § 21 Abs. 2 S. 2 LuftVG und die Verweigerung der Genehmigung setzen eine nachhaltige Beeinträchtigung der öffentlichen

<sup>2</sup> BGH, Urteil v. 20.1.1983 - VII ZR 105/81, NJW 1983, 1322 (1323).

<sup>3</sup> S. vorige Fn.

<sup>4</sup> Janköster (2009), S. 17.

<sup>5</sup> Giemulla / Schmid (1999), S. 1058.

<sup>6</sup> Janköster (2009), S. 51.

<sup>7</sup> Eisenbarth (1986), S. 2.

<sup>8</sup> BGH, Urteil v. 20.1.1983 - VII ZR 105/81, NJW 1983, 1322 (1323).

<sup>9</sup> Giemulla / Schmid (1999), S. 1057-1058.

Verkehrsinteressen voraus, woran es bei einzelnen unangemessenen Klauseln regelmäßig fehlen wird.<sup>10</sup> § 21 LuftVG privilegiert die ABB nicht vor anderen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, so dass die allgemeinen zivilrechtlichen Kontrollinstrumente uneingeschränkt zur Anwendung kommen.<sup>11</sup>

### III. Abtretungsverbot

Im Oktober / November 2016 waren in der Presse viele Medienberichte über den irischen Billigflieger Ryanair mit Überschriften wie „Ryanair startet Täuschungsmanöver“,<sup>12</sup> „Ryanairs Bluff um Kundenrechte“,<sup>13</sup> „Beschränkung von Fluggastrechten: Ryanair versus Flightright & Co.“<sup>14</sup> Zu lesen. Der irische Milliardenkonzern ist mit 2300 Verbindungen unangefochtener Marktführer unter den Billigfliegern in Europa. Dieser stand unter ständiger Beobachtung von Verbraucherschützern und Gewerkschaften. Ende 2015 hat Ryanair ein sogenanntes Abtretungsverbot in seine Allgemeinen Beförderungsbedingungen aufgenommen. Laut Artikel 15.4 ABB der Ryanair sei die Abtretung von Ausgleichs-, Schadenersatz- und Rückerstattungsansprüchen an Dritte ausgeschlossen.

Daran will der irische Billigcarrier von ihm durch Flugausfall oder Verspätungen geschädigte Passagiere mittels Abtretungsverbot hindern, die Hilfe von Drittanbietern, z. B. Rechtshilfedienstleistern in Anspruch zu nehmen.

#### 1. Fluggastreche bei Verspätung, Annullierung und Nichtbeförderung

Jährlich kommt es unter anderem an deutschen Flughäfen zu erheblichen Flugverspätungen oder im schlimmsten Fall sogar zur Annullierung des Fluges. Die wichtigsten Regelungen zu Verspätungen, Annullierungen und Überbuchungen enthält die Verordnung (EG) Nr. 261/2004, die am 17.1.2005 in Kraft getreten ist. Diese Verordnung gilt nur, wenn der Flug in einem EU-Mitgliedstaat angetreten wird oder im Falle eines Antritts außerhalb der EU die Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat und das Flugziel in einem Mitgliedstaat liegt. Den Fluggästen stehen folgende Rechte zu:

##### a) Verspätung

Wenn der Flug grundsätzlich stattfindet, aber zu einem späteren Zeitpunkt:

- Unterstützungsleistungen (Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort oder Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt) ab einer Verspätung von fünf Stunden,

<sup>10</sup> Wolf / Lindacher / Pfeiffer (2013), S. 1246.

<sup>11</sup> MüKoBGB / Basedow, § 307 Rn. 166.

<sup>12</sup> Zielonka, Ryanair startet Täuschungsmanöver, Beitrag in dmm.travel anschaulich, 14.10.2016, <<http://dmm.travel/news/artikel/lesen/2016/10/ryanair-startet-taeschungsmanoever-77543/>> (23.1.2017).

<sup>13</sup> Laage, Ryanairs Bluff um Kundenrechte, Beitrag in SPIEGEL ONLINE anschaulich, 27.10.2016, <<http://www.spiegel.de/reise/aktuell/ryanair-und-die-agb-einverstaendnis-zur-kunden-entrechtung-a-1118239.html>> (23.1.2017).

<sup>14</sup> Fabricius, Beschränkung von Fluggastrechten: Ryanair versus Flightright & Co., Beitrag in Legal Tribune Online anschaulich, 21.10.2016, <[http://www.lto.de/persistent/a\\_id/20935/](http://www.lto.de/persistent/a_id/20935/)> (01.11.2016).

- Betreuungsleistungen (Mahlzeiten und Getränke, zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails, Hotelunterkunft inkl. Transfer zum/vom Hotel) entfernungsabhängig ab einer Verspätung von zwei, drei oder vier Stunden,
- Ausgleichszahlungen erst ab einer Verspätung von mindestens drei Stunden und wenn die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Tab. 1: Ausgleichszahlungen

<i>Flug, der in Europa startet und landet</i>	<i>Ausgleichszahlung/Entschädigung</i>
bis 1.500 km	250 EUR
mehr als 1.500 km	400 EUR

<i>Flug, der in Europa startet und außerhalb Europas landet bzw. umgekehrt</i>	<i>Ausgleichszahlung/Entschädigung</i>
bis 1.500 km	250 EUR
1.500 km bis 3.500 km	400 EUR
mehr als 3.500 km	600 EUR

## b) Annullierung

Wenn der Flug gestrichen wird und nicht stattfindet:

- Unterstützungsleistungen (Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort oder Ersatzbeförderung) zum frühestmöglichen Zeitpunkt,
- Betreuungsleistungen (Mahlzeiten und Getränke, zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails, ggf. Hotelunterkunft inkl. Transfer zum/vom Hotel),
- Ausgleichszahlungen entfallen, wenn Annullierung rechtzeitig vor Abflug mitgeteilt wurde oder wenn Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

## c) Nichtbeförderung

Wenn trotz bestätigter Buchung und rechtzeitigem Erscheinen am Flugsteig keine Mitnahme erfolgt (z.B. wegen Überbuchung)

- Unterstützungsleistungen (Wahl zwischen Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort oder Ersatzbeförderung) zum frühestmöglichen Zeitpunkt,
- Betreuungsleistungen (Mahlzeiten und Getränke, zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails, ggf. Hotelunterkunft inkl. Transfer zum/vom Hotel),
- Ausgleichszahlungen.

## d) Herabstufung in niedrigere Klasse („Downgrade“)

Anteilige Erstattung der Flugscheinkosten in Höhe von

- 30 % bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 km oder weniger,
- 50 % bei Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km (und bei allen Flügen über 1.500 km innerhalb der EU),
- 75 % bei allen nicht obengenannten Flügen.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Söp, Rechte Flugreisende, Beitrag in soep-online.de anschaulich, <<http://www.soep-online.de/rechte-flugreisende.html>> (23.1.2017).

## 2. Außergewöhnliche Umstände

Oft lehnen die Fluggesellschaften die Forderungen von Fluggästen wegen außergewöhnlicher Umstände ab. Der außergewöhnliche Umstand ist ein Vorkommnis, welches sich auch dann nicht hätte vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.<sup>16</sup> Die Fluggesellschaften sind wegen außergewöhnlicher Umstände nicht verpflichtet, Zahlungen an die betroffenen Fluggäste zu leisten.

Zu den außergewöhnlichen Umständen zählen etwa Streik, Terrorwarnungen, Naturkatastrophen (z. B. Erdbeben oder Überschwemmungen) oder schlechte Wetterbedingungen (z. B. ein starkes Gewitter, Schneefall, Nebel, Frost und Glätte) sein.

Technische Defekte fallen i. d. R. nicht darunter. Die mögliche große Bandbreite der technischen Defekte, die weder auf Wartungsmängel noch auf Fabrikationsfehler, Sabotage oder terroristische Handlungen zurückgehen, begründen grundsätzlich und nach überwiegender Rechtsprechung keine außergewöhnlichen Umstände. Technische Probleme eines Flugzeugs sind unlösbar mit dessen Betrieb verbunden und fallen daher unabhängig von deren Erkennbarkeit oder Vereinbarkeit in den Risikobereich des Luftfahrtunternehmens.<sup>17</sup> Auch die Erkrankung oder der Tod von Crew-Mitgliedern stellt regelmäßig keinen hinreichenden Grund i. S. v. Art. 5 Abs. 3 Fluggastrechte-VO dar, denn auch dieser Umstand ist der Risikosphäre des Luftfahrtunternehmens zu rechnen.<sup>18</sup>

## 3. Probleme der Fluggäste bei der Realisierung ihrer Ansprüche

Wie kann der Passagier seine Ansprüche durchsetzen, wenn die Fluggesellschaft die Forderung des Passagiers abgelehnt hat?

Der Fluggast kann kostenfreie Hilfe z. B. bei Schlichtungsstellen bekommen. Es gibt in Deutschland nur eine einzige anerkannte privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle für die Luftbeförderung. Das ist die söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.<sup>19</sup> in Berlin. Der Betroffene muss sich zuerst ohne Erfolg bei der Airline beschweren, um die Hilfe von der Schlichtungsstelle in Anspruch nehmen zu können. Die Fluggesellschaft hat zwei Monate Zeit um zu reagieren. Lenkt sie nicht ein, kann der Fluggast den Schlichtungsantrag stellen. Alle Schlichter sind Volljuristen mit der Befähigung zum Richteramt. Aufgrund des Antrags des Fluggasts erstellen sie eine Empfehlung zur außergerichtlichen Streitbeilegung, die aber nicht bindend ist. Sowohl die Reisenden als auch die Fluggesellschaften nehmen in etwa 90 % der Fälle die Empfehlung an. Problematisch kann die Bearbeitungszeit sein: Einige Nutzer berichten im Internet, dass sie mehrere Monate auf die Zahlung warten mussten, manche sogar mehr als ein Jahr. Ein Fall wird in der Regel von söp drei Monate bearbeitet. Fluggäste von Airlines, die nicht der söp angeschlossen sind, können sich

---

<sup>16</sup> *Staudinger / Keller / Bollweg* (2016), S. 98.

<sup>17</sup> BGH, Urteil v. 12.11.2009 – Xa ZR 76/07, RRA 2010, 34 (35); BGH, Urteil v. 18.1.2011 – X ZR 71/10, NJW 2011, 2056; OLG Frankfurt am Main, Urteil v. 15.11.2011 – 16 U 39/11, RRA 2012, 119; AG Bremen, Urteil v. 3.7.2007 – 4 C 393/06, NZV 2007, 527; AG Düsseldorf, Urteil v. 23.7.2011 – 37 C 3495/11, RRA 2012, 28.

<sup>18</sup> LG Darmstadt, Urteil v. 6.4.2011 – 7 S 122/10, RRA 2011, 290; LG Darmstadt, Urteil v. 23.5.2012 – 7 S 250/11, RRA 2011, 183; AG Frankfurt am Main, Urteil v. 20.5.2011 – 31 C 245/11, RRA 2012, 159.

<sup>19</sup> Söp, Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, <<http://www.soep-online.de>> (25.1.2017).

an die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz<sup>20</sup> wenden. Das Verfahren ist für Fluglinien verpflichtend.

Falls der Fluggast bei der Schlichtungsstelle nicht zum gewünschten Erfolg kommt, kann er sich von der Verbraucherzentrale, vom Anwalt, oder von den privaten Flugrechtsdienstleistern helfen lassen.

Viele Kunden scheuen sich dann, als Privatperson weiter gegen die Fluggesellschaft vorzugehen, weil sie hohe Anwalts- oder Gerichtskosten fürchten. Aus diesem Grund sind Flugrechtsdienstleistern (Fluggasthelfer-Portale) wie EUClaim, Fairplane, Flightright etc. zwischen den Fluggästen sehr beliebt. Wenden sich Passagiere an ein Portal für Fluggastrechte, müssen sie sich anschließend um nichts mehr kümmern.

Die meisten Portale handeln dabei wie Inkassodienste. Sie können den meist abgetretenen Anspruch ihrer Kunden also außergerichtlich oder in einem gerichtlichen Mahnverfahren einfordern. Zahlt die Fluggesellschaft nicht, beauftragt der Fluggasthelfer meist einen Anwalt. Notfalls wird der Anspruch auch vor Gericht erstritten. Zahlt die Fluggesellschaft, wird für Kunden in der Regel eine Provision von 25 bis 35 Prozent der Ausgleichssumme an das Portal fällig. Wenn Reisende keinen Schadenersatz erhalten, müssen sie dagegen keine weiteren Kosten befürchten.

Auf der Internet-Plattform Finanztip<sup>21</sup> wurden einige Fluggasthelfer-Portale untersucht und folgende fünf Anbieter für Fluggäste empfohlen (s. Tab. 2):

Tab. 2: Übersicht der Fluggasthelfer-Portale

	<i>EUClaim</i> (Berlin)	<i>Fairplane</i> (Wiesbaden)	<i>flug-verspaetet.de</i> (Frankfurt)	<i>refund.me</i> (Potsdam)	<i>Flightright</i> (Potsdam)
erster Fall	2010/2007 (in NL)	2011	2015/2010 (in NL)	2012	2010
angenommene Fälle 2015	5.500	37.000	34.000	keine Angabe	keine Angabe
Kosten inkl. MwSt.	26,8 %	29,16% (maximal)	29,75 %	zwischen 17,85 und 29,75 %	29,75 %
Zusatzkosten	keine	keine	keine	bei Geltendmachung in Frankreich, Spanien oder UK 25 bzw. 35€ extra	bei Gerichtsverfahren außerhalb von Deutschland / Österreich können zusätzliche Gebühren anfallen
Vertrag durch Verbraucher kündbar?	jederzeit möglich	nur aus wichtigem Grund oder wenn der Anbieter innerhalb von 6 Wochen nicht tätig geworden ist	nur aus wichtigem Grund	nur aus wichtigem Grund	nur aus wichtigem Grund
Zustimmung des Verbrauchers zum Vergleich	ja, immer	ja, immer	ja, immer	ja, grundsätzlich; Vergleichsvorschlag über 75% der geforderten	ja, grundsätzlich; Vergleichsvorschlag von weniger als 80 %

<sup>20</sup> Bundesamt für Justiz (BfJ), Schlichtungsstelle Luftverkehr, Beitrag in bundesjustizamt.de anschaulich, <[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_node.htm](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.htm)> (25.1.2017).

<sup>21</sup> Schön, Fluggasthelfer-Test 2016, Beitrag in finanztip.de anschaulich, 22.2.2017, <<http://www.finanztip.de/fluggasthelfer/>> (23.2.2017).

erforderlich				Summe kann Unternehmen ohne Zustimmung annehmen, Kunden können Begründung anfordern	kann Unternehmen ohne Zustimmung ablehnen
Kosten bei Vergleich	Vergleichskosten übernimmt das Unternehmen	Vergleichskosten werden vom Vergleichsbetrag abgezogen			
Sonstiges	Flugnummernsuche	sämtliche Zinszahlungen bekommt der Kunde	Zinszahlungen bekommt der Kunde anteilig		Qualitätsversprechen: 50 €, wenn Anspruch anderweitig durchgesetzt wird

Quelle: *Finanztip-Recherche*, AGB der Anbieter, Stand v. 14.4.2016, abrufbar unter: <http://www.finanztip.de/fluggasthelfer/> (23.2.2017).

#### 4. Zulässigkeit des Abtretungsverbots

Das Fluggastrechte-Portal Flightright bezeichnet den Billigflieger Ryanair als „schwarzes Schaf“. Der Vorwurf: Fast nie kommt die irische Airline berechtigten Forderungen nach Entschädigung für Flugausfälle und deutliche Verspätungen nach.<sup>22</sup> Flightright erklärt, dass Fluggastrechte-Portale Ryanair „ein Dorn im Auge“ seien. Sie kosteten die Airline eine Menge Geld, weil sie berechnete Ansprüche von Passagieren, wenn nötig auch gerichtlich durchsetzen.<sup>23</sup> Genau das aber will Ryanair verhindern, indem es den Kunden nicht erlaubt, ihre Forderungen gegenüber Ryanair an Dritte abzutreten. Die Frage ist nur, ob solche Klausel überhaupt zulässig ist?

Ryanair deklariert die entsprechende Änderung der Beförderungsbedingungen (Abtretungsverbotsklausel) als Verbraucherschutz: „Ryanair möchte sicherstellen, dass alle Ryanair-Kunden 100 Prozent ihrer EU261-Entschädigung (250 Euro) ohne Abzug von übermäßigen Kosten Dritter von bis zu 100 Euro (pro Anspruch), erhalten. ... Da Ryanair-Kunden diese Kompensation ohne zusätzliche Kosten direkt bei Ryanair geltend machen können, stellen diese „Servicegesellschaften“ keinerlei Service dar.“<sup>24</sup>

Deutsche Gerichte sehen das anders. Gegen die Abtretungsklausel ist bereits mehrfach mit Erfolg juristisch vorgegangen worden. So haben in der Vergangenheit das AG Hannover<sup>25</sup> und das AG Königs Wusterhausen<sup>26</sup> entschieden, dass die Abtretung der Ansprüche zulässig ist. Die Gerichte begründen, dass das Abtretungsverbot mangels Rechtfertigungsgrund gemäß § 307 BGB unwirksam wäre und die Abtretung auch nicht

<sup>22</sup> Laage, Ryanair will mit umstrittener Klausel Entschädigungen erschweren, Beitrag in *airliners.de* anschaulich, 25.10.2016, <http://www.airliners.de/ryanair-klausel-entschaedigungen/39891> (23.01.2017).

<sup>23</sup> Laage, Ryanairs Bluff um Kundenrechte, Beitrag in *SPIEGEL ONLINE* anschaulich, 27.10.2016, <http://www.spiegel.de/reise/aktuell/ryanair-und-die-agb-einverstaendnis-zur-kunden-entrechtung-a-1118239.html> (23.01.17).

<sup>24</sup> Tenhagen, Wie Billigflieger Verbraucher austricksen wollen, Beitrag in *SPIEGEL ONLINE* anschaulich, 15.10.2016, <http://www.spiegel.de/wirtschaft/service/wie-billigflieger-verbraucher-austricksen-wollen-a-1116667.html> (23.1.2017).

<sup>25</sup> AG Hannover, Urteil v. 8.2.2012 - 531 C 10491/11, BeckRS 2012, 12570.

<sup>26</sup> AG Königs Wusterhausen, Urteil v. 2016 - 4C1349/16.

gemäß § 399 BGB ausgeschlossen ist, weil es sich bei den Ansprüchen aus Art. 7 EG-VO<sup>27</sup> nicht um höchstpersönliche Ansprüche handelt und durch die Abtretung eine Änderung des Leistungsinhalts nicht eintreten würde.

Im jüngsten Beschluss aus Köln heißt es dazu: „*Der Wirksamkeit des Abtretungsverbots dürften der Sinn und Zweck der Fluggastverordnung und die Auslegung im Sinne des Verbraucherschutzes entgegenstehen*“.<sup>28</sup> Das AG Köln hat die Abtretungsverbotsklauseln der Ryanair wegen einer unangemessenen Benachteiligung des Fluggastes gemäß § 307 BGB für unwirksam erklärt. Bei Ausgleichsansprüchen aus der EU-Fluggastverordnung handelt es sich nach Auffassung des Gerichts nicht um höchstpersönliche Ansprüche. Ein schützenswertes Interesse der Airlines an einem partiellen Abtretungsverbot ist nicht ersichtlich.

Als erste Reaktion hat die Ryanair die eigenen ABB geändert. Gemäß Art. 15.2.2, 15.2.3 der neuen Fassung der Ryanair-ABB mit Stand vom 12. Oktober 2016 gestattet die Airline eine Abtretung erst dann, wenn der Fluggast seine Ansprüche zunächst unter Gewährung einer Reaktionsfrist der Fluggesellschaft von 28 Tagen oder einer Frist, die nach dem anwendbaren Recht vorgesehen ist (je nachdem, welche die kürzere ist), selbst geltend gemacht hat.<sup>29</sup> Auch hier ist offenbar, dass der Billigflieger damit versucht den ersten Ärger der Fluggäste abzubauen.

Wegen dieser Beschränkung haben Fluggäste momentan zur Durchsetzung ihre Forderungen nur zwei Möglichkeiten. Sie können ihren Anspruch z. B. auf der Website der Fluggesellschaft selbst oder durch Mandatierung eines Rechtsanwalts geltend machen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen dagegen, dass fast keine berechtigten Forderungen von Fluggästen durch Ryanair freiwillig beglichen werden. Der betroffene Passagier habe im Alleingang fast keine Chance, seine Entschädigung zu bekommen, stellt Flightright-Portale dazu fest.<sup>30</sup>

Wegen höheren Kostenrisikos ist auch die Beauftragung eines Rechtsanwalts keine Alternative zu Fluggastrechte-Portale. Außerdem verlangen meisten Rechtsanwälte einen Kostenvorschuss für ihre Arbeit. Das wird nochmals viele geschädigte Passagiere abschrecken.

Die tatsächlichen Folgen solcher Beschränkung dürften demzufolge in Widerspruch mit dem wesentlichen Grundgedanken der Fluggast-VO und dem Verbraucherschutz stehen. Mit Einführung der Verordnung sollten die Rechte von Passagieren gestärkt werden. Laut Art. 15 Abs. 1 Fluggast-VO die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß der Fluggast-VO dürfen – insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen in Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Zu den unantastbaren Rechten des Fluggastes gehört daher nicht nur der Anspruch selbst, sondern auch die Freiheit, die Mittel der Rechtsdurchsetzung selbst bestimmen

---

<sup>27</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates v. 11.2.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABI. EU 2004 L 46, 1 v. 17.2.2004.

<sup>28</sup> AG Köln, Urteil v. 11.10.2016 - 113 C 381/16, <<https://dejure.org/2016,34547>>.

<sup>29</sup> Ryanair, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 12.10.2016, <<https://www.ryanair.com/de/de/nutzliche-infos/service-center/allgemeine-geschäftsbedingungen>> (25.1.2017).

<sup>30</sup> Laage, Ryanair will mit umstrittener Klausel Entschädigungen erschweren, Beitrag in *airliners.de* anschaulich, 25.10.2016, <<http://www.airliners.de/ryanair-klausel-entschaedigungen/39891>> (23.01.2017).

zu dürfen. Wenn der Anspruch selbst nicht einschränkbar ist, darf eben auch nicht das Mittel zur Durchsetzung dieses Anspruchs eingeschränkt werden. Im Gegenteil, es ist nicht ersichtlich, dass ein Abtretungshindernis überhaupt einen Vorteil der Kunden darstellt. Es handelt sich dabei nur um einen Vorteil für die Fluggesellschaft selbst.

Ein zeitlich befristetes Abtretungsverbot dürfte daher nicht nur der Fluggast-VO widersprechen, sondern auch zu einer unangemessenen Benachteiligung der Passagiere gemäß § 307 BGB führen. Denn sowohl bei einem absoluten als auch bei einem befristeten Abtretungsverbot ist davon auszugehen, dass die Rechte der Passagiere ohne sachlich gerechtfertigten Grund eingeschränkt werden.

Es ist daher abzuwarten, wie sich deutsche Gerichte weiterhin zur Frage der absoluten und zeitlich befristeten Abtretungsverbote positionieren.

#### IV. Untersagung des Teilstreckenfluges

Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen einzelner Fluggesellschaften wie z. B. Air Baltic<sup>31</sup> enthalten Klauseln, die ein Ticket bei Abweichung von der gebuchten Flugreihenfolge für ungültig erklären. Diese Klauseln untersagen Passagieren die Leistungen nur teilweise in Anspruch zu nehmen und Flugstrecken zu Lasten der Airlines verfallen zu lassen.

Fluggesellschaften argumentieren die Einbeziehung oben genannter Klauseln in ihre ABB, indem sie das eigene Tarifsysteem vor Beförderungen auf Teilstrecken zu günstigeren Konditionen schützen wollen. Hintergrund dieser Regelungen sind die komplexen Tarifstrukturen der Fluggesellschaften, die unter bestimmten Bedingungen besonders günstige Preise ermöglichen.

In diesem Kapitel wird ein Einblick in die Preisdifferenzierung im Luftverkehr gewährt und kurz aufgezeigt, welche Strategien die Passagiere verwenden, um die Tarifregel der Fluggesellschaften zu umgehen und ein Ticket günstiger zu kaufen. Den Abschluss findet dieses Kapitel sodann, mit der Darstellung der Mittel, mit welcher die Fluggesellschaften mit missbräuchlichen Tarifregelumgehungen kämpfen, und der Beantwortung der Frage über die Zulässigkeit angewandeter Kampfmethoden.

##### 1. Preisdifferenzierung im Luftverkehr

Warum gibt es eigentlich für ein und denselben Economy-Sitzplatz bis zu zwölf verschiedene Tarife?<sup>32</sup>

Wie bei allen Dienstleistungen fallen auch beim Luftverkehr Produktion und Konsum zeitlich zusammen. Wenn ein Flugplan einmal aufgestellt ist, sind die angebotenen Kapazitäten und damit ein Großteil der fixen Kosten einer Airline weitgehend bestimmt. Im Gegensatz dazu sind die variablen Kosten, die einem einzelnen Passagier zurechenbar sind, relativ niedrig. Die variablen Kosten sind ausschließlich passagierabhängige Sicherheitsgebühren, Flughafenentgelte, variable Catering- und Vertriebskosten und zusätzliche Treibstoffkosten. Wegen starkem Wettbewerb setzen Fluggesellschaften ihre Flugpreise bis auf diese Grenzkosten aus. Damit riskieren sie, dass sie die

<sup>31</sup> *Air Baltic*, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 13.7.2015, <<https://www.airbaltic.com/de/allgemeine-beforderungsbedingungen>> (28.1.2017).

<sup>32</sup> *Haarmann*, Warum gibt es zwölf Preise für ein und denselben Flugsitzplatz? Beitrag in Amadeus Blog anschaulich, 24.08.2016, <<https://blog.de.amadeus.com/2016/08/24/warum-gibt-es-zwoelf-preise-fuer-ein-und-denselben-flugsitzplatz/>> (28.1.2017).

Durchschnittskosten nicht mehr decken können. Um Nachfrageschwankungen zu minimieren und den Gewinn zu maximieren, benutzen die Fluggesellschaften verschiedene Methoden der Preisdifferenzierung.

Preisdifferenzierung liegt vor, wenn eine Airline das gleiche Produkt zu verschiedenen Preisen verkauft und damit unterschiedliche Preisbereitschaften verschiedener Kundengruppen ausnutzt.<sup>33</sup> Auf dem Luftverkehrsmarkt erfolgt die Abgrenzung der Preisdifferenzierung nach: räumlichen, zeitlichen, mengenmäßigen, personellen oder sachlichen Kriterien und nach der Konkretisierung des Angebots.<sup>34</sup> Für unseren Fall sind nur zeitliche und räumliche Formen der Preisdifferenzierung relevant.

#### a) Zeitliche Preisdifferenzierung

Zeitliche Preisdifferenzierung liegt vor, wenn für das gleiche Produkt zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Preise verlangt werden.<sup>35</sup> Die Fluggesellschaften verlangen höhere Preise zu nachfragestarken Zeiten. Beispielweise schwankt aus den unterschiedlichen Bedürfnissen von Geschäfts- und Privatreisenden die Nachfrage innerhalb der Woche und innerhalb eines Tages.

Die Geschäftsreisenden bevorzugen für ihre Reisen Flüge in den Morgen- und Abendstunden von Werktagen, um die Zeit am Wochenende und am Abend zuhause verbringen zu können. Oft werden auch Tickets mit einer einfachen Flugstrecke oder der Kombination aus mehreren Zielorten benötigt. Sehr häufig werden Tarife für einen kombinierten Hin- und Rückflug nur mit einem Mindestaufenthalt über das Wochenende (sog. „Saturday-Night-“ oder „Sunday-Rule“) angeboten, um sicherzustellen, dass Geschäftsreisende nicht die günstigsten Tarife buchen. Airlines verlangen oft auch relativ hohe Tarife für Einfachstrecken, um zu verhindern, dass diese Mindestaufenthaltsregeln durch das Buchen zweier Einfachflüge umgangen werden. Demzufolge kann ein Hinflug sogar teurer sein, als eine Kombination aus genau diesem einen Flug mit einem Rückflug, der nach dem Wochenende stattfindet.

Im Unterschied zu Geschäftsreisenden versuchen die meisten Privatreisenden die Anzahl der benötigten Urlaubstage durch Reisen über das Wochenende zu minimieren und meistens buchen ihre Flüge für gewöhnlich relativ lange im Voraus. Deswegen belohnen nahezu alle Fluggesellschaften sogenannte Frühbucher mit niedrigen Tarifen und fordern von Spätbuchern relativ hohe Preise. Diese Art der Preisdifferenzierung wird entweder durch absolute Vorausbuchungsfristen umgesetzt, d.h. bestimmte Tarife können nach Ablauf eines bestimmten Zeitraums vor dem gewünschten Abflugtermin nicht mehr gebucht werden, oder durch die Anwendung dynamischer Preiskurven, d. h. je mehr Sitze bereits verkauft sind, umso höher steigt der Preis.<sup>36</sup>

#### b) Räumliche Preisdifferenzierung

Räumliche Preisdifferenzierung liegt vor, wenn für das gleiche Produkt an verschiedenen Verkaufsorten unterschiedliche Preise verlangt werden.<sup>37</sup> Die Preisbildung hängt auch von der Umsteigenotwendigkeit und geografische Preisdifferenzierung ab. Das Geschäftsmodell der Netzwerkfluggesellschaften ist geprägt durch eine Konsolidierung

<sup>33</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2013), S. 354.

<sup>34</sup> Pomp (2007), S. 238.

<sup>35</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2013), S. 358.

<sup>36</sup> Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (2010), S. 58.

<sup>37</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2013), S. 358.

der Passagierströme an den Hubs. Passagiere, die von den unterschiedlichsten Herkunftsflughäfen gekommen sind, werden an diesen Umsteigeflughäfen auf Flüge zu den jeweils gewünschten Endzielen verteilt. Das Hub-and-Spoke-System trägt zur Maximierung der Anzahl der bedienten Städtepaare bei. Aus den folgenden Gründen sind Tarife für Nonstop-Flüge, die am Hub beginnen, normalerweise teurer als Umsteigeverbindungen über denselben Hub:

- Aus ökonomischen oder sozialen Gründen haben Reisende in bestimmten lokalen Märkten eine niedrigere durchschnittliche Zahlungsbereitschaft. Aus diesem Grund machen Fluggesellschaften eine geografische Preisdifferenzierung je nach Land, in dem ein Ticket verkauft wird.
- Airline-Marken sind normalerweise am stärksten im jeweiligen Heimatland. Deswegen betreiben die Fluggesellschaften häufig preisliche Zugeständnisse für Umsteigeverbindungen, um Reisende in ausländischen Märkten zu gewinnen und auf dem inländischen Hub umsteigen zu lassen.
- Passagiere, besonders Geschäftsreisende, geben den Vorrang den kürzeren Reisezeiten und sind bereit einen höheren Preis für die bequemere Option ohne Zwischenstopp zu zahlen.
- Aufgrund eines intensiven Netzwerk Wettbewerbs und einer Vielzahl von Verbindungsmöglichkeiten sind Märkte für Umsteigeverbindungen normalerweise wettbewerbsintensiver als Nonstop-Verbindungen.<sup>38</sup>

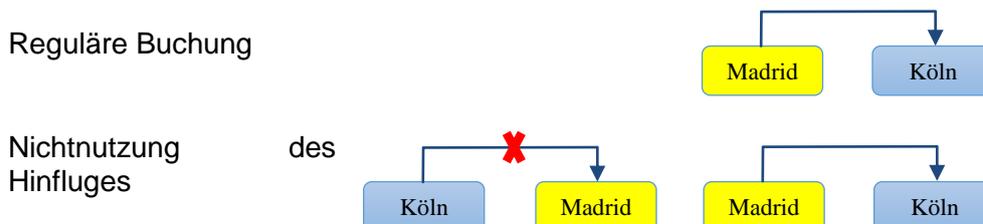
## 2. Strategien zur Umgehung von Fluggesellschaftstarifregeln

Um die relativ hohen Tarife bestimmter Flugkonstellationen zu umgehen, benutzen einige Passagiere die folgenden Wege:

### a) Nichtnutzung des Hin- oder Rückfluges

Wenn der Hin- und Rückflug zusammen billiger sind, als ein Einzelflug, kann der Fluggast, der nur eine einfache Strecke fliegen wollte, ein günstigeres Hin- und Rückflugticket erwerben, aber nur den Hin- oder Rückflug nutzen. Wenn der Passagier den Rückflug nicht genutzt hat, ist seine Absicht, gegen den Beförderungsvertrag zu verstoßen, nicht direkt erkennbar, daher haben die Airlines normalerweise keine Möglichkeit, ein solches Verhalten zu bestrafen. Im Gegensatz, wenn der Hinflug eines Hin- und Rückflug-Tickets nicht angetreten wird, lehnen die Fluggesellschaften regelmäßig den Antritt des Rückfluges, sofern der Passagier nicht die Differenz zwischen dem gezahlten (niedrigeren) Ticketpreis und dem anwendbaren Tarif für die einfache Strecke zahlt, ab.

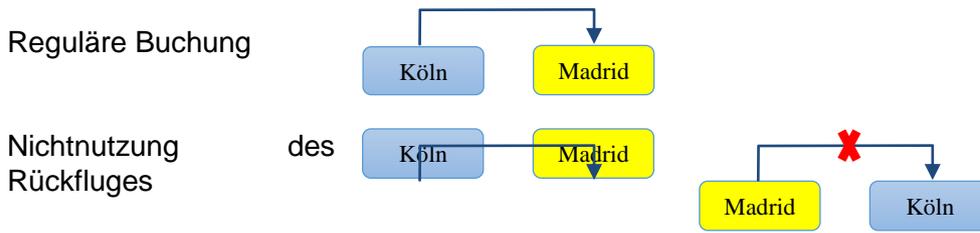
Abb. 1: Nichtnutzung des Hinfluges bei einem Hin- und Rückflugticket



Quelle: eigene Darstellung

<sup>38</sup> Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (2010), S. 58 - 59.

Abb. 2: Nichtnutzung des Rückfluges bei einem Hin- und Rückflugticket

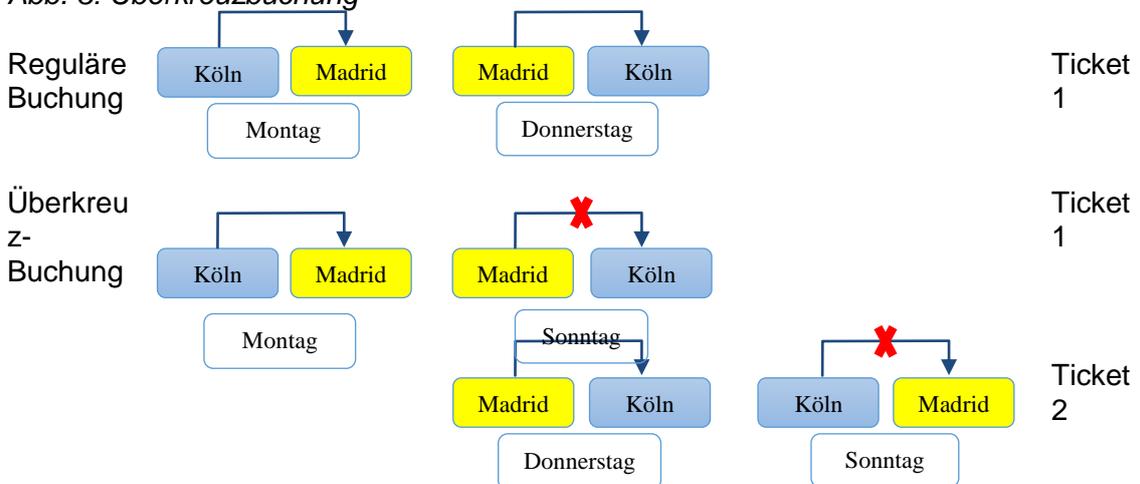


Quelle: eigene Darstellung

b) Überkreuzbuchung (Cross-Ticketing)

Wenn die Reisenden die Mindestaufenthaltsregeln umgehen wollen, könnten sie zwei ermäßigte Hin- und Rückflugtickets mit gegenläufiger Streckenführung buchen. Die Geschäftsreisenden benutzen oft solche Strategie, wenn die Summe des Preises zweier ermäßigter Hin- und Rückflugtickets mit Aufenthalt über ein Wochenende günstiger ist als der Preis eines einzelnen Hin- und Rückflugtickets mit Rückflug vor dem Wochenende. Auch solche Flugbuchungen verbieten die Airlines in ihrer ABB. Die Fluggesellschaften argumentieren, dass die vereinbarte Beförderungsleistung umfasst die Beförderungsstrecke, die im Flugschein enthalten ist. Wenn ein Passagier nur einen Teil der Segmente nutzt, die er ursprünglich gebucht hat, kann die Fluggesellschaft die tatsächlich geflogenen Segmente mit dem jeweilig anwendbaren Tarif berechnen.

Abb. 3: Überkreuzbuchung



Quelle: eigene Darstellung

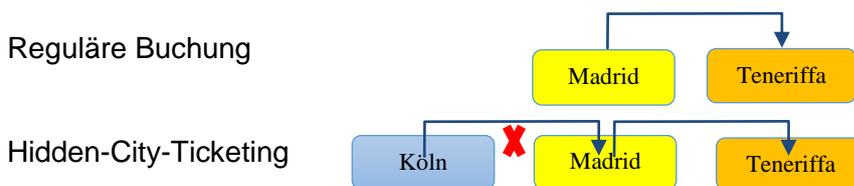
c) „Hidden-city-ticketing“

Bei „Hidden-city-ticketing“ planen Passagiere ihre Flugreise nicht in der Stadt zu beginnen oder zu beenden, die auf dem Ticket angegeben ist, sondern an einem Zwischenlandepunkt. Wie das auf der Abbildung 6 gezeigt ist, kauft zum Beispiel ein Reisender ein Ticket von Köln nach Teneriffa mit dem Umsteigen in Madrid, aber er hat nur die Absicht von Köln nach Madrid oder von Madrid nach Teneriffa zu fliegen. Solche Strategie benutzen Passagieren, wenn sie von niedrigeren Preisen in bestimmten lokalen Märkten profitieren wollen oder die Hub-Prämie umgehen wollen, die von den Airlines für Abschöpfung der Konsumentenrente von zeitsensiblen

Fluggästen, die ihre Reise am Hub anfangen oder beenden wollen, eingepreist wird. Auch bei dieser Konstellation wird häufig die Beförderung solcher Passagiere, die am Hub ihre Reise beginnen wollen, aber das erste Flugsegment nicht genutzt haben, von Airlines verweigert.

Als Argument sagen die Fluggesellschaften, dass sie einen niedrigeren Preis für über den Hub umsteigende Fluggäste wegen des starken Wettbewerbs geben müssen, als solchen Passagieren, die am Hub ihre Reise anfangen oder beenden. Nur in die Situation, wenn die Fluggäste nur mit ihrem Handgepäck die Reise beenden, bevor das letzte Flugsegment angetreten wird, können Airlines ein solches Verhalten normalerweise nicht sanktionieren.

Abb. 4: „Hidden-city-ticketing“



Quelle: eigene Darstellung

### 3. Zulässigkeit der Untersagung des Teilstreckenfluges

Wie oben schon genannt wurde, haben viele Fluggesellschaften in ihrer Allgemeinen Beförderungsbedingungen eine Klausel eingesetzt, dass sie berechtigt sind, alle nachfolgenden Flugsegmente eines Tickets zu stornieren, wenn die vorigen Flugcoupons nicht vollständig und entsprechend der Reihenfolge im Flugschein verwendet wurden. Es wurde gemacht, um zu verhindern, dass Passagiere mit hoher Zahlungsbereitschaft von ermäßigten Flugtarifen Gebrauch machen. Es hat zur Folge, dass viele betroffene Passagiere gegen verschiedene Fluggesellschaften geklagt haben.

In Jahre 2008 bis 2009 waren in Deutschland zwei bekannte Gerichtsentscheidungen, als der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) die British Airways und Lufthansa aufgrund solcher Klausel wegen fehlender Transparenz und unangemessener Benachteiligung zulasten des Passagiers abgemahnt und Musterverfahren auf Unterlassung der Verwendung der Klausel in den jeweiligen Geschäftsbedingungen eingeleitet hat.

Das OLG Frankfurt<sup>39</sup> und OLG Köln<sup>40</sup> haben in ihren Urteilsbegründungen unterschiedliche Rechtsauffassungen vertreten. Das OLG Frankfurt begründet sein in weiten Teilen der VZBV-Argumentation folgendes Urteil mit der unangemessenen Benachteiligung, die dem Passagier wegen der Störung von Leistung und Gegenleistung und der Verfallsklausel als Vertragsstrafe nach § 309 Nr. 6 BGB droht.<sup>41</sup>

Nach Ansicht des OLG Köln hingegen kann keine unangemessene Benachteiligung der Verbraucher nach Ermittlung und Abwägung der wechselseitigen Interessen erkannt werden, da die Benachteiligung des Passagiers als Vertragspartner durch höherrangige Interessen des Verwenders der Geschäftsbedingungen, nämlich dem Schutz des Tarifsystems der Fluggesellschaft vor Missbrauch, gerechtfertigt ist.<sup>42</sup>

<sup>39</sup> OLG Frankfurt am Main, Urteil v. 18.12.2008 - 16 U 76/08, openJur 2012, 31232.

<sup>40</sup> OLG Köln, Urteil v. 31.07.2009 - 6 U 224/08, openJur 2011, 70095.

<sup>41</sup> Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (2010), S. 62.

<sup>42</sup> Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (2010), S. 62.

Der BGH hat nach abweichenden Entscheidungen des OLG Köln und des OLG Frankfurt nun entschieden, dass der Fluggast entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt wird, wenn ihm das Recht, die Beförderungsleistung nur teilweise in Anspruch zu nehmen, generell genommen wird.<sup>43</sup>

In dem Rechtsstreit gegen die Lufthansa erklärt der BGH, dass mit dieser Klausel ("Die Inanspruchnahme der gesamten Beförderungsleistung ist wesentlicher Bestandteil des geschlossenen Beförderungsvertrages") wird ein Recht des Kunden, die geschuldete Beförderungsleistung nur teilweise in Anspruch zu nehmen, ausgeschlossen. Dieser Ausschluss ist der Inhaltskontrolle gemäß §§ 307 bis 309 BGB unterworfen.

Der Inhaltskontrolle unterliegen gemäß § 307 Abs. 3 S. 1 BGB Klauseln in den AGB, die das Hauptleistungsversprechen abweichend vom Gesetz oder der nach Treu und Glauben geschuldeten Leistung verändern, ausgestalten oder modifizieren.

Zu den Hauptleistungspflichten der von den Fluggesellschaften mit ihren Kunden geschlossenen Personenbeförderungsverträge gehören einerseits die Beförderungsleistung und andererseits das für die Beförderungsleistung zu zahlende Entgelt. Mit dem Ausschluss eines Anspruchs des Fluggasts auf Teilleistungen weichen die Beförderungsbedingungen von der gesetzlichen Regelung ab.

Der Gläubiger ist grundsätzlich berechtigt, nur einen teilbaren Teil der ihm vertraglich zustehenden Gesamtleistung vom Schuldner zu fordern, sofern dem nicht der Grundsatz von Treu und Glauben (§ 242 BGB) entgegensteht.<sup>44</sup> Diese Regel zählt zu den wesentlichen Grundgedanken des Schuldrechts, denn mit dem Recht zur Forderung von Teilleistungen soll der Gläubiger die Möglichkeit haben, von einer Gesamtleistung die Teile zu beziehen, die ihn daran (noch) interessieren.

Die beanstandete Klausel betrifft zum einen die Fälle zumeist grenzüberschreitender Flüge („Cross-Border-Selling“), bei denen ein Kunde zusammen mit einem von ihm gewünschten Hauptflug einen vorangehenden Zubringerflug zu dem Abflughafen des Hauptflugs mit bucht. Zum anderen betrifft sie die gleichzeitige Buchung von Hin- und Rückflug, auch in Form eines Überkreuzbuchens („Cross-Ticketing“). In beiden Fällen ist die vertragliche Gesamtleistung in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht teilbar.

Der Anspruch des Fluggasts auf Teilleistungen ist auch nicht grundsätzlich nach Treu und Glauben ausgeschlossen. Im Gegenteil, wenn der Fluggast schon bei Vertragsschluss nicht die Absicht hat, die Gesamtleistung der Beklagten in Anspruch zu nehmen, sondern diese nur deshalb bucht, weil er auf diese Weise an einen Preisvorteil gelangen kann und die Unbequemlichkeiten und den Zeitverlust einer Umsteigeverbindung auf sich nimmt, obwohl von dem von ihnen gewünschten Abflughafen auch Direktverbindungen zu ihrem Endziel angeboten werden. Die beanstandete Klausel ist jedoch nicht auf den Ausschluss des Anspruchs auf Teilleistungen in solchen Fällen beschränkt, sondern erfasst etwa auch Fälle, in denen sich der Fluggast wegen einer veränderten Terminplanung bereits am Abflughafen für den Hauptflug oder in dessen Nähe befindet oder in denen er den Zubringerflug verpasst, den Hauptflug aber noch mit der Bahn erreichen kann, wie dies etwa bei einem innerdeutschen Zubringerflug vorkommen kann. In diesen Fällen steht der Grundsatz von Treu und Glauben dem Anspruch des Fluggasts auf die Beförderung mit dem Hauptflug nicht entgegen.

<sup>43</sup> BGH, Urteil v. 29.4.2010 - Xa ZR 5/09, NJW 2010, 1958; BGH, Urteil v. 29.4.2010 - Xa ZR 101/09, openJur 2012, 39268.

<sup>44</sup> Vgl. BGH, Urteil v. 11.11.1977 - V ZR 235/74, WM 1978, 192 unter I 3 b.

Der BGH hat entschieden, dass der (generelle) Ausschluss des Rechts eines Kunden, die Beförderungsleistung nur teilweise in Anspruch zu nehmen, den Kunden entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt, weil er mit dem Grundgedanken der gesetzlichen Regelung nicht zu vereinbaren ist und die Interessen der Fluggesellschaften das Abweichen von der gesetzlichen Regelung über den von der Klausel beschrittenen Weg nicht zu rechtfertigen vermögen.

Die Fluggäste wollen nicht ihren gesamten Leistungsanspruch gegen die Airlines verlieren, wenn ihre Planung nachträglich geändert wird oder sonstige Umstände eingetreten sind, die sie an der Inanspruchnahme der ersten Teilleistung hindern oder ihr Interesse daran nachträglich entfallen ist. Sie möchten im Rahmen der gebuchten Beförderungsleistung die Freiheit haben, weiterhin die gebuchten Flugstrecken in Anspruch nehmen zu können, die für sie noch von Interesse sind. Für sie soll der gezahlte Flugpreis weiterhin zumindest den Gegenwert verkörpern, an dem sie aufgrund der eingetretenen Änderungen noch ein Interesse haben, so dass sie nicht gezwungen sind, diesen Teil neu - und gegebenenfalls zu einem höheren Preis - buchen zu müssen.<sup>45</sup>

Mit dem generellen Ausschluss des Anspruchs auf Teilleistungen wird das Äquivalenzverhältnis des Flugbeförderungsvertrages bei der Nichtinanspruchnahme einer Teilleistung vollständig zu Lasten des Kunden verschoben, indem dem gezahlten Flugpreis keine Gegenleistung mehr gegenüberstehen soll. Pflichten und Sanktionen in ABB, die aufgrund eines berechtigten Verwenderinteresses dem Vertragspartner auferlegt werden, unterliegen einem Übermaßverbot und bedürfen einer konkreten und angemessenen Eingrenzung jedenfalls dann, wenn die Regelung wie hier zu einer gravierenden Verschiebung des Äquivalenzverhältnisses der Leistungsbeziehung zum Kunden führt.

Für die Wahrung der Interessen der Fluggesellschaften an einer autonomen Gestaltung ihrer Tarifstruktur hat der BGH vorgeschlagen, in den ABB solche Klausel anzunehmen, dass bei Nichtinanspruchnahme einer Teilleistung für die verbleibende Teilleistung dasjenige Entgelt zu zahlen ist, das zum Zeitpunkt der Buchung für diese Teilleistung verlangt worden ist, wenn dieses Entgelt höher ist als das tatsächlich vereinbarte.<sup>46</sup>

Als Folge der Urteile des BGH<sup>47</sup> haben die British Airways<sup>48</sup> und Lufthansa<sup>49</sup> solche Klausel in ihren AGB eingesetzt, wonach sie einen Aufpreis auf ein One-way-Ticket verrechnen dürfen, wenn Flugcoupons nicht in der gebuchten Reihenfolge verwendet werden. Wichtig für die Berechnung des zusätzlichen Entgelts soll der Preis der tatsächlich geflogenen Strecke zum Zeitpunkt der Buchung sein.

---

<sup>45</sup> BGH, Urteil v. 29.4.2010 - Xa ZR 101/09, openJur 2012, 39268.

<sup>46</sup> BGH, Urteil v. 29.4.2010 - Xa ZR 5/09, NJW 2010, 1958; BGH, Urteil v. 29.4.2010 - Xa ZR 101/09, openJur 2012, 39268.

<sup>47</sup> S. vorige Fn.

<sup>48</sup> *British Airways*, Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Stand v. 22.3.2016, <<https://www.britishairways.com/de-de/information/legal/package-booking-terms-and-conditions>> (30.1.2017).

<sup>49</sup> *Lufthansa*, Allgemeine Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (ABB Flugpassage), Stand v. Oktober 2016, <<http://www.lufthansa.com/online/portal/lh/cmnn/generalinfo?nodeid=1761532&l=de>> (30.1.2017).

## V. Probleme bei Flugstornierungen durch den Fluggast

Stornierungen sind im Luftverkehr von besonderer Bedeutung. Aufgrund verschiedenster Umstände kann es vorkommen, dass die vereinbarte Leistung nicht mehr erbracht werden kann oder dass der Fluggast kein Interesse mehr an der Leistung überhaupt hat. Fraglich ist daher, inwiefern beide Seiten möglicherweise auch einseitig Stornierungen der vereinbarten Leistung vornehmen können.

Die Untersuchung der Zulässigkeit und der Rechtsfolgen einer möglichen Unzulässigkeit aller bei der Luftbeförderung denkbaren Stornierungsmöglichkeiten kann jedoch im Rahmen dieses Kapitels nicht geleistet werden. Es sollen daher hier nur die wichtige Möglichkeit des Fluggastes zur einseitigen Stornierung des Luftbeförderungsvertrages und möglichen Problemen mit der Flugpreiserstattung genauer untersucht werden.

Dieses Kapitel beginnt mit der Erläuterung, was dem Fluggast bei der Flugstornierung erstattet werden muss. Hierbei werden kurz die Tarif- und Beförderungsklassen der Fluggesellschaften dargestellt, weil viele Airlines bei der Erstattungsverweigerung auf ihre Tarifbedingungen verweisen. Weiterhin wird die Frage beantwortet, ob die Stornierungs- und Ruckerstattungs-ausschlussklauseln zulässig sind. Anschließend wird die Zulässigkeit der Bearbeitungsgebühr, die die Fluggesellschaften bei der Flugstornierung verlangen, analysiert.

### 1. Stornierungs- und Ruckerstattungs-ausschlussklausel

a) Was muss erstattet werden?

Die Airline erspart sich die Kosten, falls der Fluggast seinen Flug storniert. Diese Aufwendungen muss die Fluggesellschaft dem Fluggast erstatten. Zunächst geht es um die am Flughafen anfallenden Steuern und Gebühren. Dann muss die Fluglinie dem Fluggast den Anteil an Treibstoff abrechnen, welchen sie erspart. Auch weitere Einsparungen, wie z. B. für die Verpflegung an Bord müssen angezeigt werden. Letztlich muss die Fluggesellschaft auch noch beweisen, dass sie das Flugticket nicht weiterverkauft und dadurch zusätzlichen Erlös erzielt hat. Die Airline muss genau abrechnen, welche Ausgaben sie durch die Stornierung gespart hat, und dem Reisenden vorlegen und auszahlen.

Die Steuern und Gebühren, die die Fluggesellschaften bei nicht angetretenen Flügen in vollem Umfang erstatten müssen, hängen ganz maßgeblich vom Abflug- und Ziel-flughafen, der Reisedistanz, den jeweiligen Flughafengebühren und der Fluggesellschaft ab und liegen oft zwischen 30 und 90 Prozent des gesamten Flugticketpreises. Normalerweise sind das die Luftverkehrssteuern, Flughafengebühren, Mehrwertsteuer, Versicherungsgebühren, Treibstoff- und Sicherheitszuschläge. Diese Flugnebenkosten fallen nur an, wenn der Fluggast den Flugschein tatsächlich in Anspruch nimmt.<sup>50</sup> Diese Steuern und Gebühren zurückzufordern lohnt sich auch bei billigen Tickets. So z. B. sind bei einem Flugticket der Air Berlin von Berlin-Tegel nach Frankfurt am 27.02.2017, mit dem Gesamtpreis von 138,29 Euro, über 30 Euro Steuern und Gebühren angefallen. Die Airlines werden in den meisten Fällen freiwillig die Steuern und Gebühren erstatten und dafür noch eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr verlangen. Über die Zulässigkeit solcher Bearbeitungsgebühr wird in Abschnitt b) dieses Kapitels diskutiert.

---

<sup>50</sup> Vgl. *Führich* (2010), Rn. 989.

Viele Airlines erstatten die Kerosin- oder Treibstoffzuschläge nicht, wenn der Fluggast die Reise nicht antritt. Anders als die Steuern und die Flughafengebühr erhebt die Airline den Kerosinzuschlag nicht für Dritte. Die Zuschläge sind meist Preisbestandteile, die sich aus den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergeben. Trotzdem kann der Fluggast auch solche Zuschläge zurückverlangen, wenn er nicht fliegt. Schließlich verbraucht er dann auch keinen Treibstoff.<sup>51</sup> Außerdem hat der Treibstoffzuschlag einen erheblichen Anteil an dem Gesamtpreis. Im o. g. Beispiel beträgt der Treibstoffzuschlag etwa 30 Prozent des Gesamtpreises.

Steuern und Gebühren ungekürzt wiederzubekommen, ist eine mühsame Sache. Den gesamten Ticketpreis nach einer Stornierung erstattet zu bekommen, ist noch schwieriger. Die meisten Fluggesellschaften verweisen auf ihre Tarifbedingungen, dass gesamter Ticketpreis nicht erstattet wird, etwa bei nicht flexiblen Tarifen. So z. B. argumentiert der Unternehmenssprecher des Lufthansa Boris Ogursky gegenüber n-tv.de: „Grundsätzlich stellen die nicht erstattbaren Tickets bei Lufthansa ein preislich besonders attraktives Angebot dar, für das sich der Kunde bewusst entscheidet und bei der Buchung auch genau auf die damit verbundenen Tarifkonditionen hingewiesen wird.“<sup>52</sup> Weiter wird kurz dargestellt, wie Tarife nach Beförderungsklassen und Anwendungsbedingungen differenziert werden.

#### b) Tarif- und Beförderungsklassen

Tarife werden nach Beförderungsklassen differenziert. Unterschiede bestehen hier vor allem im Sitzkomfort (Sitzbreite, Abstand, Neigungsgrad der Rückenlehne, Anzahl der Sitze pro Reihe) und in den Serviceleistungen (separater Check-in, Lounges, Verpflegungs- und Unterhaltungsangebot an Bord usw.).<sup>53</sup>

Im internationalen Linienverkehr werden je nach Fluggesellschaft zwischen einer und fünf Beförderungsklassen angeboten.<sup>54</sup> Häufig werden die drei Beförderungsklassen First Class, Business Class und Economy Class dargestellt. Seit Anfang der 1990er Jahre bieten die europäische Airlines die Beförderungsklasse First nur noch auf Interkontinentalverbindungen an, während Business und Economy Class auf Domestic-, Kontinental- und Interkontinental-Flügen angeboten werden.<sup>55</sup>

Die Tarifklassen beziehen sich sowohl auf die Beförderungsklasse als auch auf die Anwendungsbedingungen eines Tarifs. Dabei sind Tarifklasse und Beförderungsklasse nicht immer identisch. So gibt es inzwischen in der First und in der Business Class neben dem Normaltarif auch Sondertarife. So operiert z. B. die Lufthansa im inner-europäischen Verkehr mit Business Saver und Business Flex Tarifen (siehe Abbildung 8). In der Beförderungsklasse Economy werden Passagiere unterschiedlicher Tarifklassen – Economy Normaltarif und alle Sondertarife befördert. Es wird also unterschieden nach:

- Tarifklasse oder Fare class, also der Preiskategorie, die durch eine Fare Basic Code gekennzeichnet ist;

<sup>51</sup> Schön, Geld zurück bei Flugstornierung, Beitrag in finanztip.de anschaulich, 14.06.2016, <<http://www.finanztip.de/flugstornierung/>> (2.2.2017).

<sup>52</sup> Janna Linke, Was zahlen Airlines bei Stornierungen? Beitrag in n-tv.de anschaulich, 20.08.2014, <<http://www.n-tv.de/ratgeber/Was-zahlen-Airlines-bei-Stornierungen-article13440901.html>> (2.2.2017).

<sup>53</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2013), S. 346.

<sup>54</sup> Pompl (2007), S. 253.

<sup>55</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2013), S. 346.

- Buchungsklasse, also der ertragsorientierten Einteilung der Tarifklassen für die Vergabe von Prämienpunkten;
- Beförderungsklasse, also der Serviceklasse, deren Einteilung auf materiellen und immateriellen Serviceleistungen vor, während und nach Abschluss des Fluges beruht.<sup>56</sup>

Die Entwicklung unterschiedlicher Beförderungsklassen stand in engem Zusammenhang mit der Einführung von Sondertarifen.

Normal- oder „Fullfare-Tarife“ weisen keine wesentlichen, einschränkenden Tarifbedingungen auf. Normaltarife sind auf die Bedürfnisse von Geschäftsreisenden ausgerichtet, sie gestatten höchstmögliche Flexibilität bei der Reiseplanung und -durchführung. Diese Tarife sind deutlich höher als Sondertarife. Die hauptsächlichsten Charakteristika und Vorzüge des Normaltarifs sind:

- keine Einschränkung hinsichtlich der Reservierung,
- keine Mindest- oder Höchstaufenthaltsdauer, Ticketgültigkeit ab Ausstellung bzw. ab Reiseantritt ein Jahr,
- Flugunterbrechungen sind erlaubt,
- Umbuchung und Umschreibung auf anderes Datum, bzw. andere Strecke ebenso wie Stornierung ohne Gebühren,
- „No Shows“ sind erlaubt,
- Flugroutenwahl ist nicht an die kürzeste Strecke gebunden.<sup>57</sup>

Sondertarife sollen die Auslastung eines Fluges steigern und richten sich insbesondere an Nachfrager mit hoher Preissensibilität. Solche Tarife sind deutlich niedriger als Normaltarife. Grundsätzlich gelten Einschränkungen bzgl. der Anwendungsperiode, Umbuchung-, Stornierung- und Erstattungsmöglichkeiten. So z. B. beim günstigsten innereuropäischen Tarif Economy Light der Lufthansa sind eine Umbuchung und Erstattung ausgeschlossen (s. Tab. 3). Der etwas teurere Economy Classic-Tarif erlaubt zwar eine Umbuchung gegen eine Bearbeitungsgebühr, aber keine Erstattung. Bei Economy Flex-Tarif darf der Fluggast kostenfrei sein Ticket umbuchen, aber eine Erstattung ist nur gegen Bearbeitungsgebühr möglich. Wer sicher sein will, muss bei Lufthansa den teuersten Tarif wählen.

Tab 3: Übersicht der Europa-Tarife der Lufthansa

Tarifkonditionen	Economy Light	Economy Classic	Economy Flex	Business Saver	Business Flex
Umbuchung	-	€	✓	-	✓
Erstattung	-	-	€	-	✓

Quelle: Lufthansa, Die Europa-Tarife, abrufbar unter: <<http://www.lufthansa.com/de/de/Europa-Tarife-Economy-Class>> (8.2.17)

c) Zulässigkeit der Stornierungs- und Rückerstattungsausschlussklausel

Wie oben schon erläutert werden, schließen viele Fluggesellschaften mit Ausnahme von First bzw. Business Class und teuren Flex-Tarifen sowie das Recht zur Flugstornierung als auch zur Erstattung des Flugpreises in ihren ABB entweder vollständig

<sup>56</sup> Pompl (2007), S. 254.

<sup>57</sup> Conrady / Fichert / Sterzenbach (2009), S. 345.

aus oder machen dies von erheblichen Gebühren abhängig. Nach Art. 3.1.4 ABB Eurowings ist „das Recht zum Rücktritt oder zur Kündigung des Beförderungsvertrages sowie ein Anspruch auf teilweise oder vollständige Rückerstattung des Beförderungsentgeltes besteht nur, soweit dies die Beförderungsbedingungen ausdrücklich vorsehen“.<sup>58</sup> Ähnlich sind die ABB Flugpassage der Lufthansa in Art. 3.1.3, die ABB Air Baltic in Art. 4.1.4 und die ABB Air Berlin in Art. 3.5.4 formuliert.

Deutsche Gerichte sind anderer Meinung. Nach einer jüngeren Entscheidung des AG Köln<sup>59</sup> wird die Klausel 3.1.4. ABB des Eurowings als unwirksam erklärt, weil sie eine unangemessene Benachteiligung des Fluggasts gemäß § 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB darstellt. Damit es sich bei einem Luftbeförderungsvertrag um einen Werkvertrag nach § 631 BGB handelt, kann nicht in Frage stehen, da unstrittig der Erfolg der Luftbeförderung des Reisenden wie seines Gepäcks geschuldet ist.<sup>60</sup> Der Ausschluss des Rücktritts oder der Kündigung des Beförderungsvertrages ist mit dem wesentlichen Grundgedanken des § 649 S. 1 BGB nicht vereinbar. Das freie Kündigungsrecht des Bestellers aus § 649 S. 1 BGB ist eine zentrale Norm des Werkvertragsrechts, dem auch der Luftbeförderungsvertrag unterliegt. Der Gedanke, der diesem freien Kündigungsrecht zu Grunde liegt, ist der, dass grundsätzlich nur der Besteller an der tatsächlichen Durchführung des Werkes ein Interesse hat und für den Unternehmer die Erzielung der Vergütung der Hauptzweck der Vertragsdurchführung ist.<sup>61</sup> Diese generelle Wertung ist auch im Rahmen des Luftbeförderungsvertrags gültig. Es besteht ein alleiniges Interesse des Fluggasts daran, per Flugzeug befördert zu werden, während der Fluggesellschaft rein an der Vergütung für den Flug interessiert ist. Dies spricht dafür, dem Reisenden auch im Falle eines Luftbeförderungsvertrags das freie Kündigungsrecht des § 649 S. 1 BGB zuzusprechen. Durch die Klausel 3.1.4. ABB des Eurowings wird das freie werkvertragliche Kündigungsrecht grundsätzlich ausgeschlossen, was der Wertung des § 649 S. 1 BGB elementar widerspricht und so gegen § 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB verstößt. Das AG Köln übersieht dabei nicht, dass gerade bei einem Massengeschäft wie dem Flugverkehr die Flugunternehmen mit einem gewissen Auslastungsgrad ihrer Flüge rechnen können müssen bzw. dass das freie Kündigungsrecht zu wirtschaftlichen und finanziellen Aufwendungen führt. Diese können und müssen Airlines in ihren Flugpreisen einkalkulieren. Zudem dient die Regelung des § 649 S. 3 BGB der Absicherung dieser finanziellen Risiken des freien Kündigungsrechtes bzw. der leichteren Durchsetzung finanzieller Ansprüche der Fluggesellschaft gegen den Fluggast.

In Jahr 2014 hat das LG Frankfurt<sup>62</sup> in seinem Berufungsurteil entschieden, dass die italienische Airline Alitalia den kompletten Flugpreis zurückzahlen muss, wenn ein Passagier den Flug von sich aus storniert. Dieses Urteil hat der Hannoveraner Reiserechtler Paul Degott, der Anwalt der Klägerin, als ein Meilenstein bezeichnet.

Das Berufungsgericht hat ausdrücklich gesagt, dass zwar der vertragliche Luftfrachtführer, gemäß § 649 S. 2 BGB als Rechtsfolge der Stornierung grundsätzlich die vereinbarte Vergütung verlangen dürfe. Er müsse sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge der Aufhebung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder

<sup>58</sup> *Eurowings*, Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Stand v. 1.2.2017, <<https://www.eurowings.com/de/rechtliches/allgemeine-befoerederungsbedingungen.html>> (3.2.2017).

<sup>59</sup> AG Köln, Urteil v. 31.5.2016 – 133 C 56/15, JurionRS 2016, 21312.

<sup>60</sup> Vgl. BGH, Urteil v. 21.12.1973 – IV ZR 158/72, BGHZ 62, 71; BGH, Urteil v. 24.6.1969 – VI ZR 48/67, NJW 1969, 2014; *Palandt / Sprau* (2016), Einf. v. § 631 Rn. 17a; *MüKoBGB / Tonner* (2008), § 651a Rn. 1; *Schwenk / Giemulla* (2013), S. 549; *Ruhwedel* (1998), S. 130 f.

<sup>61</sup> *Palandt / Sprau* (2016), Einf. v. § 631 Rn. 1.

<sup>62</sup> LG Frankfurt am Main, Urteil v. 6.6.2014 - 2-24 S 152/13, openJur 2014, 13977.

durch anderweitige Verwendung erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt. Konkret bedeutet dies für einen gekündigten Luftbeförderungsvertrag, dass etwa die durch eine anderweitige Buchung (also durch den Weiterverkauf des stornierten Sitzplatzes an einen anderen Reisenden) erzielten oder böswillig nicht erzielten Erlöse, § 649 S. 2 BGB in Abzug bzw. Anrechnung zu bringen sind.<sup>63</sup> Werde der Flug nicht angetreten, seien zunächst, so das Gericht, zum einen die im Flugpreis enthaltenen Steuern, wie Mehrwertsteuer, Gebühren und Entgelte einschließlich etwaiger Zuschläge, zu erstatten. Diese Flugnebenkosten fielen nämlich nur an, wenn der Fluggast den Flugschein tatsächlich in Anspruch nehme.<sup>64</sup> Dieser Betrag sei in jedem Fall zu erstatten, nachdem der Flug nicht angetreten wurde, und damit die Steuern nicht angefallen seien.

Das LG Frankfurt sagte jedoch klar, dass darüber hinaus aber auch ein Anspruch auf Erstattung des übrigen Beförderungsentgeltes bestehe – aufgrund geltender Beweislastregeln im konkreten Fall sogar unabhängig davon, ob der Sitzplatz tatsächlich weiterverkauft wurde oder nicht. Das Gericht erklärt, dass die Airline jedenfalls so zu behandeln sei, als ob sie die stornierten Tickets anderweitig mit einem Erlös hätte weiterverkaufen können, der zumindest dem von dem Fluggast bezahlten Betrag entsprach. Allerdings habe grundsätzlich der Besteller, also der Fluggast, darzulegen und zu beweisen, dass der Unternehmer, d. h. der Luftfrachtführer, Aufwendungen erspart, bzw. Erlöse durch anderweitige Buchung erzielt habe. Da der Besteller jedoch regelmäßig keinen Einblick in die Betriebsinterna des Unternehmers habe, sei es der Airline im Wege der sog. sekundären Darlegungslast zuzumuten, ihre ersparten Aufwendungen bzw. anderweitig erzielten Erlöse für den konkreten Fall darzulegen. Erst dann sei es Sache des Bestellers darzulegen und zu beweisen, dass der Unternehmer noch höhere Aufwendungen erspart bzw. höhere Erlöse erzielt habe als von diesem behauptet.<sup>65</sup> Dieser sekundären Darlegungslast sei die beklagte Fluggesellschaft jedoch nicht gerecht geworden. Trotz Aufforderung seitens des Fluggasts und ausdrücklicher Nachfrage des Gerichtes hat sie nicht dargelegt, ob und wenn ja zu welchem Preis die Airline die stornierten Flugtickets an Dritte weiterverkaufen konnte. Da zwischen der Stornierung und dem geplanten Abflugzeitpunkt mehr als sechs Monate lagen, ging das Gericht davon aus, dass ein Luftfahrtunternehmen regelmäßig mit einer vollen Auslastung seiner Fluggeräte kalkuliere und daher gebuchte Flugscheine nach der Stornierung an Dritte zu einem Entgelt weiterverkaufen konnte, das zumindest dem von der stornierenden Klägerin gezahlten Entgelt entsprach.

Mit diesem Berufungsurteil geht das LG Frankfurt damit noch über die frühere Rechtsprechung hinaus. So hat beispielsweise das AG Rüsselsheim<sup>66</sup> im Jahr 2012 entschieden, dass die Fluggesellschaft Condor 95 Prozent des Flugpreises zu erstatten hätte. Das Gericht hat die Erstattungsausschlussklausel in AGB des Condors als unwirksam erklärt, weil sie gegen § 309 Nr. 5 BGB verstößt. Danach ist die Vereinbarung eines pauschalierten Anspruchs des Verwenders auf Schadensersatz – als solchen qualifizierte das Gericht offenbar die 100 %-Stornierungsgebühr – unzulässig, wenn die Pauschale den in den geregelten Fällen nach dem gewöhnlichen Lauf der Dinge zu erwartenden Schaden (a) übersteigt oder (b) dem anderen Vertragsteil – hier dem Fluggast – nicht ausdrücklich der Nachweis gestattet wird, dass

<sup>63</sup> *Schmitt* (2014), 457.

<sup>64</sup> *Führich* (2010), Rn. 989.

<sup>65</sup> BGH, Urteil v. 14.1.1999 - VII ZR 277/97, NJW 99, 1253.

<sup>66</sup> A G Rüsselsheim, Urteil v. 16.05.2012 - 3 C 119/12 (36), BeckRS 2013, 03521.

ein Schaden überhaupt nicht entstanden sei oder allenfalls ein wesentlich niedrigerer als die Pauschale.

Das Gericht meint, dass eine Stornierungsgebühr grundsätzlich möglich ist, solange diese Stornierungsgebühr nicht eine unangemessene hohe Vergütung für die erbrachten Leistungen oder einen unangemessen hohen Ersatz für Aufwendungen darstellt, § 308 Nr 7 b BGB. Dabei wies das Gericht den regelmäßig erwähnten Argument der Fluggesellschaften, dass der Fluggast eben den günstigsten Basistarif gebucht hätte und nicht einen teureren, sogenannten „Flex-Tarif“, der eine Möglichkeit zur Umbuchung nach den AGB vorgesehen hätte als irrelevant zurück und stellte fest, dass jedenfalls der Basistarif (anders als ggf. Aktionstarife) schon nach der Wortwahl den Grundtarif und der Flex-Tarif die teurere Variante darstelle, und es sich daher bei Ersterem gerade nicht um einen ausnahmsweise verbilligten Sondertarif, sondern vielmehr um den Regeltarif handele. Das Gericht verwies auch hier auf § 649 S. 2 BGB wonach die Fluggesellschaft bei Kündigung grundsätzlich die vereinbarte Vergütung verlangen könne, sich dabei jedoch dasjenige anrechnen lassen müsse, was sie infolge der Aufhebung des Vertrags an Aufwendungen erspart oder zu erwerben böswillig unterlassen habe.

Was die Beweislastverteilung und damit einhergehend die Höhe der Rückerstattung betrifft, nahm das Gericht auf § 649 S. 3 BGB Bezug. Dort ist die gesetzliche Vermutung niedergelegt, dass der Airline als Unternehmer fünf Prozent der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden Teil – also insbesondere Personenbeförderung und Gepäcktransport – der vereinbarten Vergütung zustehe. Dies als Ausgangspunkt nehmend müsste die Fluggesellschaft demnach für einen über die fünf Prozent Schwelle hinausgehenden Einbehalt nachweisen, dass ihr auch nach der Anrechnung anderweitiger Erlöse gemäß § 649 S. 2 BGB noch eine Vergütung zusteht, die den fünf prozentigen Anteil der Vergütung übersteige. Die bloße pauschale Behauptung, dass ein erneuter Verkauf der Sitzplätze nicht möglich gewesen sei, ohne weitere Angaben zur Bemessung der ersparten Aufwendungen, reiche dabei nicht aus, da mangels Anknüpfungspunkten dem Gericht auf der Grundlage dieses Tatsachenvortrags nicht einmal eine Schätzung des anzurechnenden Betrages nach § 287 ZPO möglich sei.<sup>67</sup> Der Fluggesellschaft obliege vielmehr darzulegen, was sie an Steuern, Gebühren, Kerosin, Verpflegung etc. aufgrund der Stornierung einsparen konnte. Wollte hingegen der stornierende Fluggast entgegen der gesetzlichen Vermutung eine vollständige Erstattung ohne Abzüge durchsetzen, müsse er beweisen, dass der Fluggesellschaft nach Anrechnung der ersparten Aufwendungen weniger als die nach § 649 S. 3 BGB vermuteten fünf Prozent des Flugpreises zustehen. Da der Beweis, wie häufig, von keiner Seite geführt werden kann oder aufgrund des damit verbundenen Aufwandes nicht angetreten wird, war eine Rückerstattung von 95 Prozent des Reisepreises zugesprochen worden.

Trotz dieser Gerichtsentscheidungen verweisen die Fluggesellschaften ihre Kunden bei einer Stornierung immer noch auf ihre ABB, wo sie für bestimmte Tarife die Stornierungsmöglichkeit und Erstattung des Flugpreises ausschließen. Bei Streitfällen können die Passagiere sich künftig auf bestehende Rechtsprechung berufen. Es bleibt abzuwarten, ob die Fluggesellschaften ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen nun entsprechend anpassen und großzügigere Stornierungsmöglichkeiten einführen oder weiter darauf hoffen, dass Kunden, die sich von ihrer Buchung lösen möchten, ihre Rechte entweder nicht kennen oder die Mühen ihrer Durchsetzung scheuen.<sup>68</sup>

<sup>67</sup> AG Frankfurt am Main, Urteil v. 18.11.2013 - 29 C 2391/13, RRA 2014, 146-148.

<sup>68</sup> Schmitt (2014), 457.

## 2. Zulässigkeit der Stornobearbeitungsgebühr

Die Praxis der Airlines zeigt, dass fast alle Fluggesellschaften im Rahmen der Flugstornierung und der Rückerstattung Bearbeitungsentgelte erheben. Sie nennen diese Entgelte als Stornobearbeitungsgebühren, Rückabwicklungspauschale, Bearbeitungsentgelt und ähnliches. Die meisten Fluggesellschaften führen diesbezügliche Klauseln in ihren ABB an. So z. B. lautet die Artikel 3.5.2 der ABB Air Berlin: *„Für Erstattungsverlangen im Zusammenhang mit der Bearbeitung nicht angetretener oder stornierter Flüge im EconomyClassic-Tarif erhebt die Fluggesellschaft außerdem ein Bearbeitungsentgelt, welches der jeweils aktuellen Entgelttabelle zu entnehmen ist (Ziffer 4.3)“*.<sup>69</sup>

Die Praxis der Gebührenerhebungen vieler Fluggesellschaften, wie z. B. Lufthansa, Germanwings, Air Berlin wurde von verschiedenen Gerichten in mehreren Verfahren überprüft.

So z. B. erklärte das LG Köln<sup>70</sup> im Sommer 2013 eine Stornoklausel der Lufthansa für unwirksam. Die Airline hat von ihren Kunden, die einen Flug im Lufthansa-Billigtarif „Economy Saver“ storniert hatten und Steuern und Gebühren zurückforderten, ein Bearbeitungsentgelt in Höhe von 30 Euro verlangt. Das Gericht erklärt, dass die Bestimmungen, die kein Entgelt für auf rechtsgeschäftlicher Grundlage erbrachte Sonderleistungen vorsehen, sondern Aufwendungen für die Erfüllung gesetzlich begründeter eigener Pflichten des Verwenders auf den Kunden abwälzen, kontrollfähige Abweichungen von Rechtsvorschriften darstellen.<sup>71</sup> Das Landgericht meint, dass die Airline den Versuch unternimmt, ihren Kunden gesetzlich zustehende jederzeitige Kündigungsrecht (§ 649 BGB) zu entwerten.

Die Bearbeitungsentgeltregelung ist nach § 307 Abs. 1 S. 1 BGB unwirksam, da sie mit wesentlichen Grundgedanken der abweichenden gesetzlichen Regelung nicht zu vereinbaren ist (§ 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB) und den betroffenen Kunden deshalb in unangemessener Weise benachteiligt. Zu den wesentlichen Grundgedanken gehört, dass jeder Rechtsunterworfenene seine gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen hat, ohne dafür ein besonderes Entgelt verlangen zu können.<sup>72</sup>

Die Erstattung von Steuern und Gebühren entspricht der gesetzlichen Vorgabe nach § 649 S. 1 und 2 BGB. Dabei wies das Gericht die regelmäßig erwähnte Auffassung der Airline, dass der Kunde durch die Wahl des günstigen Tarifs ohne Stornierungsmöglichkeit auf sein Recht zur Kündigung aus § 649 S. 1 BGB verzichte habe, zurück. Denn der Kunde kann den Flug bei einem derartigen Tarif nach wie vor stornieren bzw. nicht antreten, auch wenn er den bereits gezahlten Flugpreis nicht zurückerhält. Das Bearbeitungsentgelt ist auch nicht unter dem Gesichtspunkt der Vorteilsanrechnung gerechtfertigt. Es entspricht zwar dem Grundgedanken der gesetzlichen Regelung, dass bei der Berechnung der Vorteile, die der Schuldner sich nach § 326 Abs. 2 BGB auf die Gegenleistung anrechnen lassen muss, auch ein mit der Abwicklung verbundener Zusatzaufwand zu berücksichtigen ist. Vorliegend entsteht der Zusatzaufwand aber allein dadurch, dass die Fluggesellschaft entgegen § 641 BGB von ihren Kunden die Zahlung der Vergütung inklusive Steuern und Gebühren in Vorleistung verlangt. Diese Abweichung von der gesetzlichen Regelung zum Nachteil

<sup>69</sup> *Air Berlin*, Allgemeine Beförderungsbedingungen (ABB), Stand v. 30.1.2014, <[https://www.airberlin.com/site/affiliate/unternehmen/agb/AGB\\_ABB\\_deu.pdf](https://www.airberlin.com/site/affiliate/unternehmen/agb/AGB_ABB_deu.pdf)> (7.2.2017).

<sup>70</sup> LG Köln Urteil v. 05.6.2013 - 26 O 481/12, openJur 2013, 37021.

<sup>71</sup> Vgl. BGH, Urteil v. 17.9.2009 - Xa ZR 40/08, NJW 2009, 3570.

<sup>72</sup> Vgl. LG Berlin, Urteil v. 29.11.2011 - 15 O 395/10, Juris, Rn. 43.

des Kunden ist zwar zulässig, kann aber nicht dazu führen, dass die Airline dem Kunden auch noch die daraus resultierenden Kosten einer Rückabwicklung auferlegt. Die Nachteile einer Vorleistungsklausel müssen durch ausgleichende Maßnahmen zu Gunsten des vorleistungspflichtigen Verbrauchers erleichtert werden, wenn den berechtigten Interessen des Klauselverwenders letztlich der Vorzug gegeben werden soll.<sup>73</sup> Hätte der Kunde die Vergütung erst im Nachhinein zu zahlen, wäre eine mit zusätzlichen Kosten der Fluggesellschaft verbundene Rückabwicklung nicht erforderlich, die Fluggesellschaft könnte dem Kunden von vorn herein nur die reinen Flugkosten ohne die nicht angefallenen Steuern und Gebühren in Rechnung stellen.<sup>74</sup> Soweit das Luftunternehmen dem entgegenhält, dass der Aufwand nicht lediglich wegen der Vorleistungspflicht des Kunden entstehe, da selbst bei Bezahlung des Tickets bei Flugantritt oder später der identische bzw. sogar ein höherer Abwicklungsaufwand entstehe, ist dies nicht verständlich. Denn in diesem Falle würde von dem Kunden bei Stornierung oder Nichtantritt des Fluges gar nichts bezahlt werden, so dass eine Rückabwicklung im Hinblick auf Steuern und Gebühren gerade nicht erforderlich wäre.

Das LG Köln urteilte nicht nur gegen die Lufthansa selbst, wie oben bereits dargestellt, sondern auch in früherer Entscheidung<sup>75</sup> mit gleichlautender Argumentation gegen die Lufthansa-Tochter – Germanwings. Germanwingsfluggäste klagten jedoch über ein besonders kompliziertes Erstattungsverfahren und absurden Formularen. Den mehrseitigen Erstattungsantrag sollten sie sich aus dem Internet holen, ausdrucken, per Hand ausfüllen und „ungeknickt“ mit sämtlichen Original-Reiseunterlagen per Post schicken. Zudem empfahl die Fluggesellschaft ein teures Einschreiben mit Rückschein. Im Formular verlangte Germanwings detaillierte und größtenteils überflüssige Informationen zu allen mitreisenden Personen: neben Anschrift, Telefon-, Handy- und Fax-Nummer zum Beispiel Sitzplatz, Sitzreihe, die Anzahl der aufgegebenen Gepäckstücke und die Versicherungsnummer der eventuell abgeschlossenen Reiserücktrittsversicherung. Insgesamt wollte Germanwings mehr als 50 Angaben pro Person. Das Formular musste vollständig ausgefüllt und dafür noch von allen Mitreisenden unterzeichnet werden. Zudem verlangte Germanwings für die Bearbeitung eine Gebühr von 5.50,- Euro pro Person.

Nach Auffassung des Verbraucherzentrale Bundesverbands diene die ganze Prozedur nur dazu, es dem Kunden so lästig wie möglich zu machen, an sein Geld zu kommen.<sup>76</sup> Das Landgericht untersagte Germanwings, die strittigen Formulare und die Gebührenklausel weiter zu verwenden. Weil die Verwendung des Rückerstattungsformulars gegen § 4 Nr. 1 UWG verstößt und die Freiheit des Verbrauchers in unangemessener, unsachlicher Weise beeinträchtigt. Außerdem verstößt eine Rückabwicklungspauschale von 5.50,- € pro Person gegen § 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB.

Nicht nur die Stornoklausel der Lufthansa und die Rückabwicklungspauschale der Germanwings wurden vor Gericht behandelt. Das Berliner Kammergericht<sup>77</sup> erklärte nach einer Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (VZBV) auch eine Bearbeitungsgebühr der Air Berlin für unwirksam - mit einer ähnlichen Begründung wie das LG Köln. Air Berlin wollte gesondertes Bearbeitungsentgelt von 25 EUR für die

<sup>73</sup> Vgl. BGH, Urteil v. 12.3.1987 - VII ZR 37/86, NJW 1987, 1931.

<sup>74</sup> Vgl. LG Köln, Urteil v. 28.10.2010 - 31 O 76/10, openJur 2011, 73935.

<sup>75</sup> LG Köln, Urteil v. 28.10.2010 - 31 O 76/10, openJur 2011, 73935.

<sup>76</sup> *Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*, Germanwings muss schikanöse Erstattungsanträge zurücknehmen, Beitrag in vzbv.de anschaulich, 06.05.2010, <<http://www.vzbv.de/urteil/germanwings-muss-schikanoese-erstattungsantraege-zuruecknehmen>> (7.2.2017).

<sup>77</sup> KG Berlin, Urteil v. 12.8.2014 - 5 U 2/12, GRUR 2015, 395.

Bearbeitung und Abwicklung nicht angetretener oder stornierter Flüge, die zum Spartarif gebucht worden waren. Das KG Berlin hat die 25-Euro-Regelung in der Beförderungsbedingungen von Air Berlin als unwirksam erklärt, weil sie die Fluggäste unangemessen benachteiligt.

Darüber hinaus verbot das Gericht der Airline, den Anteil der Steuern und Gebühren am Ticketpreis zu niedrig auszuweisen. Air Berlin hatte auf der Internetseite für einen Flug von Berlin nach Frankfurt am Main lediglich Steuern und Gebühren in Höhe von 1 beziehungsweise 3 Euro angetragen. Aber in Wirklichkeit wurden zum dieses Zeitpunkt allein schon das Passagierentgelt des Frankfurter Flughafens, im Regelfall 14,70 Euro pro Person, angerechnet. „Die scheinbar geringfügigen Beträge sollten Kunden davon abhalten, nach einer Stornierung die nicht angefallenen Steuern und Gebühren von Air Berlin zurückzufordern“, sagt Kerstin Hoppe, Rechtsreferentin beim VZBV.<sup>78</sup>

Reagiert haben die Fluggesellschaften auf diese Urteile zumindest nach den derzeit gültigen Allgemeinen Beförderungsbedingungen offenbar nicht:

Tab. 4: Stornogebühren bei Fluggesellschaften

Fluggesellschaft	Höhe der Stornogebühr	Bedingungen
Eurowings / Germanwings	- 75 € bei Kurz- und Mittelstrecke, - 90 € bei Langstrecke	bei Stornierungen außerhalb der flexiblen Tarife
Air Berlin	- 25 €	bei nicht erstattbaren Tarifen

Quelle: *Finanztip-Recherche*, Stand v. 14.6.2016, abrufbar unter: <<http://www.finanztip.de/flugstornierung/>> (8.2.2017)

Da die Höhe der Bearbeitungsgebühr in der Regel keinen Prozess lohnt, bleiben Fluggäste in solchen Fällen häufig auf ihren Schäden sitzen. Die Verbraucher können außergerichtlich ihre Forderungen versuchen durchzusetzen, aber die private Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) kann den betroffenen Passagieren derzeit nur in Einzelfällen helfen. Das Luftverkehrsgesetz schreibt eine Schlichtung bei Rechtsproblemen rund um die Flugstornierung nicht vor. Die Schlichter der söp können dadurch nur dann tätig werden, wenn die Fluggesellschaft freiwillig mitmacht.

## VI. Zusätzlichen Gebühren für die Kartenzahlung

Gemäß Art. 23 der Verordnung Nr. 1008/2008 müssen bei der Flugbuchung im Endpreis mindestens nur die Luftfrachtrate, Steuern, Flughafengebühren und sonstigen Gebühren, die mit der Sicherheit oder dem Kraftstoff in Zusammenhang stehen, berechnet werden. Das bietet den Fluggesellschaften die Möglichkeit zusätzliche Kosten und Pauschalen einzufordern, sodass am Ende der Flug wesentlich teurer werden kann. Dementsprechend gehören zu den Zusatzkosten die Zahlung per Kreditkarte, Gepäckgebühren, Kosten beim Check-in, Sitzplatzreservierung oder Zusatzleistungen wie Reiseversicherungen oder Gepäckversicherungen.

<sup>78</sup> *Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*, Air Berlin darf keine Stornogebühr verlangen, Beitrag in [vzbv.de](http://www.vzbv.de) anschaulich, 23.09.2014, <<http://www.vzbv.de/presse-mitteilung/air-berlin-darf-keine-stornogebuehr-verlangen>> (7.2.2017).

Dieses und die folgenden zwei Kapitel befassen sich mit der Untersuchung einzelner zusätzlicher Kosten, die die Fluggesellschaften in ihrer Beförderungsbedingungen verwenden, sowie ihrer Zulässigkeit.

## 1. Zahlungsmodalitäten bei der Flugbuchung

Mit den Zusatzleistungen versuchen die Fluggesellschaften (besonders Low-Cost Airlines) ihre Gewinne zu maximieren. Das belastet Fluggäste, ist in den meisten Fällen aber legal. Anders sieht es bei zusätzlichen Kosten für die Zahlung bei der Flugbuchung aus, zum Beispiel bei einer „Kreditkartengebühr“. Die Reisenden bezahlen in diesen Fall die „Gebühr“ alleine dafür, dass sie bezahlen.

Normalerweise bieten die Fluggesellschaften eine Vielzahl an unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten. Die Reisenden können auf Rechnung, per Lastschriftzug, sofortige Überweisung, PayPal, mit Kreditkarten ihre Flüge bezahlen. In der Regel wird kostenlos nur die Zahlung mit einer speziellen Kreditkarte des Flugportals wie z. B. „flug.de MasterCard GOLD“ oder mit einer eher exotischen Zahlungsart wie „Visa Electron“ gewährt. Im Gegensatz zu einer Zahlung mit einer gewöhnlichen Kreditkarte (MasterCard, Visa, American Express) oder sonstigen Zahlungsart berechnet die Fluggesellschaft eine Gebühr. Beispielweise beträgt bei der Air Berlin eine solche Zusatzgebühr 10 Euro. Bei Easyjet, Ryanair und Eurowings sind es jeweils zwei Prozent vom Ticketpreis, bei Vueling drei Prozent.

## 2. Zulässigkeit zusätzlicher Gebühren für die Kartenzahlung

Nach einem Urteil des Bundesgerichtshofs müssen Fluggesellschaften ihren Kunden zudem immer mindestens eine kostenlose Bezahlmethode anbieten – und zwar eine, die dem Kunden auf dem „gängigen und zumutbaren Wege“ zur Verfügung steht.<sup>79</sup>

Der Bundesverband der Verbraucherzentralen hat den Billigflieger Ryanair gegen die Verwendung von Klauseln über Zahlungsmodalitäten in seiner Beförderungsbedingungen verklagt. Die beklagte Ryanair verwendet gegenüber Verbrauchern ABB, in denen es unter anderem heißt:

„(1) Kreditkartengebühr pro Fluggast und einfachen Flug: 4,00 Euro/4,00 Euro.

(2) Zahlkartengebühren pro Fluggast und einfachen Flug: 1,50 Euro/1,50 Euro.“

Ausgenommen hiervon ist lediglich nur die Zahlung mit einer Visa Electron-Karte.

Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass die angegriffene Gebührenregelung für die Zahlung mit Kredit- oder Zahlungskarte hingegen mit wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung unvereinbar ist (§ 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB) und die betroffenen Kunden in unangemessener Weise benachteiligt (§ 307 Abs. 1 Satz 1 BGB). Zu den wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung gehört, dass jeder seine gesetzlichen Verpflichtungen zu erfüllen hat, ohne dafür ein gesondertes Entgelt verlangen zu können. Mit der Entgegennahme einer Zahlung kommt der Unternehmer nur seiner Obliegenheit nach, eine vertragsgemäße Leistung des Kunden anzunehmen. Er muss dem Kunden die Möglichkeit eröffnen, die Zahlung auf einem gängigen und mit zumutbarem Aufwand zugänglichen Weg zu entrichten, ohne dass dafür an den Zahlungsempfänger eine zusätzliche Gebühr zu bezahlen ist. Die Gebührenregelung der Ryanair eröffnet als einzigen gebührenfreien Weg die Zahlung mittels Visa Electron-Karte. Diese Möglichkeit reicht allerdings nicht aus, da eine solche Bezahlmethode, laut Bundesgerichtshof, die meisten Nutzer ausschließt. Die

<sup>79</sup> BGH, Urteil v. 20.5. 2010 - Xa ZR 68/09, NJW 2010, 2719.

Visa Electron-Karte ist, wie oben bereits erwähnt, eher unüblich in Deutschland. Die Kunden müssten dann zusätzlichen Aufwand in Kauf nehmen, wenn sie extra zu ihrer vorhandenen Kredit- oder Zahlungskarte für Zahlungen an Ryanair noch eine Visa Electron-Karte beschaffen müssten, die aber nur gegen eine Jahresgebühr von 40 bis 100 Euro erhältlich ist. Die Fluggesellschaft ist gehalten, insoweit auf ihre Kunden Rücksicht zu nehmen, als sie ihnen die Auswahl unter mehreren verbreiteten Kredit- und Zahlungskarten belässt. Besondere Umstände, die gleichwohl die Erhebung einer Gebühr für die Zahlung mit Kredit- oder Zahlungskarte gerechtfertigt hätten, hat der BGH nicht bejaht. Insbesondere hielt es der BGH für unerheblich, ob die Erhebung einer solchen Gebühr, wie von der Ryanair vorgetragen, „marktüblich“ sei. Letztlich führte der Umstand, dass die angegriffene Klausel keinen gängigen und zumutbaren Zahlungsweg eröffnet, bei dessen Nutzung keine Gebühren anfallen, zur Unangemessenheit.

In der Praxis wird diese BGH-Entscheidung von Fluggesellschaften und Buchungsportalen ignoriert. Zwar klagen Verbraucherschützer immer wieder gegen bestimmte Anbieter, aber diese Verfahren sind zäh und langwierig. Trotzdem müssen die Reisende unberechtigte Kreditkartengebühren nicht akzeptieren.

## VII. Zusätzliche Gebühren für den Ausdruck einer Bordkarte im Flughafen

Bei den meisten Fluggesellschaften können Fluggäste am Abflugtag am Schalter kostenlos einchecken und ihre Bordkarte ausdrucken lassen. Die Situation sieht bei zahlreichen Low-Cost-Carrier ganz anders aus. So z. B. TUI fly erhebt für den Check-in am Flughafenschalter für alle Passagiere mit einem gebuchten Pure-Tarif ein Entgelt in Höhe von 5 Euro pro Person.<sup>80</sup> Bei Air Baltic wird für den Check-in am Flughafen 30 Euro berechnet.<sup>81</sup> Noch weiter ist der irische Billigflieger Ryanair gegangen. Die Passagiere müssen für Check-in am Flughafen 45 Euro und für den Ausdruck der Bordkarte 15 Euro (insgesamt 60 Euro) bezahlen.<sup>82</sup> Das bedeutet bei einer Familie, die in den Urlaub fliegt, könnten die Gebühren nur für Check-in und die Bordkarteerstellung am Flughafen zusammen schnell im dreistelligen Bereich liegen.

### 1. Arten von Bordkarten

Der Großteil der Fluggesellschaften bieten ihren Kunden folgende Arten von Bordkarten an:

#### a) Bordkarte im PDF-Format

Nach dem erfolgreichen Online-Check-in wird die Bordkarte an die beim Check-in angegebene E-Mail-Adresse als PDF-Datei gesendet. Der Reisende muss diese Bordkarte im DIN A4-Format ausdrucken und am Reisetag zum Flughafen mitbringen.

---

<sup>80</sup> TUI fly, Allgemeine Geschäfts- und Beförderungsbedingungen, Stand v. 11.1.2017, <[https://www.tuifly.com/de/service/bestimmungen\\_abb\\_tuifly.html](https://www.tuifly.com/de/service/bestimmungen_abb_tuifly.html)> (26.2.2017).

<sup>81</sup> Air Baltic, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 13.7.2015, <<https://www.airbaltic.com/de/allgemeine-beforderungsbedingungen>> (28.1.2017).

<sup>82</sup> Ryanair, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 12.10.2016, <<https://www.ryanair.com/de/de/nutzliche-infos/service-center/allgemeine-geschäftsbedingungen>> (25.1.2017).

## b) PassBook oder PassWallet

Alle Fluggäste, die das Betriebssystem von Apple ab iOS 6 auf ihrem iPhone installiert haben, können die Bordkarte mit App PassBook auf ihrem Handy speichern. PassBook gehört ab iOS 6 zu den Standard-Apps und ist automatisch installiert. Für Mobiltelefone mit Android-Betriebssystem steht die App PassWallet zur Verfügung. Die Bordkarte wird nach dem Online-Check-in zur PassBook- oder PassWallet-App hinzugefügt und auch an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet.

## c) Mobile Bordkarte (als QR-Code)

„Eine mobile Bordkarte ist im Grunde wie der ausgedruckte Boardingpass, nur, dass die Informationen nicht auf Papier, sondern auf dem Display erscheinen“, erklärt in einem Interview Carola Scheffler vom Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL).<sup>83</sup> Solch eine Bordkarte wird nach dem Online-Check-in an die E-Mail-Adresse des Reisenden geschickt. Bei dem QR-Code handelt es sich um ein zweidimensionales Barcode-Bild (JPG), das Fluggast- und Fluginformationen enthält. Das mobile Gerät sollte in der Lage sein, die mobile Bordkarte in voller Größe anzuzeigen. Außerdem empfehlen Airlines ihren Kunden die mobile Bordkarte (QR-Code) auch als Bild (im JPG-Format) auf dem Mobilgerät zu speichern oder gleich nach Erhalt davon einen Screenshot anzufertigen, falls es bei der Sicherheitskontrolle oder am Gate keine Internetverbindung gibt.

Viele Reisende fliegen heutzutage völlig papierlos durch die Welt, weil sie ihre Bordkarte auf Smartphones und Tablets haben. Es ist auch vor allem für den Rückflug praktisch, weil man unterwegs nicht immer die Möglichkeit hat sein Boardingpass auszudrucken. Leider ist auch die „Handy-Bordkarte“ nicht überall einfach zu bekommen, weil jede Airline eigene Regeln hat.

Die meisten Fluggesellschaften schicken die Bordkarte nach dem Online-Check-in an die E-Mail-Adresse des Fluggasts, einige bieten auch SMS-Link oder MMS an. Bei andere, wie z.B. beliebige Ryanair, geht ohne die Airline-App überhaupt nichts. Die Passagiere mit einem Windows oder Blackberry-System haben Schwierigkeiten mit der neuen Funktion und sind gezwungen weiterhin einen Drucker aufzusuchen.

Am Flughafen wird die Bordkarte gescannt, unabhängig davon, ob sie gedruckt oder digital vorliegt. Grundsätzlich kann man für die mobile Bordkarte jedes internetfähige Smartphone verwenden. Prinzipiell funktioniert auch ein Tablet. Jedoch muss man beachten, je größer der Screen ist, umso schwieriger kann dieser am Gate verwendet werden. Easyjet z.B. erlaubt nur mobile Geräte bis zu einer Bildschirmgröße von 5 Zoll und Tablets werden nicht akzeptiert. Für Ryanair gilt diese 5-Zoll-Beschränkung nicht. Passagiere können daher auch das Tablet nutzen. Trotzdem müssen sie aber die Ryanair-App anwenden.

Verwendung der mobilen Bordkarten ist nur in solchen Flughäfen möglich, die den Online-Check-in akzeptieren. Insbesondere haben kleine Touristenflughäfen noch nicht die nötigen Scanner. Vor allem gibt es auch bei Großflughäfen wie Abu Dhabi und Peking Probleme. Gelegentlich funktioniert das Scannen der Bordkarte nur an einzelnen Terminals. Bei Lufthansa etwa ist die mobile Bordkarte auf allen Strecken ab Deutschland verfügbar. Die irische Airline Ryanair benutzt an allen angeflogenen Flug-

---

<sup>83</sup> Was sie über die mobile Bordkarte wissen müssen, Beitrag in travelbook.de anschaulich, 22.06.2015, <<http://www.travelbook.de/service/bordkarte-was-flugreisende-ueber-die-mobile-bordkarte-wissen-muessen-672501.html>> (26.2.2017).

häfen mobile Bordkarten. Eine Liste mit ausländischen Flughäfen, die diese Möglichkeit nicht bieten, gibt es online auf den Webseiten jeder Fluggesellschaft.

Noch interessanter wird es bei den Umsteigeflügen, insbesondere, wenn man mit einer anderen Airline weiterfliegt. Es ist so, dass nicht alle Fluggesellschaften mobile Bordkarten für die gesamte Strecke ausgeben. Oft muss die jeweils erste Teilstrecke mit der ausstellenden Airline geflogen werden. Und bei Codeshare-Flügen funktionieren nur die ausgedruckten Bordkarten.

#### d) Im Flughafen ausgedruckte Bordkarte

Falls der Fluggast sein Boardingpass zu Hause nicht ausgedruckt hat, oder kein Smartphone oder Tablet hat, oder die Batterie des Geräts leer ist, hat er noch eine Möglichkeit am Schalter sein Boardingpass ausdrucken zu lassen. Wie oben schon genannt, gibt es bei den meisten Fluggesellschaften kein Problem, sich am Schalter eine Bordkarte ausdrucken zu lassen. So geben Lufthansa, Iberia, Air France, Air Berlin kostenlos ein Boardingpass oder Ersatzboardingpass aus. Bei Billigflieger ist das nicht immer der Fall: Während Easyjet Bordkarte kostenfrei am Schalter druckt, berechnet dafür Ryanair eine Gebühr von 15 Euro. Ist das zulässig zusätzliche Gebühren für den Ausdruck einer Bordkarte zu verlangen?

## 2. Zulässigkeit zusätzlicher Gebühren für den Ausdruck einer Bordkarte im Flughafen

In den Artikeln 6.2 und 6.3 der ABB Ryanair lautet: *„Alle Passagiere müssen auf <https://www.ryanair.com/> online einchecken und die Bordkarte ausdrücken und mitführen bis Sie einen Mobil Bordkarte benutzen... Passagiere, die am Flughafen keine Bordkarte vorweisen können (papier oder mobile) müssen die Gebühr für die Neuausstellung der Bordkarte zu dem in der Gebührentabelle angeführten Preis bezahlen.“*<sup>84</sup> Anhand der Gebührentabelle wird Ryanair für Check-in am Flughafen eine Gebühr in Höhe von 45 Euro und für den Ausdruck der Bordkarte 15 Euro pro Person berechnen. Früher hat der Billigflieger 70 Euro für die Bordkarteerstellung verlangt.

Ryanair selbst sieht darin kein Problem: *„Unsere Geschäftsbedingungen legen deutlich dar, dass Passagiere eine gültige Bordkarte und einen Ausweis zum Flughafen mitbringen müssen. Ansonsten fallen Gebühren an“*, sagt eine Ryanair-Sprecherin.<sup>85</sup> Weil das kostenlose Einchecken und Ausdrucken der Bordkarte zwischen 4 Tagen und 2 Stunden vor Abflug möglich ist, meint Ryanair, habe man ausreichend Zeit. Da viele Urlauber jedoch länger unterwegs sind, müssen sie entweder im Hotel um einen Ausdruck ihrer Bordkarte bitten oder nach einem Internetshop suchen und da ihre Boardingpässe ausdrucken. Falls der Fluggast eine mobile Bordkarte hat, aber die Batterie des Handys leer ist, erklärt Ryanair, dass es in der Verantwortung jedes Kunden liege, das Telefon geladen zu haben, und verlangt eine Gebühr für die Boardingpasserstellung.

Ob die Verwendung von Klauseln über zusätzliche Gebühr für Flughafenausdruck der Bordkarte zulässig ist, gibt es bis jetzt keine Gerichtsentscheidungen in Deutschland. Dagegen wurde Ryanair in Spanien gegen die Verwendung solcher Klausel verklagt.

<sup>84</sup> Ryanair, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 12.10.2016, <<https://www.ryanair.com/de/de/nutzliche-infos/service-center/allgemeine-geschäftsbedingungen>> (25.1.2017).

<sup>85</sup> Die Deutsche Presse-Agentur, Kostenfallen am Flughafen, Beitrag in [spiegel.de](http://www.spiegel.de) anschaulich, 05.04.2013, <<http://www.spiegel.de/reise/aktuell/vorsicht-beim-check-in-kostenfallen-am-flughafen-schalter-a-892675.html>> (26.2.2017).

Im Januar 2011 hat ein spanisches Gericht die betreffende Klausel von Ryanair für unlauter und daher für nicht gültig erklärt. Auch wenn der Flug per Internet gebucht wurde, hat die Fluggesellschaft die Pflicht, eine Bordkarte auszustellen, urteilte das Gericht in Barcelona. Geklagt hatte ein spanischer Rechtsanwalt gegen die damals verlangte Gebühr in Höhe von 40 Euro. Der irische Billigflieger dürfe nicht seine Kunden zu einer Zahlung von 40 Euro verdonnern, wenn diese vergessen haben, ihre Boarding Card auszudrucken, urteilte Richterin Barbara Maria Cordoba. „*Nach der normalen jahrelangen Praxis hat die Fluggesellschaft die Verpflichtung, die Bordkarten zu stellen*“, sagte Cordoba zur Urteilsbegründung.<sup>86</sup> Auf die Berufung der Ryanair hat das Berufungsgericht in demselben Jahr die Klage des spanischen Rechtsanwaltes abgewiesen.

Es ist daher abzuwarten, wie sich deutsche Gerichte zur Frage der Zulässigkeit der Gebühren für die Bordkarteerstellung positionieren. „*Diese Regelung habe ich woanders noch nicht gesehen*“, sagt Kerstin Hoppe vom Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) in Berlin über die ABB-Klausel der Ryanair.<sup>87</sup> Das sei auch rechtlich bedenklich.

Nicht alle Gerichtsentscheidungen sind verbraucherfreundlich. In den nächsten zwei Kapiteln werden die ABB-Klauseln der Fluggesellschaften dargestellt, die Gerichte als wirksam erklärt haben, trotz aller Kritik der Verbraucherschützer.

## VIII. Zusätzlichen Kosten für Gepäckstücke

Bei Flugreisen war es generell immer üblich, dass in normalen Grenzen das aufzugebene Gepäck kostenfrei war. Die meisten Fluggäste erwarten, dass sie ihre Koffer bis zu 20-23 Kilogramm ohne Zusatzentgelt abgeben können. Aber zurzeit ist das nicht immer so. Mit der Liberalisierung und der Öffnung des Luftverkehrsmarktes sind sogenannte Billigflieger auf den Markt gekommen. Sie bieten besonders niedrige Preise bei gleichem Sicherheitsniveau wie jede andere Fluggesellschaft an, jedoch einen in der Qualität eingeschränkten Service. So würden die traditionell von den etablierten Marktteilnehmern angebotenen Zusatzleistungen wie Sitzplatzreservierung, Gepäckbeförderung oder Bordgastronomie zu fakultativen Dienstleistungen angeboten, die Passagiere zusätzlich bezahlen müssen. Nicht nur Low-Cost-Carriern bieten Tarife ohne Freigepäck an, sondern auch Traditionsunternehmen wie Lufthansa oder Air France.

### 1. Die Kostenfalle bei Gepäckaufgabe

Reisende müssen bei Flugbuchungen unbedingt auf Folgendes hinsichtlich des Gepäcks in ABB der Fluggesellschaften achten:

#### a) die Gepäckaufgabe am Flughafen

Wenn bei gewähltem Tarif ein Freigepäck nicht inklusive angeboten wird, lohnt es sich, das Gepäckstück sofort mit zu buchen., weil es beim Check-in am Flughafen in der Regel deutlich teurer wird. So erheben die meisten Fluggesellschaften für einen im

<sup>86</sup> *Agence France-Presse*, Ryanair darf keine Strafgebühr erheben, Beitrag in [manager-magazin.de](http://www.manager-magazin.de) anschaulich, 18.01.2011, <<http://www.manager-magazin.de/unternehmen/industrie/a-740174.html>> (26.2.2017).

<sup>87</sup> S. Fn. 37.

Voraus gebuchten Koffer je nach Strecke und Saison zwischen 7 und 35 Euro. Einzelne Fluggesellschaften verlangen aber auch wesentlich höhere Kosten. Wenn ein Passagier sein Gepäck erst am Flughafen dazu bucht, kostet das z.B. im Finnair Light Tarif bis zu 150 Euro anstatt der 10 Euro bei der Vorabbuchung im Internet. (siehe Abbildung 11).

#### b) Gepäck für Kleinkinder

Bei einigen Airlines muss auch für die Kleinkinder jeder Koffer extra dazu gebucht werden. Im „MiNi“ Tarif der Air France kostet jedes Gepäckstück bis zu 70 Euro pro Strecke. Im Gegensatz zu Air France bietet Air Baltic spezielle Tarife für kleine Kinder an, die kostenfrei sind (siehe Tab. 5).

#### c) Umsteigeverbindungen

Gepäckzuschläge gelten normalerweise pro Stück und Strecke. Einige Billigcarrier berechnen jedoch Extragebühren bei Umsteigeverbindungen pro Teilstrecke. Für einen Hin- und Rückflug von München nach Málaga mit Vueling zahlt ein Fluggast z. B. 30 Euro für sein Gepäck – 15 Euro pro Flug. Bei gleicher Strecke mit Zwischenstopp kostet es fast doppelt so viel – nämlich 56 Euro.

#### d) Handgepäck

Für die Beförderung von Handgepäck werden keine zusätzlichen Kosten verlangt, sofern das Gewicht und die Abmessungen den Anforderungen der Fluggesellschaft entsprechen. Wie schwer das Handgepäck sein darf, ist von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft unterschiedlich. Das Gewicht variiert zwischen 6 und 12 Kilogramm. Als Ausnahme gilt British Airways, die ihre Reisende bis zu 23 Kilogramm des Handgepäcks erlaubt.<sup>88</sup> Fluggäste sollten auch auf die zulässige Gepäckmaße achten, die die Fluggesellschaften in ihrer allgemeinen Beförderungsbedingungen einsetzen. Die Größe ändert sich immer wieder und unterscheidet sich von Airline zu Airline. Falls das Handgepäck zu schwer oder zu groß ist, müssen Passagiere dazu zahlen. Bei ungarischer Wizz Air darf z.B. für einen Flug von Dortmund nach Budapest, nur ein kleines Gepäckstück 42 x 32 x 25 cm am Bord ohne weitere Kosten mitgenommen werden. Wenn ein Koffer größer ist, als diese Abmessungen, müssen Fluggäste zusätzlich 35 Euro für Handgepäck zahlen.<sup>89</sup> Die Größe und das Gewicht wird besonders streng bei Low-Cost-Carriern kontrolliert, weil sie für dessen Überschreiten erhebliches Entgelt kassieren.

#### e) Übergepäck

Die Kosten, die Fluggesellschaften für das Übergepäck berechnen, sind von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft unterschiedlich und variieren je nach gewählter Flugstrecke. Einzelne Airlines bieten ihren Kunden Übergepäckpakete an, die in der Regel bis zu 50 Prozent der Kosten gegenüber der am Flughafen anfallenden Gebühren einsparen. Bei Eurowings kosten die Übergepäckpakete, die online oder via Call Center angemeldet werden, 9 bis 15 € Euro für die Kurz- und Mittelstrecke und 30

<sup>88</sup> *British Airways*, Handgepäck-Freigrenzen, <<https://www.britishairways.com/de-de/information/baggage-essentials/hand-baggage-allowances>> (26.2.2017).

<sup>89</sup> *Wizz Air*, Gepäckgebührenrechner, <[https://wizzair.com/de-de/gepaeckgebuehrenrechner#/>](https://wizzair.com/de-de/gepaeckgebuehrenrechner#/)> (19.2.2017).

Euro für die Langstrecke. Am Flughafen werden jeweils 50 und 100 Euro berechnet.<sup>90</sup> TUI fly bietet seine Übergepäckpakete bei Pure-Tarif für 25 Euro online (statt 120 € am Flughafen) je 5 kg an.<sup>91</sup> Bei irischer Ryanair ist der Übergepäckzuschlag nur am Ticketschalter am Flughafen möglich und beträgt 10 Euro pro Kilogramm.<sup>92</sup>

Auf der Internet-Plattform [flug.check24](http://flug.check24) wird die Übersicht der Beförderungsbedingungen einiger Linienfluggesellschaften und Low-Cost-Airlines hinsichtlich der Kosten für das Gepäck bei einzelner Tarifen, wo ein Freigepäck nicht inklusive ist, dargestellt. In den folgenden Tabellen 5 und 6 ist ein kurzer Überblick dargestellt:

Tab. 5: Übersicht der Gepäckbestimmungen der Linienfluggesellschaften

Airline	Tarif	Freigepäck Erwachsener / Kinder/ Klein- kinder < 2 J.	Kosten pro Person VOR Abflug	Kosten pro Person AM Flughafen	Vor Flug nachbuch- bar bis zu	Gepäck max.
Air Baltic	Basic	nein/nein/10kg	ab 29,99 € bei Buchung / 34,99 € nach Buchung	40 €	24 h	20 kg
Air Berlin	JustFly	nein/nein/nein	15 - 30 €	40 - 60 €	30 h	23 kg
Air France	MiNi	nein/nein/nein	15 - 20 €	30 €	30 h	23 kg
Alitalia	Light	nein/nein/nein	15 - 20 €	20 - 30 €	24 h	23 kg
British Airways	Hand Baggage Only	nein/nein/nein	25 - 55 €	50 - 75 €	24 h	23 kg
Eurowings	Basic	nein/nein/nein	15 €	30 €	2 h	23 kg
Finnair	Light Tarif	nein/nein/nein	10 - 30 €	30 - 150 €	2 h	23 kg
Iberia	Economy Basic	nein/nein/nein	15 €	30 €	24 h	23 kg
KLM	Tarif ohne Gepäck	nein/nein/10kg	20 €	30 €	30 h	23 kg
Lufthansa	Economy Light	nein/nein/nein	15 €	30 €	2 h	23 kg

Quelle: CHECK24, Stand v. 1.2.2016, abrufbar unter: <<https://flug.check24.de/gepaeck>> (19.2.2017).

<sup>90</sup> Eurowings, Allgemeinen Beförderungsbedingungen, Stand v. 1.2.2017, <<https://www.eurowings.com/de/rechtliches/allgemeine-befoerederungsbedingungen.html>> (3.2.2017).

<sup>91</sup> TUI fly, Allgemeine Geschäfts- und Beförderungsbedingungen, Stand v. 11.1.2017, <[https://www.tuifly.com/de/service/bestimmungen\\_abb\\_tuifly.html](https://www.tuifly.com/de/service/bestimmungen_abb_tuifly.html)> (26.2.2017).

<sup>92</sup> Ryanair, Allgemeine Beförderungsbedingungen, Stand v. 12.10.2016, <<https://www.ryanair.com/de/de/nutzliche-infos/service-center/allgemeine-geschäftsbedingungen>> (25.1.2017).

Tab. 6: Übersicht der Gepäckbestimmungen der Low-Cost-Airlines

Airline	Tarif	Freigepäck Erwachsener / Kinder/ Klein- kinder < 2 J.	Kosten pro Person VOR Abflug	Kosten pro Person AM Flughafen	Vor Flug nachbuchbar bis zu	Gepäck max.
easyJet	Standard	nein/nein/nein	17 – 32 €	ab 44 €	2 h	20 kg
Ryanair	Low	nein/nein/nein	15 - 35 €	30 - 70 €	2 h	15 kg
Transavia Airlines	-	nein/nein/nein	20 €	50 €		15 kg
TUI fly	Pure	nein/nein/nein	7,50 €	85 €	2 h	15 kg
Vueling	Basic- Tarif	nein/nein/nein	13 - 29€	35 €	48 h	23 kg
Wizz Air	-	nein/nein/nein	15 - 58 €	ab 55 €	3 h	32 kg

Quelle: CHECK24, Stand v. 1.2.2016, abrufbar unter: <<https://flug.check24.de/gepaeck>> (19.2.2017).

## 2. Zulässigkeit zusätzlicher Kosten für Gepäckstücke

Fluggesellschaften können für aufgegebene Gepäckstücke zusätzliche Kosten berechnen. So hat der Europäische Gerichtshof im Jahr 2014 in der Rechtssache Vueling Airlines SA gegen Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia entschieden und festgestellt, dass die spanische Regelung gegen das Recht der Luftfahrtunternehmen verstößt, den für die Beförderung von Fluggästen zu zahlenden Preis und die Bedingungen, unter denen dieser Preis gilt, frei festzulegen.<sup>93</sup> Die spanischen Rechtsvorschriften untersagen es den Luftfahrtunternehmen, fakultative Zusatzkosten für die Aufgabe des Gepäcks der Fluggäste zu erheben.

Im August 2010 hat die spanische Fluggesellschaft Vueling Airlines von Frau Arias Villegas zusätzliche Kosten im Höhe von 40 Euro wegen der Aufgabe von zwei Gepäckstücken für die online gekauften vier Flugscheine für den Hin- und Rückflug zwischen La Coruña (Spanien) und Amsterdam (Niederlande) erhoben. Frau Villegas reichte eine Beschwerde gegen Vueling Airlines ein, da der mit dieser Gesellschaft geschlossene Luftbeförderungsvertrag ihres Erachtens eine missbräuchliche Klausel enthielt. Daraufhin verhängte das Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia (Verbraucherinstitut der Autonomen Gemeinschaft Galizien, Spanien) gegen Vueling Airlines eine verwaltungsrechtliche Sanktion in Höhe von 3 000 Euro.

Der mit der Rechtssache befasste Juzgado de lo Contencioso-Administrativo n° 1 de Ourense (Verwaltungsgericht Nr. 1 von Ourense, Spanien) fragt den Gerichtshof, ob die spanischen Rechtsvorschriften mit dem im Unionsrecht verankerten Grundsatz der Preisfreiheit vereinbar sind.<sup>94</sup> Letztlich geht es um die Frage, ob das Unionsrecht das von einigen Luftfahrtunternehmen wie insbesondere den Low-Cost-Fluggesellschaften seit der Liberalisierung des Sektors angewandte Geschäftsmodell in Frage gestellt werden kann.

Der Gerichtshof antwortet, dass das Unionsrecht den spanischen Rechtsvorschriften entgegensteht, nach denen Luftfahrtunternehmen verpflichtet sind, in jedem Fall für

<sup>93</sup> EuGH, Urteil v. 18.09.2014 - C-487/12, EuZW 2014, 837.

<sup>94</sup> Art. 22 Abs. 1 der Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates v. 24.9.2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft, ABl. L 293, S. 3.

den Preis des Flugscheins ohne Zusatzkosten nicht nur den Fluggast zu befördern, sondern auch das von ihm aufgegebenes Gepäck.

Die Luxemburger Richter stellen fest, dass der für die Beförderung des aufgegebenen Gepäcks von Fluggästen zu zahlende Preis kein unvermeidbarer und vorhersehbarer Bestandteil des Preises für den Luftbeförderungsdienst ist. Es kann sich dabei aber im Sinne des Unionsrechts um fakultative Zusatzkosten für einen Dienst handeln, der den Luftbeförderungsdienst ergänzt.

Mit der zunehmenden Verbreitung der Luftverkehrsnutzung haben sich die Geschäftsmodelle der Luftfahrtunternehmen erheblich verändert. So verfolgen heute mehrere Unternehmen ein Geschäftsmodell, das darin besteht, Flugdienste zum günstigsten Preis anzubieten. Im Rahmen dieses Modells sind die Kosten der Gepäckbeförderung als Bestandteil des Preises solcher Flugdienste ein bedeutendes Element. Daher können die betreffenden Luftfahrtunternehmen bestrebt sein, dafür einen Zuschlag zu verlangen. Zudem ist nicht auszuschließen, dass einige Fluggäste es vorziehen, ohne aufgegebenes Gepäck zu reisen, wenn dies den Preis ihres Flugtickets verringert. Die Beförderung von aufgegebenem Gepäck kann demnach nicht als obligatorisch oder unerlässlich für die Beförderung von Fluggästen angesehen werden.

Dagegen ist nach Ansicht des Gerichtshofs das Handgepäck grundsätzlich als unverzichtbarer Bestandteil der Beförderung von Fluggästen anzusehen. Für die Beförderung von Handgepäck darf daher kein Zuschlag verlangt werden, sofern sein Gewicht und seine Abmessungen vernünftigen Anforderungen entsprechen und die geltenden Sicherheitsbestimmungen erfüllen. Zwischen der Beförderung von aufgegebenem Gepäck und der Beförderung von Handgepäck bestehen nämlich Unterschiede. Durch die Handhabung und Überwachung des aufgegebenen Gepäcks können für das Luftfahrtunternehmen Zusatzkosten entstehen, was bei der Beförderung von Handgepäck nicht der Fall ist. Zudem haftet das Luftfahrtunternehmen für Schäden an Gepäck strenger, wenn es aufgegeben worden ist.

Der Gerichtshof stellt fest, dass die spanische Regelung den Luftfahrtunternehmen offensichtlich nicht gestattet, für die Beförderung von aufgegebenem Gepäck einen Zuschlag zu verlangen, und damit die freie Preisfestsetzung für die Beförderung von Fluggästen verhindert. Zwar verwehrt es das Unionsrecht den Mitgliedstaaten nicht, einige Aspekte des Luftbeförderungsvertrags insbesondere zum Schutz der Verbraucher vor missbräuchlichen Geschäftspraktiken zu reglementieren. Doch darf eine solche nationale Regelung nicht die auf Unionsebene ergangenen Entgeltregelungen in Frage stellen.

Die spanische Regelung verbietet die Festlegung unterschiedlicher Preise in Abhängigkeit davon, ob ein Flugschein die Möglichkeit der Aufgabe von Gepäck umfasst oder nicht. Damit verstößt sie zum einen gegen das Recht der Luftfahrtunternehmen, den für die Beförderung von Fluggästen zu zahlenden Preis und die Bedingungen, unter denen dieser Preis gilt, frei festzulegen. Zum anderen ist sie geeignet, das im Unionsrecht verankerte Ziel eines effektiven Preisvergleichs in Frage zu stellen, weil die von dieser Regelung betroffenen Luftfahrtunternehmen keinen gesonderten Tarif für die Beförderung von aufgegebenem Gepäck ausweisen dürfen, wohl aber Luftfahrtunternehmen, die der Regelung eines anderen Mitgliedstaats unterliegen.

Außerdem ist es Sache der nationalen Behörden, gegebenenfalls zu prüfen, ob Vueling Airlines den Informations- und Transparenzpflichten nachkommt, die ihr hinsichtlich der Zusatzkosten nach Art. 23 Abs. 1 der Verordnung Nr. 1008/2008 obliegen (nämlich, dass diese auf klare, transparente und eindeutige Art und Weise am

Beginn jedes Buchungsvorgangs mitgeteilt werden müssen, wobei die Annahme durch den Kunden auf „Opt-in“-Basis erfolgt).

Soweit das vom Unionsrecht angestrebte Ergebnis nicht durch eine unionsrechtskonforme Auslegung des innerstaatlichen Rechts erreicht werden kann, ist das nationale Gericht u. a. gehalten, für die volle Wirksamkeit der Bestimmungen des Unionsrechts Sorge zu tragen, indem es erforderlichenfalls jede entgegenstehende nationale Bestimmung aus eigener Entscheidungsbefugnis unangewandt lässt, so EuGH.

Die deutschen Gerichte folgen die Vorabentscheidung des EuGHs. Nach einer jüngeren Entscheidung des AG München wurde die Klage eines Flugreisenden auf Rückerstattung seiner für die Gepäckbeförderung zusätzlich geleisteten Zahlungen abgewiesen.<sup>95</sup> Das Amtsgericht ist davon überzeugt, dass die Passagiere ohne entsprechende Zusicherung nicht davon ausgehen durften, dass die Leistung der Gepäckbeförderung kostenfrei erfolgen wird.

## IX. Sofortige Zahlungen des Ticketpreises

Fluggäste wissen, dass gebuchte Flugtickets normalerweise sofort nach der erfolgten Buchung zu bezahlen sind. Die meisten Fluggesellschaften schreiben in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen in der Regel solche Klausel wie z. B. bei deutschen Condor: *„Die Bezahlung ist bei Buchung in voller Höhe fällig“* oder ungarischen Wizz Air *„Die Buchung wird ohne die Bezahlung des Gesamtflugpreises zum Buchungszeitpunkt nicht registriert.“* Dann wird sofort das Geld vom Konto abgebucht oder die eingetragene Kreditkarte in Höhe des Flugpreises belastet. Das gilt unabhängig vom Preis und vom Zeitraum zwischen dem Kauf des Flugscheins und dem Reiseterrain. Kunden zahlen daher Flugtickets teilweise mehrere Monate vor Reisebeginn. Ist das rechtens? Nun hat der Bundesgerichtshof entschieden, wann gebuchte Flüge von Kunden zu zahlen sind.

### 1. Die Urteile des BGH vom 16.02.2016

Der Bundesgerichtshof hat sich in drei Verfahren mit der Praxis bei Flugbuchungen befasst, die vollständige Bezahlung des Flugpreises bereits unmittelbar bei Abschluss des Luftbeförderungsvertrags – unabhängig von der Höhe des Flugpreises oder dem zeitlichen Abstand zwischen Buchung und Flugantritt – zu verlangen. Die Verbraucherzentrale NRW forderte solche Vorauszahlungsklauseln in der Beförderungsbedingungen von zwei inländischen Fluggesellschaften (Lufthansa und Condor) und vom Betreiber einer Internetplattform (TUIFly), über die dieser Flüge verkaufte, zu unterlassen. Hier fand sich bei Condor der Passus in den ABB wie schon oben genannt: *„Die Bezahlung ist bei Buchung in voller Höhe fällig.“* Ähnlich bei TUI fly: *„Mit Zustandekommen des Vertrages werden sämtliche Zahlungen sofort fällig.“*

Der Bundesgerichtshof hat nun entschieden, dass durch entsprechende Formulierungen in den ABB Passagiere nicht unangemessen benachteiligt würden.

Die Berufungsgerichte hatten übereinstimmend die angegriffenen Klauseln einer Inhaltskontrolle nach § 307 Abs. 1 S. 1, Abs. 2 Nr. 1 BGB unterworfen, waren bei der Abwägung der Interessen der Unternehmen mit denen der Verbraucher aber zu verschiedenen Ergebnissen gelangt.

<sup>95</sup> AG München, Urteil v. 8.1.2016 - 159 C 12576/15, <<http://www.justiz.bayern.de/gericht/ag/m/presse/archiv/2016/05335/index.php>>.

Nach Auffassung der Karlsruher Richter widerspricht die Verpflichtung des Fluggasts, das Beförderungsentgelt bei Vertragsschluss zu entrichten, nicht dem wesentlichen Gedanken des Personen(luft)beförderungsrechts (§ 307 Abs. 2 Nr. 1 BGB). Auch wenn der Personenbeförderungsvertrag grundsätzlich als Werkvertrag zu qualifizieren ist, können die werkvertraglichen Regelungen das Leitbild des Personenbeförderungsvertrags allenfalls mit erheblichen Einschränkungen bestimmen. Insbesondere wird der Personenbeförderungsvertrag nicht derart von den Regelungen zur Fälligkeit der werkvertraglichen Vergütung nach §§ 641, 646 BGB und zur Einrede des nichterfüllten Vertrags nach § 320 BGB geprägt. Die Vorauszahlungsklauseln seien somit nicht unvereinbar mit dem gesetzlichen Gerechtigkeitsmodell. Denn bei der Personenbeförderung besteht kein Sicherungsrecht für den Vergütungsanspruch des Unternehmers, der einerseits ungesichert der Gefahr von Zahlungsausfällen in erheblicher Größenordnung ausgesetzt, aber andererseits kraft Gesetzes zur Beförderung verpflichtet wäre. Eine Vertragsgestaltung, bei der das Beförderungsentgelt erst bei Ankunft am Zielort zur Zahlung fällig würde, wäre beim Massengeschäft der Fluggastbeförderung im Linienverkehr weder interessengerecht noch praktikabel, meint das Gericht.

Die gebotene Interessenabwägung erfordert es auch nicht, eine Vorauszahlung auf eine Anzahlung bei Vertragsschluss in Höhe von regelmäßig maximal 20 Prozent des Flugpreises und eine höchstens 30 Tage vor Flugantritt fällige Restzahlung zu beschränken, erklärt der Senat. So wird es bisher in der Rechtsprechung des BGH zum Reisevertragsrecht geregelt.

Die mit der Pflicht zur sofortigen Vorauszahlung in voller Höhe einhergehenden Nachteile des Fluggasts seien nicht von solchem Gewicht, dass eine Umstellung der weltweit üblichen und einem einheitlichen - von der International Air Transport Association (IATA) empfohlenen - Standard folgenden Abrechnungspraxis der Luftfahrtunternehmen geboten wäre, welche zudem deren wirtschaftliche Tätigkeit im Linienverkehr, die auch im Allgemeininteresse liege, beeinträchtigen würde.

Zwar verliert der Fluggast bei einer Vorauszahlung das Recht, die Zahlung bis zur Bewirkung der Gegenleistung gemäß § 320 BGB zu verweigern. Dieses Leistungsverweigerungsrecht ist jedoch vor Flugantritt regelmäßig ohne Bedeutung, weil der Fluggast keinen Einblick in die Flugvorbereitungen des Luftfahrtunternehmens hat. Außerdem besteht anders als im Reisevertragsrecht bei Luftbeförderungsverträgen im Anwendungsbereich der Fluggastrechteverordnung aufgrund der darin gewährten unabdingbaren Mindestrechte der Fluggäste ein unionsrechtlicher Mechanismus, der präventiv auf die Luftfahrtunternehmen einwirkt und diese zur Einhaltung der Flugplanung und Erbringung der vertraglichen Beförderungsleistung anhält, erklärt der Senat.

Das vom Fluggast zu tragende Risiko der Insolvenz seines Vertragspartners ist nach Ansicht der Richter durch die unionsrechtlichen wie nationalen Zulassungs- und Aufsichtsbestimmungen, denen Luftfahrtunternehmen im Linienverkehr unterliegen, deutlich verringert.

Der Kritik des Verbraucherverbandes, dass der Fluggast bei vollständiger und sofortiger Vorauszahlung einen eintretenden Liquiditäts- und etwaigen Zinsnachteil bei einer frühzeitigen Flugbuchung erleidet, begegneten die Airlines nach Auffassung des Gerichts regelmäßig durch einen Preisvorteil des Kunden gegenüber einer späteren Buchung.

## 2. Bisherige Rechtsprechung

Verbraucherschützer kritisieren schon längere Zeit die in der Branche übliche Zahlungspraxis. Sie führten zwei Hauptargumente gegen die sofortige Fälligkeit des gesamten Betrags an. Das Insolvenzrisiko werde auf den Kunden abgewälzt. Wenn die Fluggesellschaft zwischen Zahlung und Reiseternin wegen Zahlungsunfähigkeit den Betrieb einstellt, bekommt der Kunde kein Geld zurück. Zweitens: Der Kunde verliere das Druckmittel, sein Geld zur Durchsetzung der versprochenen Leistung zurückzubehalten. Zudem entsteht den Kunden durch die sofortige Fälligkeit ein Zinsnachteil.

Zu Bundesgerichtentscheidungen hat die Verbraucherzentrale NRW mehrere Verfahren vor unterschiedlichen Gerichten gegen die Vorauszahlungsklausel in den ABB der Fluggesellschaften geführt. Die Gerichte haben in ihren Urteilsbegründungen unterschiedliche Rechtsauffassungen vertreten.

Das LG Hannover hat dabei entschieden, dass die sofort mit Zustandekommen des Vertrags fällige Verpflichtung des Fluggastes zur vollständigen Zahlung gemäß § 307 Abs. 1 S. 1 und 2, Abs. 2 Nr. 1 BGB unwirksam ist. Die Kunden der TUI fly werden durch solche Klausel entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt, da sie mit wesentlichen Grundgedanken der gesetzlichen Regelung des § 320 BGB nicht zu vereinbaren ist.

Die TUI fly argumentierte, dass hohe Vorlaufkosten in der Luftfahrtbranche bestehen und die sofortige Zahlung des Ticketpreises daher notwendig ist. Das Angebot eines Flugs durch eine Fluggesellschaft könne erst dann erfolgen, wenn sie dessen Durchführung sichergestellt habe, was die Bereitstellung und Wartung des Fluggeräts, das Vorhalten der Besatzung, das Einwerben der für Starts und Landungen notwendigen Slots (Start- und Landerechte) sowie Preissicherungsgeschäfte für Kerosin beinhalte. Alle Fluggesellschaften seien z. B. verpflichtet, ihre Slots ca. ein halbes Jahr vorher zu beantragen. Auch andere Kosten seien lange vor Durchführung der Beförderung zu entrichten. Beispielsweise werde Kerosin frühzeitig im Voraus an einer Börse zu festen Preisen mit einem späteren Belieferungszeitpunkt gekauft. Außerdem würden die Airlines, sofern der Kunde nicht vorleistet, das gesamte Inkassorisiko tragen. Die Argumente der TUI fly konnten das LG Hannover letztlich nicht überzeugen. Nach Ansicht des Gerichts, seien die Kosten der Fluglinie nur übliche Geschäfts- und Investitionsrisiken.

Im Gegensatz dazu haben die Richter an den OLG Köln und OLG Frankfurt anders geurteilt. Die sofortige Bezahlung von Flugtickets sei aus organisatorischen und unternehmerischen Gründen notwendig. Den Fluggesellschaften könne das Inkassorisiko, im Falle von Zahlungen der Fluggäste erst kurz vor Reiseantritt, nicht zugemutet werden. Die Nachteile, die dem Kunden entstünden, seien nicht so gravierend, dass sie zu einem ungerechtfertigten Missverhältnis der Rechte und Pflichten der Vertragsparteien führten. Fluggesellschaften seien, anders als andere Unternehmen, in verstärktem Maße auf Planungssicherheit angewiesen, weil sie erhebliche Vorkehrungen für ihre angebotenen Flüge treffen müssen. Die Fluggäste seien zudem ausreichend über die Fluggastverordnung und die europäische Verordnung über die Genehmigung von Luftfahrtunternehmen abgesichert. Zwar besteht bei Luftfahrtgesellschaften generell ein Insolvenzrisiko, das steigt, je früher der Flug bezahlt wird, dieses Risiko wird jedoch durch die VO (EG) Nr. 1008/2008 über die Genehmigung von Luftfahrtunternehmen erheblich gemindert. So wird nach Art. 5 der Verordnung die erstmalige Betriebsgenehmigung einem Luftverkehrsunternehmen nur erteilt, wenn die dort festgelegten finanziellen Bedingungen erfüllt sind, nach Art. 8 der Verordnung wird der Finanzstatus und die Liquidität der Luftverkehrsunternehmen von der zuständigen

Genehmigungsbehörde regelmäßig überwacht, und nach Art. 9 der Verordnung kann bei Hinweisen auf finanzielle Schwierigkeiten die Betriebsgenehmigung entzogen werden. Das Sicherungsinteresse des Fluggastes ist tatsächlich weitgehend abgedeckt. außerdem kann der Fluggast selbst sich gegen das verbleibende Insolvenzrisiko durch eine Flugticketversicherung absichern. Schließlich haben die Fluggäste durch eine frühzeitige Buchung eines Fluges auch die Möglichkeit Kostenvorteile aufgrund günstigerer Ticketpreise zu realisieren. Der BGH bestätigte das Urteil der OLG Köln und OLG Frankfurt, welche eine sofortige Zahlung für zulässig erklärt hatten.

## Literaturverzeichnis

### Bücher

- Basedow J.*, Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, 4. Aufl., München 2003
- Conrady / Fichert / Sterzenbach*, Luftverkehr: Betriebswirtschaftliches Lehr- und Handbuch, 5. Aufl., Oldenburg 2013
- Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V.* (Hrsg.), Luftverkehrsbericht 2008/2009 - Daten und Kommentierungen des deutschen und weltweiten Luftverkehrs, Köln 2010
- Eisenbarth P.*, Die Vereinbarkeit der IATA-Beförderungsbedingungen mit dem AGB-Gesetz unter Berücksichtigung des Warschauer Abkommens, des Luftverkehrsgesetzes und des Reisevertragsgesetzes, Köln 1986
- Führlich E.*, Reiserecht, 6. Aufl., München 2010
- Giemulla / Schmid / Müller-Rostin*, Montrealer Übereinkommen. Frankfurter Kommentare zum Luftverkehrsrecht Bd. 3., Köln 1995 (letzte Ergänzung Dezember 2015)
- Janköster J.*, Fluggastrechte im internationalen Luftverkehr: Verspätung von Fluggästen, Überbuchung und Annullierung von Flügen, Tübingen 2009
- Jauernig (Hrsg.)*, Bürgerliches Gesetzbuch Kommentar, 12. Aufl., München 2007
- Niebling J.*, Allgemeine Geschäftsbedingungen: Einführung in Rechtsfragen und Gestaltung, 8. Aufl., Stuttgart 2009
- Palandt*, Bürgerliches Gesetzbuch Kommentar, 75. Aufl., München 2016
- Pompl W.*, Luftverkehr: Eine ökonomische und politische Einführung, 5. Aufl., Berlin 2007
- Ruhwedel E.*, Der Luftbeförderungsvertrag, 3. Aufl., Frankfurt 1998
- Schladebach M.*, Luftrecht, Tübingen 2007
- Schmid / Degott / Hopperdietzel (Hrsg.)*, Fluggastrechte-Verordnung: Ein Praktiker-Handkommentar, Aachen 2014
- Schmid / Tonner*, Meine Rechte als Fluggast: Luftverkehrs- und Reiserecht Verbraucherschutz, München 2003
- Schwab M.*, AGB-Recht, 2. Aufl., Heidelberg 2014
- Schwenk / Giemulla (Hrsg.)*, Handbuch des Luftverkehrsrechts, 4. Aufl., Köln 2013
- Staudinger / Keller / Bollweg*, Fluggastrechte-Verordnung Handkommentar, Baden-Baden 2016
- Stoffels M.*, AGB-Recht, 3. Aufl., München 2015
- Tonner K.*, Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, 5. Aufl., München 2008
- Wolf / Lindacher / Pfeiffer*, AGB-Recht Kommentar, 6. Aufl., München 2013

**Aufsätze**

- Freitag R.*, „Überkreuzbuchungen“ im Luftverkehr und ihre Sanktionierung durch „Verfallklauseln“, *TranspR* 2006, 444
- Geier A.*, Zivilrechtliche Durchsetzung der Fluggastrechte – eine Belastung für Fluggesellschaften und Verbraucher, *EuZW* 2016, 773
- Giemulla / Schmid*, Die Einbeziehung von Allgemeinen Beförderungsbedingungen in Luftbeförderungsverträge, *NJW* 1999, 1057
- Greiner S.*, Ganz oder gar nicht! – Zur Unterbindung des „Cross-Border-Selling“ und „Cross-Ticketing“ durch die Allgemeine Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften, *ReiseRecht aktuell (RRa)* 2009, 121
- Hofmann / Scheu*, Fluggastrechte auf dem Prüfstand, *VuR* 2015, 369
- Hoof K.*, Rücklastschriftpauschale einer Fluggesellschaft i. H. v. 25 € auch nach englischem Recht unwirksam, *VuR* 2016, 311
- Purnhagen / Hauzenberger*, Das Verbot von Cross-Ticketing in den AGB von Flugbeförderungsverträgen und deren verbandsklagerechtliche Kontrolle – Eine ökonomische und rechtliche Analyse, *VuR* 2009, 131
- Ruzik A.*, Der Erfüllungsgerichtsstand nach § 29 ZPO bei internationalen Flugreisen, *NJW* 2011, 2019
- Schmid R.*, Die „Unvollendete“: Zehn Jahre Fluggastrechte-Verordnung, *NJW* 2015, 513
- Schmid / Hopperdietzel*, Die Fluggastrechte – eine Momentaufnahme, *NJW* 2010, 1905
- Schmitt S.*, Zur Flugpreiserstattung bei Eigenstornierung und der Wahl des Gerichtsstandes, *VuR* 2014, 457
- Staudinger A.*, Internet-Buchung von Reisen und Flügen, *ReiseRecht aktuell (RRa)* 2007, 98
- Tonner K.*, Der Luftbeförderungsvertrag zwischen europäischer und globaler Regulierung, *NJW* 2006, 1854
- Wagner B.*, Die „Billigfluggesellschaften“ aus dem Blickwinkel des Verbraucherschutzes, *ReiseRecht aktuell (RRa)* 2004, 102

Abgeschlossen März 2017

[www.logos-verlag.de](http://www.logos-verlag.de) unter ‚Zeitschriften‘

[www.w-hs.de/ReWir](http://www.w-hs.de/ReWir)

**Impressum:** Westfälische Hochschule, Fachbereich Wirtschaftsrecht, August-Schmidt-Ring 10  
D - 45665 Recklinghausen, [www.w-hs.de/wirtschaftsrecht](http://www.w-hs.de/wirtschaftsrecht)



Dieser Text steht unter der Lizenz ‚Namensnennung- Keine kommerzielle Nutzung - Keine Bearbeitung 3.0 Deutschland‘ (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/>)

Vertrieb: Logos Verlag Berlin GmbH  
Comeniushof, Gubener Straße 47  
10243 Berlin  
<http://www.logos-verlag.de>

λoγoς