

Öffentliche Konsultation - Fragebogen für die Anhörung zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung (Fluggastrechte-VO)

Aktenzeichen: BMJ-IB7 745022#00012#0010 und BMDV-LF16 601070101#00002#0002

Der ADAC e.V. ist ein nicht-wirtschaftlicher Verein, der seine vorrangige Aufgabe in der Förderung und Aufrechterhaltung der Mobilität seiner Mitglieder sieht. Hilfe, Rat und Schutz nach Panne, Unfall und Krankheit beschreiben den Kern der Tätigkeiten. Ein hohes Engagement zeigt der ADAC für die Verkehrssicherheit sowie die Verkehrserziehung. Unabhängige Verbraucherschutztests dienen der Aufklärung der Mitglieder und tragen u. a. zu Fortschritten bei der Fahrzeugsicherheit, beim Umwelt- und Klimaschutz bei. Der ADAC ist ein anerkannter Verbraucherverband. Die Beratungsleistung für Mitglieder umfasst juristische, technische sowie touristische Themen. Zusätzlich gilt der Einsatz des ADAC der Förderung des Motorsports und des Tourismus sowie der Erhaltung, Pflege und Nutzung des kraftfahrttechnischen Kulturgutes, der Förderung der Luftrettung sowie der Wahrnehmung und Förderung der Interessen der Sportschifffahrt. Im Rahmen der Interessensvertretung setzt sich der ADAC für die Belange der Verkehrsteilnehmenden sowie für Fortschritte im Verkehrswesen unter Berücksichtigung des Umwelt- und Klimaschutzes ein. Der ADAC ist eingetragen im Lobbyregister des Deutschen Bundestags nach dem Lobbyregistergesetz, Registernummer: R002184. Die Interessensvertretung wird auf der Grundlage des Verhaltenskodex nach dem Lobbyregistergesetz und dem ADAC Verhaltenskodex Interessensvertretung betrieben.

Der ADAC e. V. bedankt sich für die Möglichkeit zur Teilnahme an der Öffentlichen Konsultation zur Wiederaufnahme der Verhandlungen über die Revision der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr und nimmt wie folgt Stellung:

Übergeordnete Anmerkungen

Aus dem Verordnungsvorschlag geht hervor, dass nach Auffassung der EU-Kommission die 2013 vorgeschlagenen Vorschriften zur besseren Durchsetzung der Fluggastrechte nach wie vor zweckmäßig sind. Ausgehend davon, dass die Kommission im neuen Mobilitätspaket auch den Bezug zu den Fluggastrechten und dem Vorschlag aus 2013 herstellt, möchte sich der ADAC wie folgt äußern:

Der ADAC verfolgt mit großem Interesse die Entwicklungen im Luftverkehrsrecht und insbesondere die Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und hat sich bereits im Jahr 2013 zu dem Entwurf geäußert. Aus unserer rechtlichen Mitgliederberatung wird deutlich, dass **Änderungsbedarf für klarstellende Regelungen** in einer Neufassung dieser Verordnung besteht - vor allem zu verspäteten Flügen, der Erreichbarkeit von Fluggesellschaften (Angabe von konkreten Kontaktdaten) und zu einer konkreten Definition des Begriffs der „außergewöhnlichen Umstände“.

Überraschend ist aus Sicht des ADAC, dass an dem alten Verordnungsvorschlag aus dem Jahr 2013 offensichtlich festgehalten werden soll, denn es bestehen nach Auffassung des ADAC weiterhin erhebliche Bedenken hinsichtlich einiger Punkte dieses Entwurfs. Kritisch sieht es der ADAC insbesondere, dass in dem Verordnungsentwurf die **Rechtsprechung des EuGH** in Bezug auf die Ausgleichszahlungen bei großen Verspätungen **keine Berücksichtigung findet**. Entgegen der Sturgeon-Rechtsprechung sollen die Verspätungsschwellen sogar angehoben werden.

Überholt erscheint zudem, dass der Entwurf eine Regelung für die Durchführung eines Teils der Reise mit einem anderen Verkehrsträger vorsieht, denn das Mobilitätspaket der EU-Kommission von November 2023 enthält bereits eine eigene Verordnung für multimodales Reisen und regelt das Thema damit eigenständig. Daher erscheint aus unserer Sicht eine parallele (und veraltete) Regelung in der Fluggastrechte-Verordnung (Fluggastrechte-VO) nicht zielführend.

Gegen die Fortführung des alten Verordnungsvorschlags spricht nach Auffassung des ADAC auch, dass wichtige Themen wie Schutz vor **Insolvenzen von Fluggesellschaften, die Vorkasse-Praxis bei Flugbuchungen sowie automatisierte Entschädigungen nicht berücksichtigt** wurden.

Die kritische Bewertung des Vorschlags aus 2013 seitens des ADAC bezieht sich insbesondere auf die Regelung zur Ausgleichszahlung mit Anhebung der Verspätungszeiten. Der ADAC sieht die Gefahr, dass damit **viele Verspätungsfälle nicht mehr abgedeckt** werden und Fluggäste nur noch in selteneren Fällen eine Ausgleichszahlung verlangen können.

Weiterhin werden die **Betreuungsleistungen bei außergewöhnlichen Umständen** begrenzt. Damit wird dem Umstand **nicht ausreichend Rechnung getragen**, dass es in der Vergangenheit schwerwiegende Ereignisse wie z.B. Vulkanaschefälle und die Covid-19-Krise gab, in denen Reisende über einen längeren Zeitpunkt nicht befördert werden konnten.

Fragenkatalog

Zum Fragenkatalog nimmt der ADAC e.V. wie folgt Stellung:

Teil A Statistik

Der ADAC nimmt hierzu mangels Expertise keine Einschätzung vor.

Teil B Allgemeine Fragen

Zu Frage 4

- 1) In dem Entwurf aus 2013 ist eine Beschränkung der Betreuungsleistungen bei außergewöhnlichen Umständen enthalten. Der ADAC erachtet es als nachvollziehbar und angemessen, Betreuungsleistungen für den Fall der außergewöhnlichen Umstände zu begrenzen. Das Pauschalreiserecht sieht für Reisende ebenfalls eine zeitliche Begrenzung der Kosten für die Beherbergung von Reisenden im Falle von unvermeidbaren außergewöhnlichen Umständen vor. Es wäre jedoch notwendig, zumindest **bei besonders schwerwiegenden Ereignissen Betreuungsleistungen über einen längeren Zeitraum zu gewähren**. Zudem befürwortet der ADAC, dass die Flugunternehmen zumindest eine Versicherung auf freiwilliger Basis für den Fall anbieten, dass Reisende Betreuungsleistungen über den Zeitraum hinaus in Anspruch nehmen müssen.

Des Weiteren spricht sich der ADAC dafür aus, dass die Fluggesellschaften die Passagiere über die Informationen über freie Unterkünfte hinaus im Rahmen ihrer vertraglichen Fürsorgepflicht unterstützen, eine geeignete Unterkunft zu organisieren/erhalten. Bezüglich der Anregungen des ADAC zu Änderungen des Art. 8 und Art. 9 in dem Vorschlag der Kommission 2013 (COM(2013)130) verweisen wir u.a. auf Frage 21.

- 2) Bezüglich der Allgemeinen Ausrichtung für die VO zur Änderung der bestehenden Sektorverordnungen in Bezug auf die Durchsetzung der Fahr- und Fluggastrechte (2023/0437)COD)ST16529/24 ist Folgendes auszuführen:

a) Angabe einer Kontaktmöglichkeit

Kritisch beurteilt der ADAC, dass die Angabe nicht erforderlich sein soll, wenn es andere elektronische Kommunikationsmittel gibt, mit denen der Reisende eine Erstattung oder Entschädigung beantragen kann, die der Beantragung mit dem einheitlichen Formular vergleichbar sind. Genannt wird in dem Entwurf zum Beispiel ein Formular auf der Website oder in mobilen Anwendungen. Auch wenn dadurch sichergestellt werden soll, dass die Reisenden ein ähnliches Schutzniveau behalten, ist die Angabe der Kontaktadresse via E-Mail eine bevorzugte Möglichkeit, ein Forderungsschreiben konkret zu adressieren. Das vorgesehene einheitliche Formular (siehe dazu die Ausführungen zu 1) kann nur genutzt werden und erfüllt letztendlich erst dann seinen Zweck, wenn es den Adressaten auch tatsächlich in einer für die Verbraucher gut durchführbaren Weise erreichen kann.

Aus den oben dargelegten Erwägungen wäre es aus der Sicht des ADAC wünschenswert, den **Begriff der Kontaktdaten zu konkretisieren**. Dies kann nach unserer Auffassung bedeuten, dass die Luftfahrtunternehmen verpflichtet werden, **neben einer elektronischen Adresse (E-Mailadresse) namentlich eine postalische Adresse bzw. ladungsfähige Anschrift bekannt zu geben**. Dies erleichtert die (gerichtliche) Durchsetzung und senkt die

Hürde für den Verbraucher, die bestehenden Ansprüche auch tatsächlich zu verfolgen. Unter dem Gesichtspunkt der Gleichbehandlung und Gleichstellung schlägt der ADAC zudem vor, die **Verpflichtung eine ladungsfähige Anschrift anzugeben**, auf alle Verkehrsträger zu erstrecken.

b) Erstattungen über einen Vermittler

Laut dem Entwurf hat das Luftfahrtunternehmen die Möglichkeit, die Erstattung über einen Vermittler abzuwickeln. Weiterhin gibt das Luftfahrtunternehmen öffentlich bekannt, ob und mit wem es Erstattungen über einen Vermittler tätigt. Bedenken bestehen vor allem deswegen, weil **keine einheitliche Vorgehensweise vorgesehen ist, wie die Erstattung abläuft** und die Fluggesellschaft entscheiden kann, ob sie die Erstattung über einen Vermittler vornimmt oder nicht.

Nicht geregelt ist, was passiert bzw. welche **Sanktionsmöglichkeiten** vorgesehen sind, wenn die Fluggesellschaft und der Vermittler ihren „Verpflichtungen“ z.B. zur Information nicht nachkommen. Es wird sich künftig in der Praxis zeigen, wie die Vermittler bzw. die Fluggesellschaft mit der Thematik umgehen und ob sich die Situation für die Verbraucher verbessern wird. In der Beratungspraxis des ADAC zeigt sich, dass die dargelegten Probleme bei der Buchung über einen Vermittler vor allem bei Flugbuchungen auftreten. Von daher erscheint es zunächst plausibel, explizit Regelungen für die Fluggesellschaften zu schaffen.

Zu Frage 5

Hier müsste nach Auffassung des ADAC **klargestellt** werden, dass es ein Wahlrecht gibt bei der Ticketpreiserstattung, ob die Fluggäste einen **Gutschein** erhalten oder das **Ticket auf die ursprüngliche Zahlungsweise erstattet** bekommen. Zudem wären auch digitalisierte Gutscheine denkbar.

Zu Frage 6

Bei einer Flugpauschalreise, bei der es zu Flugstörungen kommt, können sowohl Ansprüche gegen den Veranstalter als auch gegen die Fluggesellschaft geltend gemacht werden. Hier sollte **eine Klarstellung erfolgen, dass es der Wahl der Passagiere obliegt, bei wem sie ihre Ansprüche stellen**. Eine Anrechnung sollte im Innenverhältnis zwischen Veranstalter und Fluggesellschaft geregelt werden und darf nicht zu Lasten der Reisenden gehen. Zudem muss ausgeschlossen werden, dass die Reisenden von den beiden in Betracht kommenden Anspruchsgegnern an den jeweils anderen verwiesen werden. Aus Sicht der ADAC ist die unterschiedliche Gestaltung der Passagierrechte auffällig. Wünschenswert wäre ein **Gleichklang der Passagierrechte**. Besonderes Augenmerk sollte auf die **Einheitlichkeit der Fristen** gelegt werden sowie auf eine **einheitliche Definition des Begriffes der Verspätung**.

Zu Frage 7

Gegen die Fortführung des alten Verordnungsvorschlags spricht nach Auffassung des ADAC unter anderem, dass wichtige Themen wie Schutz vor **Insolvenzen von Fluggesellschaften, die Vorkasse-Praxis bei Flugbuchungen sowie automatisierte Entschädigungen nicht berücksichtigt** wurden.

Notwendig ist zudem die **Einarbeitung der ergangenen EuGH-Urteile ab 2013**, so z.B.

- EuGH Rechtssache C-146/20, Corendon Airlines oder Rechtssache C-270/20, Austrian Airlines: Vorverlegung eines Fluges als Annullierung.
- EuGH C-354/18 (Radu-Lucian Rusu u.a./SC Blue Air – Airline Management Solutions SRL): zusätzliche Ersatzpflicht von weitergehenden Schäden durch Luftfahrtunternehmen, zu denen auch ein Verdienstausschlag zu rechnen ist.
- EuGH C-238/22 (FW/LATAM Airlines Group SA): Verweigert ein Luftfahrtunternehmen im Vorfeld eines Fluges die Beförderung, so haben die Fluggäste auch dann einen Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn sie sich nicht zur Abfertigung eingefunden haben. Dies gilt auch dann, wenn die Beförderungsverweigerung frühzeitig angekündigt wurde.
- EuGH C-561/20 (United Airlines) zur Ausgleichszahlung durch Nicht-EU-Airline für verspätete Flugankunft in einem Drittstaat.
- EuGH C-537/17: Anspruch nach der Fluggastrechte-VO auch bei Annullierung des Anschlussfluges mit Abflug außerhalb der EU
- EuGH Beschluss vom 30.4.2020 – C-939/19: Gesamtentfernung als Bemessungsgrundlage für Ausgleichsleistung.
- EuGH C-832/18: Entschädigung nach der Fluggastrechte-VO auch bei Verspätung des Ersatzfluges

Zu Frage 8

Der ADAC begrüßt das Vorhaben, die Rechte von Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu stärken (z. B. die geplante Aufnahme der Definition eines anerkannten Begleithundes, sowie die geplante Namensänderung von Begleitpersonen, die künftig bis zu 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit kostenfrei abgeändert werden kann). Über diese geplanten Änderungen hinaus besteht aus Sicht des ADAC kein weiterer Änderungsbedarf.

Teil C Konkrete Aspekte

I. Schwellenwerte und Beträge für die „compensation“ bei Annullierungen und Verspätungen

Zu Frage 9

- a) und b)** Es sind nach wie vor viele Verbraucherinnen und Verbraucher von Verspätungen und Annullierungen betroffen. Passagiere brauchen Planungssicherheit. Oft entscheiden sie sich aus persönlichen Gründen für bestimmte Flugzeiten und zahlen hierfür einen Aufpreis.

Fluggesellschaften sollten daher dazu angehalten werden, die mit den Passagieren vertraglich vereinbarten Flugzeiten auch einzuhalten. Das geeignete Mittel aus Sicht des ADAC wäre ein **Festhalten an den bestehenden Regelungen zur Ausgleichszahlung ab einer Verspätung von drei Stunden.**

- c) Es ist nach wie vor **erforderlich, für die entstandenen Unannehmlichkeiten** wie Wartezeiten, Störung der Nachtruhe, ausgefallene Mahlzeiten, Probleme mit Folgeverträgen (Mietwagen, Hotelbuchung etc.) **einen Ausgleich zu gewähren.** Besonders betroffen sind vulnerable Gruppen (wie ältere Menschen oder Kinder und die mit ihnen reisenden Begleitpersonen).

Zu Frage 10

Eine Unterscheidung bietet sich in Anlehnung an den EuGH gerade nicht an (vgl. Sturgeon EuGH Az.: C-402/07; C-432/07). Die Unannehmlichkeiten sind hier die gleichen.

Zu Frage 11

Hier fällt vor allem die in den jeweiligen Vorschriften unterschiedliche Vorgehensweise ins Auge mit konkreten Beträgen (ausschließlich in der Fluggastrechte-VO vorgesehen) vs. prozentualer Erstattung, die sich am Ticketpreis orientiert (bei Bahn, Bus, Schiff). Als Grund für eine unterschiedliche Behandlung der Verkehrsträger wäre zu nennen, dass bei Flugbuchungen häufiger Reisen in fremde Länder betroffen sind und insgesamt größere Entfernungen zurückgelegt werden (andere Ausgangssituation mit Verfügbarkeit von Anschlussflügen, zwingender Aufenthalt in Hotels, Sprachbarrieren etc.). Daher können für die Passagiere hier im Einzelfall **höhere Kosten und größere Unannehmlichkeiten als bei anderen Verkehrsträgern** anfallen, was ein **Festhalten an den fixen Beträgen für eine Ausgleichszahlung rechtfertigen könnte.**

Zu Frage 12

Sofern Fixbeträge aufgenommen werden, sollte in regelmäßigen Abständen **überprüft** werden, inwieweit diese noch zeitgemäß sind.

II. Verpasste Anschlussflüge

Zu Frage 13

Frühestmöglicher Zeitpunkt ist streng am Wortlaut zu definieren (so nah wie möglich an der vertraglich vereinbarten Flugzeit). Damit darf es nicht nur auf alternative Beförderungsmöglichkeiten dieser Fluggesellschaft ankommen, sondern es sollte auch auf andere Verkehrsträger zurückgegriffen werden.

Zu Frage 14

- a) Die Frage ist etwas missverständlich und liest sich so, als würde bei Einzelflügen die Fluggastrechte-VO nicht gelten. Es gilt hier aber die Regel, dass **bei getrennt gebuchten Flügen beide Flüge separat zu betrachten** sind: Eine Kompensation ist dennoch im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften der Fluggastrechte möglich.
- b) Transparenter wäre es für die Passagiere, wenn **die Fluggesellschaft zur Offenlegung verpflichtet wäre (Informationspflicht des Vertragspartners)**.
- c) Unklar ist, in welchem Verhältnis beide Verordnungen zueinanderstehen, daher wäre die Klärung des Konkurrenzverhaltens unabdingbar.

Frage 15

- a) Hierzu liegt dem ADAC leider keine Expertise vor.
- b) Eine hinreichende gesetzliche Regelung ist hierzu bereits vorhanden.

III. Außergewöhnliche Umstände

Zu Frage 16

Eine **abschließende Auflistung bietet sich aus unserer Sicht nicht an**, da die Airline im Einzelfall immer vortragen muss, welche Maßnahmen sie zur Vermeidung der Störung unternommen hat.

Im Vorschlag wird eine Begriffsbestimmung der „außergewöhnlichen Umstände“ aufgenommen. In Anhang 1 des Verordnungsvorschlags findet sich eine „nicht erschöpfende Liste außergewöhnlicher Umstände“. Darin werden technische Probleme zu den außergewöhnlichen Umständen gezählt, die nicht Teil des normalen Luftfahrzeugbetriebs sind. Als Beispiel hierfür wird die Feststellung eines Fehlers während der Durchführung des betreffenden Fluges genannt, der die normale Fortsetzung des Betriebs unmöglich macht. Der ADAC weist darauf hin, dass der Begriff **„Durchführung des Fluges“ unterschiedlich interpretiert** werden könnte und daraus weitere Streitigkeiten entstehen. So ist nicht klar, wann die Durchführung eines Fluges beginnt, ob beim Check-in, beim Einsteigen oder wenn sich alle Passagiere an Bord des Flugzeugs befinden. Selbst die naheliegende Auslegung, dass die Durchführung des Fluges erst beginnt, wenn alle Passagiere an Bord sind, würde nach der derzeitigen Formulierung zur Folge haben, dass **jede Störung, die ab diesem Zeitpunkt auftritt, als außergewöhnlicher Umstand zu bewerten ist**. Damit wäre jede Fluggesellschaft von Ausgleichszahlungen befreit, sobald mit der „Durchführung“ des Fluges begonnen wurde, d.h. wenn eine Störung erst zu diesem Zeitpunkt bekannt (gegeben) wird.

Zu begrüßen ist, dass es sich um eine Liste handelt, die lediglich eine beispielhafte Aufzählung enthält und nicht erschöpfend ist. Ferner wäre grundsätzlich zu überlegen, inwieweit die zwingende Notwendigkeit einer verbindlichen Liste als Anhang der Verordnung besteht.

Aus Sicht des ADAC wäre eine **präzise Definition des Begriffs der außergewöhnlichen Umstände ausreichend**. Dazu könnte eine Orientierung an der bisher ergangenen Rechtsprechung des EuGH zu „außergewöhnlichen Umständen“ erfolgen. Unklare Einzelfälle sollten ohnehin von der Rechtsprechung geklärt werden. Eine verbindliche Liste könnte als abschließend angesehen werden und damit viele Fälle nicht umfassen.

Zu Frage 17

- a) Wenn die Airline alle erforderlichen Maßnahmen getroffen hat, kann sie sich auf diese Weise exkulpieren.
- b) Bezüglich einer Negativliste ist keine höhere Rechtssicherheit für Verbraucher zu erkennen, da es weiterhin auf eine Beurteilung im Einzelfall ankommen dürfte.
- c) Keine Anmerkungen.
- d) **und e)** Passagiere müssen Informationen erhalten, sei es direkt durch die Airline oder über eine übergeordnete Stelle, welcher Umstand letztendlich zur Flugverspätung/Annullierung geführt hat. Eine praktische Überprüfung gestaltet sich häufig schwierig, da Airlines in der Praxis erst die Gründe in einem Rechtsstreit offenlegen.

IV. Weitere Themen

Zu Frage 18

Aus den oben dargelegten Erwägungen empfiehlt der ADAC den **Begriff der Kontaktdaten zu konkretisieren**. Dies kann bedeuten, dass die Luftfahrtunternehmen verpflichtet werden, neben einer elektronischen Adresse (E-Mailadresse) namentlich eine **postalische Adresse bzw. ladungsfähige Anschrift bekannt zu geben**. Dies erleichtert die (gerichtliche) Durchsetzung und senkt die Hürde für Verbraucher, die bestehenden Ansprüche auch tatsächlich zu verfolgen. Unter dem Gesichtspunkt der Gleichbehandlung und Gleichstellung schlägt der ADAC zudem vor, die **Verpflichtung eine ladungsfähige Anschrift anzugeben, auf alle Verkehrsträger zu erstrecken**.

Zu Frage 19

- a) **(1)** Keine Beschneidung von Verbraucherrechten
- (2)** In Deutschland gilt eine Frist von 3 Jahren, es sollte hier keine Verschlechterung für Verbraucher geben.
- (3)** Der Verordnungsvorschlag sieht eine Frist von drei Monaten vor, innerhalb derer Fluggäste ihre aufgrund nach dieser Verordnung zustehenden Rechte mit einer Beschwerde beim

Luftfahrtunternehmen einreichen müssen. Aus Sicht des ADAC können solche „Rügepflichten“ gegenüber Verbraucherinnen und Verbraucher oft schwer kommuniziert werden und haben nicht selten aufgrund von Unkenntnis den Verlust von berechtigten Ansprüchen zur Folge. Der ADAC empfiehlt daher eine **Streichung der Frist**. Jedenfalls sollte in keinem Fall eine kürzere Frist als drei Monate festgeschrieben werden. Der ADAC spricht sich in diesem Zusammenhang dafür aus, dass die Fluggesellschaften im Rahmen ihrer Informationspflichten **deutlich auf diese Beschwerdefrist hinweisen müssen**.

(4) Hier wäre eine Frist von einem Monat wünschenswert.

(5) Hier wäre eine angemessene Frist wünschenswert. Der ADAC regt darüberhinausgehend die Aufnahme einer **Frist zur Begleichung der geltend gemachten Forderung an bzw. falls eine Ablehnung erfolgt, eine begründete Antwort innerhalb dieser Frist**.

- b) Bei weitergehenden Informationspflichten für Dritte besteht aus unserer Sicht für Verbraucherinnen und Verbraucher die Gefahr, dass er wiederum von einem an den anderen verwiesen wird und sich letztlich keiner zuständig fühlt.

Zu Frage 20

- a) Der ADAC regt an, auch bei **Rollbahnverspätungen von weniger als einer Stunde unentgeltlich Toiletten und bei Bedarf Trinkwasser** zur Verfügung zu stellen sowie für eine **angemessene Beheizung oder Kühlung** der Kabine zu sorgen. Außerdem befürwortet der ADAC, dass ein **Verlassen des Flugzeugs** nicht erst ab fünf Stunden, sondern erheblich früher ermöglicht wird. Eine längere unfreiwillige Verweildauer als **zwei bis maximal drei Stunden** in der Kabine ist Fluggästen aus medizinischen Gründen als auch unter dem Gesichtspunkt der Persönlichkeitsrechte nicht zumutbar.
- b) Keine weitere Ergänzung.

Zu Frage 21

- a) Der ADAC empfiehlt die Beförderung mit anderweitigen Verkehrsträgern ab einer Verspätung von drei (maximal fünf Stunden) vorzuschreiben. Derzeit sieht die Fluggastrechte-VO einen Rücktritt vom Vertrag vor bei einer Abflugverspätung von fünf Stunden.
- b) (1) Die Beweislast müsste bei der Airline liegen, da Reisende auf diese Informationen in der Regel keinen Zugriff haben.

(2) Der ADAC regt eine Aufnahme des EuGH-Urteils (Rechtssache C-146/20, Corendon Airlines oder Rechtssache C-270/20, Austrian Airlines: Vorverlegung eines Fluges um mehr als eine Stunde als Annullierung) an.

(3) Eine Klarstellung bzw. Festschreibung wäre notwendig.

(4) Eine Klarstellung bzw. Festschreibung wäre notwendig.

(5) Erstrebenswert wäre allenfalls eine Liste mit Regelbeispielen, die in keinem Fall abschließend sein sollte.

Zu Frage 22

Es sollte grundsätzlich auf **den Zeitraum der Verspätung abgestellt** werden. Ab einer gewissen Überschreitung wäre es dann auch denkbar, die rechtlichen Grundlagen über die Annullierung anzuwenden, da bei Verspätung und Annullierung unterschiedliche Rechtsfolgen vorliegen (z.B. die Halbierung der Ausgleichszahlung).

Zu Frage 23

Entsprechend der aktuellen EuGH-Rechtsprechung (Az.: C 146/20 und C196/20) sollte eine **Vorverlegung von mehr als einer Stunde als Annullierung behandelt** werden.

Zu Frage 24

- a) Der ADAC unterstützt und begrüßt das Bestreben, Vorschriften zur Überwachung der Einhaltung der Fahrgastrechte, **nationalen Durchsetzungsstellen und alternativer Streitbeilegung zu gestalten**. So ist unter anderem vorgesehen, dass die nationalen Durchsetzungsstellen Reisende über ihr Recht informieren, sich für einen individuellen Rechtsbehelf an alternative Streitbeilegungsstellen zu wenden. Auskünfte und Informationen sind für Reisende beim Auftreten von Beschwerden hilfreich und daher auch sinnvoll. Es besteht aus Sicht des ADAC kein weiterer Regelungsbedarf.
- b) Es besteht aus Sicht des ADAC kein weiterer Regelungsbedarf.

Zu Frage 26

- a) In dem Entwurf ist eine Beschränkung der Betreuungsleistungen bei außergewöhnlichen Umständen enthalten. Der ADAC erachtet es als nachvollziehbar und angemessen, Betreuungsleistungen für den Fall der außergewöhnlichen Umstände zu begrenzen. Das Pauschalreiserecht sieht für Reisende ebenfalls eine zeitliche Begrenzung der Kosten für die notwendige Beherbergung von Reisenden im Falle von unvermeidbaren außergewöhnlichen Umständen vor. Hier sprechen wir uns für eine Frist von bis zu fünf Tagen aus.

Als Beispiel für diese Ereignisse können aus der Vergangenheit die sog. Vulkanasche-, und Tsunamifälle- sowie die Covid-19-Krise angeführt werden. Der ADAC gibt zumindest zu bedenken, dass es Situationen gab, in denen Reisende über einen Zeitraum von drei Tagen hinaus gestrandet waren. Diesem Umstand sollte Rechnung getragen werden. Reisende können dadurch **erheblichen finanziellen Belastungen** ausgesetzt sein. Bei den erwähnten Ereignissen kam es in der Vergangenheit dazu, dass ein Flugbetrieb allenfalls eingeschränkt möglich war. Diese Tatsache könnte möglicherweise auch als ein Bewertungskriterium herangezogen werden. Durch den eingeschränkten Flugbetrieb ist es schwierig bzw. nicht möglich, eine gleichzeitige (Rück-)Beförderung einer Vielzahl von Reisenden sicherzustellen. Dann hängt es für die Reisenden vom Zufall ab und sie haben keinen Einfluss darauf, ob sie nur innerhalb der drei Tage bleiben oder noch länger warten müssen und demnach einem Kostenrisiko ausgesetzt werden.

Neben der nach wie vor bestehenden zeitlichen Begrenzung ist bei den Betreuungsleistungen ohnehin eine Deckelung der Kosten auf 100 Euro pro Nacht vorgesehen, sodass auch ausreichend finanzielle Planungssicherheit für die Fluggesellschaften bestehen dürfte. Der ADAC gibt zu bedenken, dass die 100 Euro-Regelung 2013 gewählt wurde, ob diese Preisgrenze noch als zeitgemäß zu betrachten ist, gilt es im Einzelfall zu überprüfen.

Zudem befürwortet der ADAC, dass Beförderer zumindest eine **Versicherung auf freiwilliger Basis für den Fall anbieten, dass Reisende Betreuungsleistungen über den Zeitraum hinaus in Anspruch nehmen müssen.**

Des Weiteren spricht sich der ADAC dafür aus, dass die Fluggesellschaften die Passagiere über die Informationen über freie Unterkünfte hinaus im Rahmen ihrer vertraglichen Fürsorgepflicht **unterstützen, eine geeignete Unterkunft zu organisieren/erhalten**. Die Erfahrung mit den Vulkanaschefällen und der Covid-19-Krise verdeutlicht, dass die Verfügbarkeit von Unterkünften begrenzt ist und diese oft nur zu hohen Preisen angeboten werden. Es besteht die Gefahr, dass viele Fluggäste keine Unterkunft finden, sei es aufgrund sprachlicher Barrieren, mangelnde Kommunikationsmöglichkeiten oder schlicht Unbeholfenheit in der Situation. Dies würde für Reisende und im Besonderen für ältere Menschen oder mitreisende Kinder mit erheblichen Unannehmlichkeiten und extremer Belastung verbunden sein und könnte auch damit einhergehende gesundheitliche Risiken auslösen.

Die Obergrenze sollte in regelmäßigen Abständen überprüft und ggfs. angepasst werden.

- b) Eine entsprechende Regelung wäre aus Sicht des ADAC wünschenswert.

Zu Frage 27

Der ADAC **befürwortet** den neuen Absatz 4 von Artikel 4, der die Rechte bei Nichtbeförderung aufgrund von Überbuchung (Betreuung, Unterstützung und Ausgleichsleistungen) auf Fluggäste ausweitet, denen die Beförderung mit der Begründung verweigert wird, dass der Fluggast den Hinflug seiner Hin- und Rückreise nicht angetreten oder kein zusätzliches Entgelt für diesen Zweck entrichtet hat (so g. **"No Show"** des Fluggastes).

Der ADAC empfiehlt zudem eine **Ausweitung dieses Rechts auf Fluggäste**, denen die Beförderung mit der Begründung verweigert wird, dass sie nicht alle Teilstrecken eines Mehrfach-Coupon-Tickets in der richtigen Reihenfolge genutzt haben (**sog. "cross-ticketing"**)

Zu Frage 28

Hier besteht aus Sicht des ADAC kein Änderungsbedarf.

Zu Frage 29

Aus Sicht des ADAC ist es wichtig, auf die **Belange von Personen mit eingeschränkter Mobilität und der Beförderung ihrer Mobilitätshilfen besonderes Augenmerk** zu legen.

Anmerkung bzgl. Transparenz von Freigepäckmengen: Der ADAC empfiehlt, die **Transparenz** der Freigepäckmengen dahingehend zu **erhöhen**, dass die Fluggesellschaften zusätzliche Gebühren **spätestens zum Zeitpunkt der Buchung** über alle ihre Vertriebskanäle zugänglich machen müssen.

ADAC e.V.
Büro Berlin
Unter den Linden 38
10117 Berlin
E-Mail: buero-berlin@adac.de