Für Systemausfall in Flughafenterminal muss Fluggesellschaft nicht zahlen

Verspätet sich ein Flug um drei Stunden und mehr oder wird er sogar gestrichen, haben Passagiere je nach Flugdistanz Anspruch auf finanzielle Entschädigung in Höhe von 250,00 Euro bis 600,00 Euro. Dies gilt auch, wenn die Fluggesellschaft einzelne Passagiere etwa wegen Überbuchung nicht befördern kann. Allerdings hat der Bundesgerichtshof aktuell in zwei Fällen entschieden, dass Kunden keine Ausgleichsansprüche haben, wenn die Flugverspätung auf einer verzögerten Abfertigung wegen eines mehrstündigen Systemausfalls in einem Flughafenterminal beruht.

In dem Fall hatten die späteren Klägerinnen bei der Fluggesellschaft Flüge von New York nach London mit Anschlussflügen nach Stuttgart gebucht. Die Flüge von New York nach London starteten verspätet und landeten mehr als zwei Stunden nach der vorgesehenen Ankunftszeit. Infolgedessen erreichten die Reisenden den ursprünglich vorgesehenen Weiterflug in London nicht und kamen mit einer Verspätung von mehr als neun Stunden in Stuttgart an. Die daraufhin verklagte Fluggesellschaft berief sich auf außergewöhnliche Umstände. Die Verspätung der Flüge war durch einen Ausfall aller Computersysteme an den Abfertigungsschaltern in New York entstanden. Aufgrund eines Streiks bei dem für die Telekommunikationsleitungen gegenüber dem Flughafenbetreiber verantwortlichen Unternehmen konnte der Systemausfall erst nach 13 Stunden behoben werden.

Der Bundesgerichtshof zeigte angesichts dieser Umstände Verständnis für die Fluggesellschaft und sprach sie von Ausgleichszahlungen frei. Der Grund: Der Betrieb der technischen Einrichtungen eines Flughafens, zu denen auch die Telekommunikationsleitungen gehören, obliegt dem Flughafenbetreiber. Ein Systemausfall, der darauf beruht, dass die Funktionsfähigkeit derartiger Einrichtungen durch einen technischen Defekt über einen längeren Zeitraum beeinträchtigt oder aufgehoben wird, stellt laut dem Bundesgerichtshof ein Ereignis dar, das von außen auf den Flugbetrieb des Luftverkehrsunternehmens einwirkt und dessen Ablauf beeinflusst. Das könne die Fluggesellschaft nicht beherrschen, da die Überwachung, Wartung und Reparatur derartiger Einrichtungen nicht in ihren Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereich fällt.

Die Karlsruher Richter hielten es im Übrigen nicht für bewiesen, dass die Verspätung durch ein Ausweichen der Fluggesellschaft auf die technischen Einrichtungen eines anderen Terminals hätte verhindert werden können. Das hatten die Fluggäste zwar behauptet, aber im Prozess nicht bewiesen.