

Verbraucherzentrale

Bundesverband

22. Okt. 2015

EINGEGANGEN



Landgericht Berlin

Im Namen des Volkes

Urteil

Geschäftsnummer: 52 O 103/15

verkündet am: 08.10.2015

Justizsekretär

In dem Rechtsstreit

des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen
und Verbraucherverbände- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. -,
vertreten durch den VorstandKlaus Müller,
Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin,

Klägers,

- Prozessbevollmächtigter: Rechtsanwalt

gegen

die Germania Fluggesellschaft mbH,
vertreten durch die Geschäftsführer
Karsten Balke und Stephan Wenzel,
Riedermannweg 58, 13627 Berlin,

Beklagte,

- Prozessbevollmächtigte: Rechtsanwältin

hat die Zivilkammer 52 des Landgerichts Berlin in Berlin - Mitte, Littenstraße 12-17, 10179 Berlin,
auf die mündliche Verhandlung vom 08.10.2015 durch den Vorsitzenden Richter am Landgericht

und die Richterinnen am Landgericht :

für Recht erkannt:

1. Die Beklagte wird verurteilt, es bei Vermeidung eines für jeden Fall der Zuwiderhandlung festzusetzenden Ordnungsgeldes bis zu 250.000,00 €, ersatzweise Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, oder Ordnungshaft bis zu sechs Monaten, zu unterlassen,
 Verbraucher über Überbuchungen, Annullierungen und Verspätungen von Flügen zu informieren,

insbesondere durch die Erklärungen:

Überbuchung

Bei Überbuchung werden zunächst Fluggäste zum freiwilligen Verzicht gesucht, die gegen eine zu vereinbarenden Gegenleistung auf ihre Buchung verzichten. Die Freiwilligen können ferner wählen zwischen:

1. Rückerstattung des Flugscheinspreises binnen 7 Tagen oder

und/oder

5. bei 2; 1. Alternative: während des Wartens auf Weiterbeförderung Erfrischungen und Mahlzeiten, (bei Wartezeit \geq 2/3 Stunden Erfrischung, \geq 5 Stunden Mahlzeit), notfalls eine Hotelunterbringung (inklusive Transfer), wenn erforderlich sowie

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).

wenn es geschieht wie in Anlage K 1.



Information über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004

Anwendungsbereich/Grundvoraussetzungen

Alle Rechte aus der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gelten nur, wenn

- eine bestätigte Buchung für den Flug vorliegt und der Fluggast sich rechtzeitig gem. 38 Beförderungsbedingungen, mindestens 45 Minuten, vor geplanter Abflugzeit zum Check-in einfindet (außer Art. 5) und
- kein kostenloses oder reduziertes, nicht der Öffentlichkeit zugängliches Ticket vorliegt und
- keine Annullierung einer Pauschalreise aus anderen Gründen als der Flugannullierung vorliegt, und
- der Flug aus einem Mitgliedstaat der EU abfliegt oder aus einem Drittstaat in das Gebiet eines Mitgliedstaats der EU erfolgt, sofern in dem betreffenden Drittstaat keine Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gewährt wurden.

Überbuchung

Bei Überbuchung werden zunächst Fluggäste zum freiwilligen Verzicht gerufen, die gegen eine zu vereinbarenden Gegenleistung auf ihre Buchung verzichten. Die Freiwilligen können ferner wählen zwischen:

1. Rückerstattung des Flugscheinspreises binnen 7 Tagen oder
2. indenweltige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder zu einem späteren Zeitpunkt, vorbehaltlich Verfügbarkeit.
3. Wird die Beförderung gegen den Willen des Fluggastes verweigert, besteht ein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung zwischen EUR 125,00 und EUR 400,00 auf Germania Flügen, gestaffelt bis 3.500 Kilometer und abhängig von angebotener Ersatzbeförderung, (vgl. Art. 7). Die Ausgleichsleistung erfolgt durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck, durch Barzahlung oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.
4. Darüber hinaus hat der Fluggast folgenden Anspruch:
5. wie oben 1-2 und
- 5 bei 2, 1. Alternative: während des Wartens auf Weiterbeförderung Erfrischungen und Mahlzeiten, (bei Wartezeit \geq 2/3 Stunden Erfrischung, \geq 5 Stunden Mahlzeit), notfalls eine Hotelunterbringung (inklusive Transfer), wenn erforderlich sowie
- 6 Angebot von zwei Telefonanrufen, Telexen o.ä.

Die Leistungen unter 5 und 6 können eingeschränkt oder abgelehnt werden, wenn sie zu einer weiteren Beförderungsverzögerung führen würden.

Annullierung

Bei Annullierung bestehen die Rechte wie oben unter 3-6.

Ein Anspruch auf Ausgleichszahlung gem. 3 besteht jedoch nicht bei:

- außergewöhnlichen Umständen (nicht vermeidbar, trotz zumutbarer Maßnahmen – z. B. Annullierung wegen Wetter, Streik, Sicherheitsrisiken o. ä.) oder
- bei Mitteilung der Annullierung mindestens 14 Tage vorher oder
- bei Mitteilung zwischen 7 und 14 Tagen vorher und angebotener Ersatzbeförderung, die nicht mehr als 2 Stunden vor planmäßiger Abflugzeit abgeht und das Endziel nicht mehr als 4 Stunden nach geplanter Ankunftszeit erreicht oder
- bei Mitteilung weniger als 7 Tage vorher und angebotener Ersatzbeförderung, die nicht mehr als 1 Stunde vor planmäßiger Abflugzeit abgeht und nicht mehr als 2 Stunden nach geplanter Ankunftszeit das Endziel erreicht.

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).

Die Leistungen gemäß 5 und 6 können eingeschränkt oder abgelehnt werden, wenn sie zu einer weiteren Verzögerung führen würden.

Weitere Auskünfte

Weitere Auskünfte erhalten Sie bei der für die Durchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zuständigen nationalen Stelle, dem Luftfahrt-Bundesamt, Hermann-Blenk-Straße 26, 38108 Braunschweig, www.lba.de.

2. Die Kosten des Rechtsstreits hat die Beklagte zu tragen.
3. Das Urteil ist hinsichtlich des Unterlassungsanspruches gegen Sicherheitsleistung in Höhe von 15.000,- € und im übrigen gegen Sicherheitsleistung in Höhe des jeweils beizutreibenden Betrages zzgl. 10 % vorläufig vollstreckbar.

Tatbestand

Gegenstand des Rechtsstreits ist ein wettbewerbsrechtlicher Unterlassungsanspruch.

Der Kläger ist ein eingetragener Verein und der Dachverband der Verbraucherzentralen der Bundesländer. Zu seinen satzungsmäßigen Aufgaben gehört die Wahrnehmung von Verbraucherinteressen. Er ist in die beim Bundesjustizamt geführte Liste gemäß § 4 UKlaG eingetragen.

Die Beklagte bietet Luftbeförderungsverträge an und unterhält einen Telemediendienst unter www.flygermania.de.

Mit dem aus dem Tenor ersichtlichen Informationsblatt, das im Internet unter flygermania.de einsehbar ist, klärt die Beklagte über Ansprüche im Falle der Überbuchung, Annullierung und Verspätung von Flügen auf.

Der Kläger meint, die Angaben auf dem für die Fluggäste bestimmten Informationsblatt seien nicht klar und verständlich abgefasst und geben die dem Verbraucher zustehenden Ansprüche teilweise falsch wieder. Im Rahmen der beanstandeten Information zur Überbuchung fehle der Hinweis darauf, dass der Fluggast neben der Erstattung des Flugpreises die Rückbeförderung zu seinem Ausgangspunkt fordern könne. Des Weiteren würde der Eindruck erweckt, als sei die Frist von sieben Tagen eine Art Verfallsfrist. Außerdem seien im Falle der Überbuchung unter Ziff. 5 die Beratungsleistungen falsch dargestellt, indem es heißt, es werden „notfalls“ eine Hotelunterbringung gewährt. Im Rahmen der Darstellung der Rechte bei großen Verspätungen sei die Darstellung der

Rechte lückenhaft, insbesondere werde nicht auf den Anspruch auf Ausgleichszahlungen hingewiesen.

Mit Schreiben vom 13.1.2015, wegen dessen Einzelheiten auf die Anlage K 2 verwiesen wird, mahnte der Kläger die Beklagte ab, worauf die Beklagte am 6.2.2015 die aus der Anlage K 4 ersichtliche eingeschränkte Unterlassungserklärung abgab. Weitergehende Ansprüche macht der Kläger mit der vorliegenden Klage geltend.

Der Kläger meint, die Fluggastrechte-VO enthalte Verbraucherschützende Normen i. S. d. § 2 UKlaG. Außerdem handele es sich bei den Informationspflichten um Marktverhaltensregeln i. S. d. § 4 Nr. 11 UWG. Im Übrigen werde der Verbraucher durch die Fehlinformationen der Beklagten in die Irre geführt (§§ 5 Abs.1 Nr. 7 UWG, 5 a UWG).

Der Kläger beantragt,

wie erkannt.

Die Beklagte beantragt,

die Klage abzuweisen.

Die Beklagte meint, die der Abmahnung beigefügte vorbereitete Unterlassungserklärung sei zu weit und daher unbrauchbar gewesen.

Das Informationsblatt gebe Inhalt und Rechte der Passagiere nach der Fluggastrechte-VO korrekt wieder und seien auch nicht missverständlich. Für die Fälle großer Verspätung weise die Beklagte

zu Recht auf die Rechte nach Art. 6 Fluggastrechte-VO hin. Bei den Ausgleichszahlungen handele es sich nicht um Rechte aus dieser Verordnung, sondern um Richterrecht.

Wegen der weiteren Einzelheiten des Parteivorbringens wird auf die gewechselten Schriftsätze nebst Anlagen Bezug genommen.

Entscheidungsgründe

Die Klage ist zulässig und begründet.

Der Kläger ist gemäß §§ 1, 2, 3 Abs.1 Nr. 1, 4 UKlaG, § 8 Abs.3 Ziff. 3 UWG anspruchsberechtigt.

Der Umstand, dass die vorformulierte Unterlassungserklärung zu weit gefasst war ist unbeachtlich, da die Beklagte den Anspruch nicht anerkannt hat, so dass es auf die Frage des Vorliegens eines sofortigen Anerkenntnisses gemäß § 93 ZPO nicht ankommt. Im Übrigen hätte es der Beklagten frei gestanden, selbst eine Unterlassungserklärung zu formulieren. Das beanstandete Verhalten ging bis auf das mit dem letzten Antrag (wegen großer Verspätung) geltend gemachte Begehren deutlich aus der Abmahnung hervor.

Gemäß Art. 14 Fluggastrechte-VO (VO (EG) 261/2004) ist das Luftfahrtunternehmen in den dort genannten Situationen zu einer Information der Fluggäste über ihre Rechte verpflichtet. Um Informationen bei der Abfertigung oder im zeitlichen und räumlichen Zusammenhang mit einer Flugannullierung, einer großen Verspätung oder Beförderungsverweigerung geht es hier jedoch nicht. Vielmehr ist Streitgegenstand ein auf der Internetseite der Beklagten befindliches Informationsblatt. Da dies jedoch die Rechte der Passagiere in den von der Fluggastrechte-VO geregelten

Fällen betrifft und es nahe liegt, dass sich die Betroffenen darüber auch im Internet auf der Webseite der Beklagten informieren, hat die Aufklärung darüber auch fehlerfrei zu erfolgen.

Vorliegend wurde mit dem Informationsblatt nicht korrekt und ausreichend über die Rechte im Falle von Überbuchungen oder großen Verspätungen informiert.

Im Falle einer Überbuchung hat der Fluggast gemäß Art. 8 Fluggastrechte-VO einen Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung. Der Anspruch auf Erstattung setzt sich zusammen aus einem Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort. Auf letzteren Teil wird in der streitgegenständlichen Information nicht hingewiesen. Soweit der Kläger in diesem Zusammenhang außerdem rügt, die Formulierung „binnen sieben Tagen“ klinge nach einer Verfallsfrist, trifft dies dagegen nicht zu. Die Information wird vom durchschnittlichen Verbraucher dahingehend verstanden, dass der Flugpreis innerhalb von sieben Tagen erstattet wird. Allerdings wäre es der Beklagten ohne weiteres möglich gewesen, die Rechte eindeutiger zu formulieren, etwa wie in der Verordnung selbst („binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten“). Der geltend gemachte und aus dem ersten Teil des Tenors ersichtliche Unterlassungsanspruch besteht aber schon deshalb, weil jedenfalls ein Teil der beanstandeten Formulierung irreführend und daher zu unterlassen ist (nämlich die unterlassene Belehrung über den Anspruch auf einem Rückflug zum ersten Abflugort).

Auch die Formulierung zu Ziff. 5 unter der Überschrift „Überbuchung“ im Rahmen der Information ist missverständlich. In Art. 9 Fluggastrechte-VO heißt es, Fluggästen sei eine Hotelunterbringung anzubieten, falls ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten notwendig ist. Dieser Anspruch besteht in jedem Fall, wenn der Aufenthalt über Nacht erfolgt und nicht nur notfalls. Mancher Kunde wird die Formulierung der Beklagten („...notfalls eine Hotelunterbringung...“) dahin verstehen, dass eine Hotelunterbringung nur in Ausnahmefällen beansprucht werden kann und sich der

Fluggast zunächst selbst nach einer Unterbringung, beispielsweise bei Bekannten, umsehen muss oder die Nacht, sofern ihm möglich, auf dem Flughafen verbringen soll.

Die Information über die Rechte bei großen Verspätungen enthält nicht den Anspruch auf Ausgleichszahlungen. Nach dem Wortlaut des Art. 5 Abs.1 Fluggastrechte-VO muss zwar eine Annullierung vorliegen, nach ständiger Rechtsprechung (seit der Entscheidung des EuGH v. 19.11.2009 – C-402/07- Sturgeon/Condor) wird jedoch auch Fluggästen mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden ein Ausgleichsanspruch zugesprochen, da die Situation von Fluggästen verspäteter Flüge mit der Situation von Fluggästen annullierter Flüge zu vergleichen ist. Die Beklagte darf es nicht unterlassen, im Rahmen eines Informationsblattes auch hierüber zu belehren, auch wenn sich diese Ansprüche nicht unmittelbar aus dem Gesetz ergeben, sondern es sich –wie die Beklagte zu Recht einwendet- um Richterrecht handelt. Denn insoweit handelt es sich um eine mittlerweile völlig einhellige Rechtsprechung, die für den Fluggast von großer Bedeutung ist und in dem Themenkreis Ansprüche bei großer Verspätung nicht unerwähnt bleiben darf.

Die Fluggastrechte-VO, insbesondere die Informationspflichten gemäß § 14 Fluggastrechte-VO stellen Verbraucherschützende Normen i.S.d. § 2 UKlaG dar. Zu den Verbraucherschutzgesetzen gehören alle Vorschriften, die die Verbraucher vor einer Beeinträchtigung ihrer Entscheidungsfreiheit schützen sollen. Hierzu gehören alle spezialgesetzlichen Vorschriften über die Informationspflichten gegenüber Verbrauchern (Köhler/Bornkamm, 3 2 UKlaG, Rn. 10).

Die Informationspflichten stellen auch Marktverhaltensregelungen i.S.d. § 4 Nr. 11 UWG dar.

Die Wiederholungsfahr wird durch den erfolgten Verstoß indiziert und hätte nur durch Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung ausgeräumt werden können.

Die Kostenentscheidung beruht auf § 91 ZPO. Soweit der Antrag in einer leicht veränderten Form gegenüber dem ursprünglich angekündigten Antrag gestellt worden ist, stellt dies lediglich eine redaktionelle Klarstellung und keine Klageänderung oder teilweise Rücknahme dar.

Die Entscheidung über die vorläufige Vollstreckbarkeit folgt aus § 709 ZPO.

Ausgefertigt
Berlin, 20.10.2015

Justizbeschäftigte

