

Vollständige Aufklärung über Fluggastrechte?

Muss eine Fluggesellschaft seine Passagiere klar und vollständig über ihre Fluggastrechte informieren? Dieser Rechtsansicht war der Dachverband der Verbraucherzentralen der Bundesländer und machte gegen die Fluggesellschaft Germania wettbewerbsrechtliche Unterlassungsansprüche geltend.

Die Airline Germania bietet Flugtickets an und unterhält eine Webseite unter www.flygermania.de.

Mit einem Informationsblatt, das im Internet unter flygermania.de einsehbar war, klärt die Fluggesellschaft seine Kunden über Ansprüche im Falle der Überbuchung, Annullierung und Verspätung von Flügen wie folgt auf:

1 "Rückerstattung des Flugscheinpreises binnen 7 Tagen"

und/oder

"während des Wartens auf Weiterbeförderung Erfrischungen und Mahlzeiten, (bei Wartezeit 2/3 Stunden Erfrischung, 5 Stunden Mahlzeit), notfalls eine Hotelunterbringung (inklusive Transfer), wenn erforderlich"

und/oder

"Große Verspätungen

Bei absehbaren Verspätungen von

- mehr als 2 Stunden bei Flügen bis 1.500 Kilometer oder*
- mehr als 3 Stunden bei Flügen von mehr als 1.500 Kilometer innerhalb der Gemeinschaft oder bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern hat der Fluggast das Recht auf*
- wie oben unter 5 und 6;*
- bei Verspätungen über 5 Stunden zusätzlich das Recht gemäß (1)."*

Der Verband sah in der im Internet dargestellten Information der Germania eine unzureichende und damit auch wettbewerbswidrige Fluggastinformation und machte wettbewerbsrechtliche Unterlassungsansprüche geltend. Aus der Fluggastverordnung gehe klar hervor, welche Informationspflichten bei der Airline bestünden. Verbraucher würden durch die Fehlinformationen der Fluggesellschaft in die Irre geführt.

Entscheidung des Gerichts

Mit Urteil vom 08.10.2015 - Az.: 52 O 103/15 - entschied das Landgericht Berlin, dass die von der Airline Germania zur Verfügung gestellten Fluggastinformationen unzureichend und damit

wettbewerbswidrig seien.

Das Informationsblatt auf der Webseite informiere Verbraucher nicht korrekt und ausreichend über die Rechte im Falle von Überbuchungen oder großen Verspätungen. Insbesondere werde über den in der Fluggastverordnung normierten Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten nicht informiert. Zudem seien die von der Germania gewählten Formulierungen nicht ausreichend transparent und damit irreführend.

Fazit

Eine Fluggesellschaft kommt seiner gesetzlichen Verpflichtung aus der Fluggastverordnung nur nach, wenn es in ausreichend klarer Form seine Kunden über alle bestehenden Rechte benachrichtigt. Nachdem diese Normen verbraucherschützende Normen darstellen, ist ein Verstoß wettbewerbswidrig kann Unterlassungsansprüche eines Wettbewerbers nach sich ziehen.