

# Stornierung, Überbuchung, Verspätung – was tun?

Wenn Geschäftsreisende ihren Flug nicht antreten können und stornieren müssen, stellt sich die Frage, unter welchen Voraussetzungen es Versicherungsdeckung für entstandene „Stornogebühren“ gibt.

Häufig werden Fluggäste wegen „Überbuchung“ nicht befördert. Passagiere haben hier schon jetzt gegenüber der Fluglinie gemäß einer EG-Verordnung Anspruch auf prompte Ausgleichszahlungen. Die Beträge werden ab 2005 erhöht und gelten dann generell auch bei Verspätung und gestrichenen Flügen.

## Vertragsschluss im Internet und Rücktritt

Flüge und Reisen werden heutzutage bereits zu einem Großteil im Internet oder unter Verwendung anderer Fernkommunikationsmittel gebucht. Es handelt sich hierbei um Verträge, die ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien (etwa im Reisebüro) zustande kommen. Die Verträge werden mithilfe von Katalogen, Bestellscheinen, Telefax, Automaten, Teleshopping oder E-Mail geschlossen. Bei derart zustande kommenden Verträgen räumt das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) Verbrauchern grundsätzlich das Recht ein, innerhalb einer bestimmten

Frist vom Vertrag zurückzutreten – und zwar ohne Angabe von Gründen und ohne Kosten. Wird aber etwa über Internet ein Flug oder ein Hotelzimmer gebucht (ob Urlaubs- oder Geschäftsreise spielt hier keine Rolle) ist zu beachten, dass der Vorteil der (kostenlosen) Rücktrittsmöglichkeit nach dem KSchG – vorbehaltlich anderer vertraglicher Rücktrittsmöglichkeiten – nicht besteht.

## Stornogebühr

Kann ein Flug oder ein Hotelzimmer nicht in Anspruch genommen werden, ist ein Rücktritt eventuell gegen Zahlung einer Stornogebühr, die in der Regel einen pauschalierten Schadenersatz darstellt, möglich. Ob und zu welchem Preis eine Stornierung möglich ist, hängt in aller Regel von den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“, des Reiseanbieters (Fluglinie, Hotel etc.) ab. Die Höhe der jeweiligen Stornogebühr richtet sich nach dem Preis, dem vorgesehenen Reiseterrain (Haupt- oder Nebensaison) und insbesondere nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung. Wird die Stornogebühr als übermäßig hoch erachtet, kann der Richter diese auf Verlangen des Betroffenen auch herabsetzen.

## Reisestornoversicherung

Eine Reisestornoversicherung bietet nur bedingt



Schutz gegen die Kosten einer Stornierung. Versicherungen zahlen in der Regel nur bei Erkrankung, Unfall oder Tod von Familienangehörigen und oftmals nur nach Abzug eines Selbstbehaltes. Stornokosten werden jedenfalls dann nicht gedeckt, wenn der Flug bzw. die (Geschäfts-) Reise wegen plötzlicher Terminschwierigkeiten oder eines Arbeitsanfalles nicht angetreten werden kann.

## Wann besteht Anspruch auf Versicherungsleistung?

Häufig sehen die „Allgemeinen Versicherungsbedingungen“ (AVB) vor, dass unverzüglich nach Eintritt oder Kenntnis des Versicherungsereignisses die Stornierung zu erklären ist, um von der Versicherung Zahlung zu erhalten. Erst kürzlich hielt der Oberste Gerichtshof (OGH 16.6.2004) dazu fest, dass nicht nach jeder plötzlich eintretenden schweren Erkrankung automatisch die Stornierung erklärt werden muss: Der Arzt stellte einer Frau, die sich mehrere Wochen vor Reiseantritt die Schulter gebrochen hatte, zunächst in Aussicht, dass sie die Reise zum fixierten Zeitpunkt antreten könne. Da der Heilungsverlauf doch langsamer erfolgte als erwartet, riet der Arzt bei einer späteren Untersuchung schließlich von der Reise ab. Die Frau stornierte noch am selben Tag die Reise, die zehn Tage später hätte beginnen sollen. Die Stornierung war nach Ansicht des OGH wegen der beiden ärztlichen Empfehlungen rechtzeitig, weshalb

die Versicherung nicht berechtigt war, Zahlung zu verweigern.

## Bis zu € 300,- bei Überbuchung

Manche Flugpassagiere neigen dazu, ihre Flüge sehr spät oder überhaupt nicht zu stornieren. Viele Fluglinien begegnen diesem Kundenverhalten, indem sie mehr Tickets verkaufen als tatsächlich Sitze vorhanden sind („Überbuchung“). Für Fluggäste sind damit oftmals Unannehmlichkeiten verbunden, weshalb sie einer EG-Verordnung zufolge gegenüber der Fluglinie, je nach Flugdistanz bzw. tatsächlich erfolgter späterer Ankunft am Zielort, Anspruch auf eine Mindestausgleichszahlung in Höhe von 75,- bis 300,- haben. Diese kann in bar, elektronisch oder auf Wunsch auch in Form von Reisegutscheinen gleich am Check-in-Schalter verlangt werden. Daneben müssen Betreuungsleistungen wie Telefonate, Mahlzeiten, Erfrischungsgetränke sowie Hotelunterbringung angeboten werden. Ungeachtet dessen kann neben zivilrechtlicher Ansprüche auch auf die schnellstmögliche Weiterbeförderung bestanden oder gegen Rückerstattung des Ticketpreises darauf verzichtet werden.

## Neu ab 2005

Nach einer neuen EG-Verordnung steigen ab Februar 2005 die Entschädigungszahlungen bei Überbuchung von Flügen merklich auf € 175,- bis € 600,- an. Neu ist dann ebenfalls, dass dem Passagier die-

se Zahlungen samt Betreuungsleistungen (Telefonat, Mahlzeit, Hotel) und Weiterbeförderung erstmals auch bei Verspätung (ab zwei Stunden) sowie gestrichenen Flügen zustehen, und zwar unabhängig von einem Verschulden der Fluglinie. Allerdings ist bei außergewöhnlichen Umständen, wie etwa politischer Instabilität oder Streik des Luftfahrtunternehmens, keine Zahlung zu leisten. Zu beachten ist, dass der Reisende ein gültiges Ticket besitzen und rechtzeitig am Check-in-Schalter erscheinen muss, um seine Ansprüche zu wahren.

## Unfall und Reisegepäck

Ein internationales Übereinkommen („Warschauer-Abkommen“) sieht bei Beförderungen im internationalen Flugverkehr schon jetzt – wenngleich bescheidene Ersatzansprüche für Unfallschäden an Fluggästen und Beschädigung an Reisegepäck vor. Auch Schäden infolge Flugverspätung werden ersetzt. Schadenersatzansprüche stehen allerdings nur bei Verschulden der Fluglinie zu. Daher sind Schäden – anders als nach der neuen EG-Verordnung – wegen witterungsbedingter Verspätung wie Nebel, technische Gebrechen oder Luftraumüberlastung von vornherein ausgeschlossen.

## Ansprüche gegen Reiseveranstalter

Wird eine Geschäftsreise, zusammengesetzt aus Flug und Unterkunft, zu einem Gesamtentgelt in einem Reisebüro gebucht, hat dieses eventuell als Reiseveranstalter für die Mängelfreiheit der gesamten Reiseleistung einzustehen. Der Reisende kann von diesem – auch bei Überbuchung, Verspätung oder Annullierung von Flügen – entweder eine Ersatzreise oder Preisminderung begehren. Dies kann für Reisende deshalb von Vorteil sein, weil sie nicht gesondert gegen die einzelnen Anbieter (Fluglinie, Hotel) vorgehen müssen. Der Reiseveranstalter kann freilich die von ihm getragenen Kosten von den Einzelanbietern zurückverlangen.

## Pflichten der Fluglinien

Abschließend ist festzuhalten, dass Fluglinien ab Februar 2005 bei Überbuchung, Annullierung oder Verspätung von Flügen verpflichtet sind, ihre Fluggäste schriftlich auf die genannten Rechte hinzuweisen. Darüber hinaus dürfen sie die ihnen auferlegten Verpflichtungen nicht zum Nachteil des Fluggastes einschränken oder ausschließen.



Zur Person:  
RA Dr. Andreas Eustachio, LL.M., Rechtsanwältin Eustachio & Schaar, Wien-Graz, mit den Schwerpunkten Wirtschafts-, Unternehmens- und Europarecht ist Autor, Fachvortragender sowie Lehrbeauftragter an der IMC Fachhochschule Krems an der Donau und war davor in einer Rechtsanwaltskanzlei in Mailand tätig.  
a.eustachio@eustachio.com

### Business-Leasing

**Expandieren. Profitieren.**  
Kfz-, Mobilien- und Immobilien-Leasing  
Info-Hotline 0810 20 52 51 | www.leasing.at

**BAWAG P.S.K.** | Leasing