

## **Bekanntmachung zur Information der Fluggäste**

### **Bekanntmachung zur Information über das auf Tätigkeiten von Agenturen für Fluggastentschädigungen anzuwendende einschlägige Verbraucherschutz-, Vermarktungs- und Datenschutzrecht der EU im Zusammenhang mit der Verordnung Nr. 261/2004 über Fluggastrechte**

Diese Bekanntmachung soll Fluggäste über EU-rechtliche Bestimmungen für Agenturen für Fluggastentschädigungen informieren, die im Bereich der Fluggastrechte tätig sind.

Im Sinne der nachfolgenden Ausführungen gilt als Agentur für Fluggastentschädigungen eine geschäftliche Unternehmung, die Verwaltungsdienstleistungen öffentlich anbietet, um Ansprüche auf Ausgleichsleistungen aufgrund der Verordnung Nr. 261/2004<sup>1</sup> (im Folgenden die „Verordnung“) geltend zu machen. Rechtsanwälte, die als Agenturen für Fluggastentschädigungen fungieren, fallen ebenfalls unter diese Bekanntmachung.

Fluggäste sollten stets versuchen, das ausführende Luftfahrtunternehmen zu kontaktieren, bevor sie andere Mittel zur Geltendmachung ihrer Rechte in Erwägung ziehen. Fluggäste werden daran erinnert, dass gemäß Artikel 16 der Verordnung die nationalen Durchsetzungsstellen als öffentliche Einrichtungen für die generelle Einhaltung dieser Verordnung zuständig sind, und dass Verfahren zur alternativen Streitbeilegung (AS)<sup>2</sup> auch dazu beitragen können, eine beiderseits zufriedenstellende Lösung bei Streitigkeiten zwischen Fluggästen und ausführenden Luftfahrtunternehmen auf privatrechtlicher Ebene zu erzielen. Beide Verfahren sind in den geltenden EU-Rechtsvorschriften verankert und können von den Fluggästen genutzt werden, um sicherzustellen, dass ihre Rechte gewahrt werden und sie die ihnen zustehende Entschädigung erhalten.

Wie in Abschnitt 7.1 der Leitlinien der Kommission für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004<sup>3</sup> dargelegt, hat ein Fluggast das Recht zu entscheiden, ob er von einer anderen

---

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 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 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1).

<sup>2</sup> Fluggäste, die in der EU ansässig sind, können ihre vertraglichen Streitigkeiten mit einem im Hoheitsgebiet der EU tätigen Luftfahrtunternehmen, das an einem AS-System teilnimmt, an eine AS-Stelle übermitteln. Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (ABl. L 165 vom 18.6.2013, S. 63).

<sup>3</sup> BEKANNTMACHUNG DER KOMMISSION: Leitlinien für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer

Person oder Einrichtung vertreten werden will oder nicht. Der Kommission ist jedoch zur Kenntnis gelangt, dass einigen Agenturen für Fluggastentschädigungen ein nicht korrektes Vorgehen und Fehlverhalten vorgeworfen wird. Zunächst sind mögliche Verstöße gegen die Vorschriften von den zuständigen nationalen Behörden in Form von Einzelfallprüfungen, unter Berücksichtigung aller relevanten Umstände, zu bewerten. Die Kommission hat zu gewährleisten, dass die Tätigkeiten der betreffenden Parteien, einschließlich der Agenturen für Fluggastentschädigungen, von den Mitgliedstaaten beaufsichtigt werden, um festzustellen, ob ihre Tätigkeiten im Einklang mit den geltenden EU-Vorschriften für Verbraucherschutz-, Vermarktungs- und Datenschutzrecht<sup>4</sup> durchgeführt werden.

Um Fluggäste zu schützen und ihnen zu helfen, eine fundierte Entscheidung über ihre Ansprüche auf Entschädigung im Rahmen der Verordnung treffen zu können, möchte die Kommission mithilfe des beigefügten Vermerks auf einige der wichtigsten rechtlichen Verpflichtungen der Agenturen für Fluggastentschädigungen hinweisen, denen Fluggäste besondere Aufmerksamkeit widmen sollten.

Diese Bekanntmachung gilt unbeschadet anderer Verpflichtungen, die den Agenturen für Fluggastentschädigungen durch nationale Rechtsvorschriften auferlegt wurden.

---

Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates (2016/C 214/04) vom 15.6.2016. ([http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&qid=1487238599814&from=DE](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&qid=1487238599814&from=DE))

<sup>4</sup> Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken von Unternehmen gegenüber Verbrauchern im Binnenmarkt und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken) (ABl. L 149 vom 11.6.2005, S. 22).

Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 304 vom 22.11.2011, S. 64).

Richtlinie 2006/114/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2006 über irreführende und vergleichende Werbung (kodifizierte Fassung) (ABl. L 376 vom 27.12.2006, S. 21), Richtlinie 95/46/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. Oktober 1995 über den Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31), Richtlinie 2002/58/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juli 2002 über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation (ABl. L 201 vom 31.7.2002, S. 37) und Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (ABl. L 281 vom 23.11.1995, S. 31).

### **1. Agenturen für Fluggastentschädigungen müssen den Preis ihrer Dienstleistungen deutlich erkennbar ausweisen, d. h. einen Ausgangspreis auf ihrer Internetseite angeben, der alle anfallenden Gebühren einschließt**

Nach europäischem Verbraucher- und Marketingrecht können Anbieter die Preise für ihre Produkte selbst bestimmen, solange sie die Verbraucher über die Gesamtkosten und deren Berechnung in angemessener Form informieren.

Die Preisinformationen sollten gut sichtbar ausgewiesen sein, ferner müssen die Vertragslaufzeit und die Verbraucherobligationen eindeutig und in hervorgehobener Weise angegeben werden und dürfen nicht irreführend sein; Anbieter müssen den Gesamt- oder Endpreis (einschließlich Steuern) eindeutig angeben. Verstöße gegen diese Bestimmungen können nach EU-Recht als unlauter erachtet werden, falls die Praktiken geeignet sind, den Durchschnittsverbraucher zu einer Transaktion zu veranlassen, die er andernfalls nicht getätigt hätte.

Werbung, die sich an Unternehmen richtet, z. B. wenn Agenturen für Fluggastentschädigungen ihre Dienste Unternehmen (Geschäftsreisenden) anbieten, ist unzulässig, wenn sie in irgendeiner Weise – einschließlich durch ihre Aufmachung – geeignet ist, die Adressaten zu täuschen und deren wirtschaftliches Verhalten zu verfälschen oder den Interessen der Mitbewerber dadurch zu schaden.

### **2. Agenturen für Fluggastentschädigungen müssen eine eindeutige Vollmacht vorlegen können**

Als allgemeiner Rechtsgrundsatz ist festgelegt, dass jeder Fluggast das Recht hat zu entscheiden, ob er von einer anderen Person oder Einrichtung in gerichtlichen oder vorgerichtlichen zivilrechtlichen Verfahren im Einklang mit den geltenden nationalen Rechtsvorschriften vertreten werden will. Auf Verlangen sollte eine unterzeichnete Vollmacht zusammen mit einer Kopie des Personalausweises oder Reisepasses (zur Überprüfung der Unterschrift) von den Agenturen für Fluggastentschädigungen vorgelegt werden.

### **3. Agenturen für Fluggastrechte sollten kein anhaltendes unerbetenes Telemarketing betreiben**

Im Hinblick auf anhaltendes unerbetenes Telemarketing könnte eine der 31 Geschäftspraktiken der im Rahmen der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken entwickelten schwarzen Liste relevant sein (d. h. Praktiken, die ohne eine Beurteilung des Einzelfalls anhand anderer Bestimmungen der Richtlinie **unter allen Umständen** als unlauter gelten). Insbesondere Nr. 26 in Anhang I der Richtlinie verbietet *„hartnäckiges und unerwünschtes Ansprechen über Telefon, Fax, E-Mail oder sonstige für den Fernabsatz geeignete Medien [...], außer in Fällen und in den Grenzen, in denen ein solches Verhalten nach den nationalen Rechtsvorschriften gerechtfertigt ist, um eine vertragliche Verpflichtung durchzusetzen“*.

Darüber hinaus wird in Artikel 13 der Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation die vorherige Einwilligung zur Verwendung von automatischen Anrufmaschinen, Faxgeräten und E-Mails für die Zwecke der Direktwerbung vorausgesetzt. Persönliche Telefonanrufe zum Zweck der Direktwerbung, die entweder ohne die Einwilligung der betreffenden Teilnehmer erfolgen oder an Teilnehmer gerichtet sind, die keine solchen Nachrichten erhalten möchten, sind ebenfalls nicht gestattet. Welche dieser Optionen gewählt wird, ist im innerstaatlichen Recht zu regeln, wobei zu berücksichtigen ist, dass beide Optionen für den Teilnehmer oder Nutzer gebührenfrei sein müssen.

#### **4. Übermittlung personenbezogener Daten**

Flugscheinverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler (einschließlich Online-Reisebüros) und Dritte, die Zugang zu Fluggastdaten haben, ohne Vertragspartei des Beförderungsvertrags zu sein, sollten keine personenbezogenen Daten an eine Agentur für Fluggastentschädigungen übermitteln, es sei denn, die Weitergabe der Daten ist nach anwendbarem Recht zulässig oder der betreffende Fluggast stimmt ihr ausdrücklich zu.

Flugscheinverkäufer, Reiseveranstalter, Reisevermittler (einschließlich Online-Reisebüros) und Dritte, die personenbezogene Daten in der EU verarbeiten, müssen die EU-Datenschutzvorschriften einhalten. Das bedeutet einerseits, dass personenbezogene Daten „für festgelegte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke erhoben werden“, und andererseits, dass diese Daten „nicht in einer mit diesen Zwecken nicht zu vereinbarenden Weise weiterverarbeitet werden“ dürfen. Personen oder Organisationen, die personenbezogene Daten erheben und verwalten, müssen diese vor Missbrauch schützen und die durch EU-Recht anerkannten Rechte des Einzelnen im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten achten.