

## Rechtliche Situation/ Sperre Luftraum / 18. April 2010

Auszug aus dem Schreiben des Fachverbandes der Reisebüros in der WKÖ, sowie Info der ECTAA zur weiteren Verwendung bei Kundenanfragen:

### Zur rechtlichen Situation:

Der Vulkanausbruch ist ein klassischer Fall von höherer Gewalt, d.h. Schadenersatzansprüche der Kunden kommen prinzipiell nicht in Betracht. Bei den Rechtsfolgen ist zwischen Kunden mit Flugtickets und Teilnehmern von Pauschalreisen zu unterscheiden:

#### 1. Das Reisebüro als Vermittler von Flugtickets:

Kunden mit Flugtickets haben Anspruch gegenüber der Fluggesellschaft auf Rückerstattung des Ticketpreises oder anderweitige Beförderung gemäß der Fluggastrechteverordnung EG (Nr.) 261/2004, jedoch keinen Anspruch auf Ausgleichszahlungen. Weiters stehen dem Passagier folgende Betreuungsleistungen zu: Verpflegung, Hotelunterbringung, zwei unentgeltliche Telefonate (oder Faxe oder E-Mails). Näheres entnehmen Sie bitte der beiliegenden Presseinformation des Vereins für Konsumenteninformation vom 15.4.2010.

Die Fluggastrechteverordnung EG (Nr.) 261/2004 kommt auf Hin- und Rückflüge aller Fluggesellschaften mit Sitz in der EU zur Anwendung. Bei Airlines aus Drittstaaten kommt die Verordnung nur auf Flüge zur Anwendung, die in der EU angetreten werden. Nach den uns vorliegenden Informationen sind teilweise auch Airlines aus Drittstaaten zur Kulanz bereit.

#### 2. Kunden im Rahmen von Pauschalreisen

Hier sind mehrere Fälle zu unterscheiden.

- **Kunden, deren Abreise noch bevorsteht**

**Steht die Abreise unmittelbar bevor**, muss der Reiseveranstalter wegen höherer Gewalt stornieren. In diesem Fall kommt es zur Rückabwicklung des Vertrages und der Kunde erhält alle bereits geleisteten Zahlungen zurück. Die Verpflichtung eine gleichwertige Ersatzreise anzubieten, wird aufgrund praktischer Überlegungen entfallen. Natürlich steht es Reiseveranstaltern und Kunden frei, sich auf eine Reise zu einem späteren Zeitpunkt zu einigen (im gegenständlichen Fall wird auch ein späterer Reiseternin zu einem Zeitpunkt, an dem der Flugverkehr wieder möglich ist, als gleichwertige Ersatzleistung gelten).

Retailern empfehlen wir – sofern keine Information des Reiseveranstalters vorliegt – den jeweiligen Reiseveranstalter zu kontaktieren und die jeweiligen Änderungsangebote an die Kunden weiterzugeben.

**Steht die Abreise nicht unmittelbar bevor**, besteht derzeit kein kostenloses Rücktrittsrecht des Kunden. Hier ist es dem Reisenden nach der Rechtsprechung zumutbar, die weiteren Entwicklungen abzuwarten.

- **Kunden, die im Ausland festsitzen**

Der Reiseveranstalter hat in derartigen Fällen ohne zusätzliches Entgelt gegebenenfalls für eine gleichwertige Möglichkeit zu sorgen, damit der Kunde nach Reiseende zurück nach Hause befördert wird. Über kurze und mittlere Distanzen kommt grundsätzlich auch die Beförderung auf dem Landweg in Betracht. Theoretisch besteht hier ein Spannungsfeld. Einerseits haben die Gerichte wiederholt entschieden, dass die Beförderung mit Bus und Bahn der Beförderung im Flugverkehr nicht gleichwertig ist. Andererseits ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Reisenden zur Überwindung

von Schwierigkeiten nach Kräften Hilfe zu leisten. Aufgrund der Ausnahmesituation ist die einvernehmliche Beförderung auf dem Landweg jedenfalls zulässig.

Reisende die für die Rückreise auf den Flugverkehr angewiesen sind, müssen die weiteren Entwicklungen abwarten. Festzuhalten ist, dass auch Reisende im Rahmen von Pauschalreisen die oben genannten Ansprüche gegen das Luftfahrtunternehmen aufgrund der Fluggastrechteverordnung EG (Nr.) 261/2004 haben. Wie bereits erwähnt, sind Reiseveranstalter zur Unterstützung und Hilfeleistung verpflichtet, auch was die Durchsetzung der Ansprüche des Reisenden gegenüber den Fluggesellschaften betrifft.

---

-

### **Volcano ashes: summary of applicable EU rules (ECTAA)**

Having received questions from several Members on the applicable rules at European level that could cover the current cancellations of stand alone air tickets and of package travel contracts due to the closure of the air space of several European countries, there are currently two applicable legislations:

1. Regulation 261/2004 on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding, of cancellation or long delay of flights

The Commission has issued a press release on the obligations of carriers under Regulation 261/2004 following the air space closure due to the volcano ashes:

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/131&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

As you will see from the press release, the air passenger rights apply, which means that airlines have to provide information, assistance (refreshments, meals and accommodation) and refund or re-routing at the passenger's choice. But there is no requirement to pay compensation, as these are extraordinary circumstances.

The rights to refund or re-routing covers:

- Refund of the parts of the journey not used and for the parts of the journey already made, if the flight is no longer serving any purpose and, where relevant, a return flight to the first point of departure at the earliest opportunity OR

- Re-routing under comparable transport conditions to their final destination at the earliest opportunity OR

ECTAA, AISBL, Rue Dautzenberg 36, B – 1050 Bruxelles, Tel : +32 (0)2 644 34 50 / Fax : +32 (0)2 644 24 21

E-mail : [secretariat@ectaa.eu](mailto:secretariat@ectaa.eu) / [www.ectaa.eu](http://www.ectaa.eu)

- Re-routing under comparable transport conditions to their final destination at a later date at the passenger's convenience.

Refund shall be paid in cash, or bank transfer or cheque or by vouchers at the passengers choice.

The right to assistance covers:

- Meals and refreshments AND

- In case of re-routing: hotel accommodation where a stay of one or more additional night becomes necessary or where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary AND

- In case of re-routing: Transport between the airport and place of accommodation AND

- 2 telephone call, fax or e-mail free of charge.

The right to information:

- Written notice setting out the rules for compensation and assistance.

Please note that the Regulation applies to all passengers departing with an EU or non-EU carrier from an EU airport. It also applies to passengers departing with an EU carrier from a non-EU airport to airport situated in the EU, unless they received assistance in that third country on the basis of local regulations. It does not apply to non EU carriers from non EU airports to EU airports.

It should also be noted that airlines cannot charge extra, if they re-route passengers on a flight in a class higher than that for which the ticket was purchased. If the carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, the carrier has to refund passengers part of the ticket price depending on the flight length.

2. Package Travel Directive

Directive 90/314 on package travel, package holidays and package tours contains rules covering instances where the contract is significantly altered before and after departure. Subject to specificities

in national legislations of transposition, these rules are:

a) The package has not yet started

If the package has not yet started, the organiser must inform the consumer that the departure flight will not take place. The consumer can either withdraw from the contract or accept a change to his contract. If the consumer withdraws from the contract or the organiser cancels the package, the consumer must be offered an alternative package or be reimbursed. However, no further compensation should be paid to the consumer, since it should be a case of force majeure, subject to national interpretation of this notion.

b) The package has already started

The organiser should make suitable alternative arrangements for the continuation of the package but if those are not possible or are not accepted by the consumer, it shall only provide the consumer with an equivalent transport back to the place of departure or to another return-point which the consumer has agreed. No further compensation should be paid, since it should be a case of force majeure, subject to national interpretation of this notion. However, we understand that in some Member States, organisers would have to pay for additional accommodation, while in others not.

The organiser remains however subject to an obligation to give prompt assistance to the consumer, even if non-performance is due to force majeure.

ECTAA, AISBL, Rue Dautzenberg 36, B – 1050 Bruxelles, Tel : +32 (0)2 644 34 50 / Fax : +32 (0)2 644 24 21 Email

: [secretariat@ectaa.eu](mailto:secretariat@ectaa.eu) / [www.ectaa.eu](http://www.ectaa.eu)

### 3. Interplay between Regulation 261/2004 and the Package Travel Directive

Under Article 8(2) of Regulation 261/2004, airlines can only shift the responsibility to the organiser in so far as the consumer makes use of his right to reimbursement under the DBC regulation AND the right to reimbursement exists under the Package Travel Directive.

The Secretariat is of the opinion that all the other airlines' obligations under the Regulation 261/2004 remain applicable even if a flight is included in a package.

Please note that this information is provided for guidance only and we strongly recommend that you check it against the background of your national legislation and case law with your legal counsel.

With best regards,

Michel de Blust

Secretary General

ECTAA