Sammlung der Rechtsprechung

URTEIL DES GERICHTSHOFS (Siebte Kammer)

16. Januar 2025*

„Vorlage zur Vorabentscheidung – Luftverkehr – Verordnung (EG) Nr. 261/2004 – Art. 8 Abs. 1 Buchst. a – Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten im Fall der Annullierung eines Fluges – Wahl zwischen einer Erstattung in Geld oder in Form von Reisegutscheinen – Art. 7 Abs. 3 – Begriff ‚schriftliches Einverständnis des Fluggasts' – Anlage eines Treuekontos auf der Website des Luftfahrtunternehmens durch den Fluggast"

In der Rechtssache C-642/23

betreffend ein Vorabentscheidungsersuchen nach Art. 267 AEUV, eingereicht vom Landgericht Düsseldorf (Deutschland) mit Beschluss vom 16. Oktober 2023, beim Gerichtshof eingegangen am 26. Oktober 2023, in dem Verfahren

Flightright GmbH

gegen

Etihad Airways P.J.S.C.

erlässt

DER GERICHTSHOF (Siebte Kammer)

unter Mitwirkung des Kammerpräsidenten M. Gavalec (Berichterstatter) sowie der Richter Z. Csehi und F. Schalin,

Generalanwältin: L. Medina,

Kanzler: A. Calot Escobar,

aufgrund des schriftlichen Verfahrens,

unter Berücksichtigung der Erklärungen

– der Flightright GmbH, vertreten durch Rechtsanwälte M. Michel und R. Weist,

– der Europäischen Kommission, vertreten durch G. von Rintelen und N. Yerrell als Bevollmächtigte,

* Verfahrenssprache: Deutsch.

aufgrund des nach Anhörung der Generalanwältin ergangenen Beschlusses, ohne Schlussanträge über die Rechtssache zu entscheiden,

folgendes

Urteil

1 Das Vorabentscheidungsersuchen betrifft die Auslegung von Art. 7 Abs. 3 und Art. 8 Abs. 1 Buchst. a der 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. 2004, L 46, S. 1).

2 Es ergeht im Rahmen eines Rechtsstreits zwischen der Flightright GmbH als Zessionarin der Rechte eines Fluggasts (im Folgenden: Zedentin) und der Etihad Airways P.J.S.C. (im Folgenden: Etihad Airways), einem Luftfahrtunternehmen, über die Erstattung der Flugscheinkosten der Zedentin, deren Flug annulliert wurde.

Rechtlicher Rahmen

3 Die Erwägungsgründe 1, 2, 4 und 20 der Verordnung Nr. 261/2004 lauten:

„(1) Die Maßnahmen der [Europäischen] Gemeinschaft im Bereich des Luftverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen. Ferner sollte den Erfordernissen des Verbraucherschutzes im Allgemeinen in vollem Umfang Rechnung getragen werden.

(2) Nichtbeförderung und Annullierung oder eine große Verspätung von Flügen sind für die Fluggäste ein Ärgernis und verursachen ihnen große Unannehmlichkeiten.

…

(4) Die Gemeinschaft sollte deshalb die mit der [Verordnung (EWG) Nr. 295/91 des Rates vom 4. Februar 1991 über eine gemeinsame Regelung für ein System von Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung im Linienflugverkehr (ABl. 1991, L 36, S. 5)] festgelegten Schutzstandards erhöhen, um die Fluggastrechte zu stärken und um sicherzustellen, dass die Geschäftstätigkeit von Luftfahrtunternehmen in einem liberalisierten Markt harmonisierten Bedingungen unterliegt.

…

(20) Die Fluggäste sollten umfassend über ihre Rechte im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen informiert werden, damit sie diese Rechte wirksam wahrnehmen können.“

4 In Art. 5 Abs. 1 der Verordnung Nr. 261/2004 heißt es:

„Bei Annullierung eines Fluges werden den betroffenen Fluggästen

a) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 angeboten,

…“

5 Art. 7 („Ausgleichsanspruch“) Abs. 1 und 3 der Verordnung bestimmt:

„(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so erhalten die Fluggäste Ausgleichszahlungen…

…

(3) Die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 erfolgen durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.“

6 In Art. 8 („Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung“) Abs. 1 der Verordnung heißt es:

„Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so können Fluggäste wählen zwischen

a) – der binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist…

…“

Ausgangsverfahren und Vorlagefragen

7 Die Zedentin verfügte über eine bestätigte Buchung für den von Etihad Airways auszuführenden Flug am 7. September 2020 von Düsseldorf (Deutschland) über Abu Dhabi (Vereinigte Arabische Emirate) nach Brisbane (Australien). Die Buchung beinhaltete ein so genanntes Open-Return-Ticket ohne feste Buchung eines Rückflugdatums. Der gezahlte Gesamtpreis für den Hin- und Rückflug betrug 1 189,00 Euro pro Fluggast. Diesen entrichtete die Zedentin an einen Reiseveranstalter.

8 Der Flug von Düsseldorf nach Abu Dhabi wurde jedoch annulliert. Nachdem der Reiseveranstalter im Juli 2020 insolvent geworden war, ohne die Ticketkosten erstattet zu haben, wandte sich der Vater der Zedentin in ihrem Namen an Etihad Airways. Diese bot ihm an, die Flüge formal umzubuchen, was der Vater der Zedentin annahm.

9 Bei einem erneuten Telefongespräch mit einem Mitarbeiter des Service Centers von Etihad Airways erhielt der Vater der Zedentin die Zusage, dass die Zedentin und der Fluggast, der sie hätte begleiten sollen, eine Gutschrift erhalten würden, und zwar erstens eine Gutschrift von Flugmeilen mit einer Gültigkeit von zwei Jahren für einen von Etihad Airways durchgeführten Flug in Höhe des Wertes der für den Kauf ihres Flugtickets geleisteten Zahlung, zweitens eine

Gutschrift zusätzlicher Flugmeilen im Wert von 400 US-Dollar (etwa 380 Euro), und drittens eine Gutschrift weiterer 5 000 „Etihad-Guest“-Flugmeilen. Zu diesem Zweck sollte jeder Reisende ein Treuekonto auf der Website von Etihad Airways anlegen, was diese taten.

10 Zwar wurden dem Fluggast, der die Zedentin hätte begleiten sollen, die zugesagten Flugmeilen gutschrieben, der Zedentin jedoch nicht.

11 Mit Schreiben vom 16. März 2021 teilte Flightright im Namen des Vaters der Zedentin sowie des Fluggasts, der sie hätte begleiten sollen, Etihad Airways mit, dass diese von ihrem Wahlrecht nach Art. 8 Abs. 1 Buchst. a der Verordnung Nr. 261/2004 Gebrauch machen, und forderte die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten für alle nicht zurückgelegten Reiseabschnitte binnen sieben Tagen.

12 Mit Schreiben vom 13. August 2021 erklärte die Zedentin „vorsorglich“, dass sie „eine Erstattung der Flugscheinkosten nach Art. 8 Abs. 1 [Buchst]. a 1. [Gedankenstrich] [der Verordnung Nr. 261/2004] wünsche“ und ihr „zustehende Erstattungsansprüche erneut an … Flightright …“ abtrete.

13 Das Amtsgericht Düsseldorf (Deutschland), bei dem Flightright im ersten Rechtszug eine Klage auf Erstattung des gesamten Ticketpreises erhoben hatte, wies diese Klage mit der Begründung ab, Flightright könne allenfalls den Ausgleich der auf den Hinflug entfallenden Kosten verlangen, den sie vorliegend jedoch auch nach dem von diesem Gericht erteilten Hinweis nicht beziffert habe.

14 Flightright legte gegen dieses Urteil beim Landgericht Düsseldorf, dem vorlegenden Gericht, Berufung ein und beantragte, Etihad Airways zur Zahlung von 1 189 Euro nebst Zinsen seit dem 24. März 2021 zu verurteilen.

15 Das vorlegende Gericht hat unter zwei Gesichtspunkten Bedenken. Zum einen fragt es sich, ob Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass die Zedentin durch die Annahme einer Erstattung in Form von Flugmeilen und die Anlage eines Treuekontos auf der Website von Etihad Airways, auf das diese Flugmeilen gutgeschrieben werden sollten, ihr „schriftliches Einverständnis“ im Sinne dieses Art. 7 Abs. 3 zu dieser Form der Erstattung erteilt hat, auch wenn sie ihr Einverständnis in diesem Sinne nicht durch eigenhändige Unterschrift bestätigt hat.

16 Sollte dies bejaht werden, fragt sich das vorlegende Gericht zum anderen, ob die Zedentin die Wahlmöglichkeit, die sie zugunsten einer Erstattung in Form von Flugmeilen ausgeübt habe, widerrufen und erneut die Erstattung der Flugscheinkosten in Form eines Geldbetrags verlangen könne, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen trotz der entsprechend geschlossenen Vereinbarung die Flugmeilen ihrem Treuekonto nicht gutgeschrieben habe.

17 Unter diesen Umständen hat das Landgericht Düsseldorf beschlossen, das Verfahren auszusetzen und dem Gerichtshof folgende Fragen zur Vorabentscheidung vorzulegen:

1. Ist Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin gehend auszulegen, dass ein wirksames schriftliches Einverständnis des Fluggasts mit der Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen und Gutschriften vorliegt, wenn der Fluggast über die Website der Fluggesellschaft selbst ein elektronisches

Kundenkonto eingerichtet hat, auf welches die Reisegutscheine und Gutschriften übertragen werden sollen, ohne dass er sein Einverständnis mit dieser Art der Erstattung mit eigenhändiger Unterschrift bestätigt hat?

2. Wenn Vorlagefrage 1 bejaht wird: Kann der Fluggast sein einmal wirksam erteiltes Einverständnis zur Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen und Gutschriften widerrufen und wieder Erfüllung durch Zahlung in Geldmitteln verlangen, wenn die Fluggesellschaft die zugesagten Reisegutscheine und Gutschriften im weiteren Verlauf nicht auf das Kundenkonto gutschreibt?

Zu den Vorlagefragen

Zur ersten Vorlagefrage

18 Mit seiner ersten Frage möchte das vorlegende Gericht im Wesentlichen wissen, ob Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass im Fall der Annullierung eines Fluges durch das ausführende Luftfahrtunternehmen davon auszugehen ist, dass der Fluggast sein „schriftliches Einverständnis“ mit der Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen erteilt hat, wenn er auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Treuekonto angelegt hat, auf das diese Gutscheine übertragen werden sollten, ohne sein Einverständnis zu dieser Form der Erstattung durch eine eigenhändige Unterschrift bestätigt zu haben.

19 Nach Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 Buchst. a der Verordnung Nr. 261/2004 hat der Fluggast bei Annullierung seines Fluges Anspruch auf eine binnen sieben Tagen zu leistende vollständige Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Art. 7 Abs. 3 der Verordnung genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde.

20 Nach der letztgenannten Bestimmung erfolgt die Erstattung durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.

21 Aus Art. 7 Abs. 3 in Verbindung mit Art. 8 Abs. 1 Buchst. a der Verordnung Nr. 261/2004 ergibt sich, dass der Unionsgesetzgeber mit diesen Bestimmungen einen Rahmen für die Modalitäten der Erstattung der Flugscheinkosten bei Annullierung eines Fluges geschaffen hat. Insoweit zeigt die Struktur von Art. 7 Abs. 3 der Verordnung, dass die Erstattung der Flugscheinkosten hauptsächlich in Form eines Geldbetrags erfolgt. Demgegenüber stellt die Erstattung in Form von Reisegutscheinen eine subsidiäre Erstattungsmodalität dar, die nur mit „schriftlichem Einverständnis des Fluggasts“ zulässig ist (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 21. März 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, Rn. 20).

22 Zwar wird in der Verordnung Nr. 261/2004 der Begriff „schriftliche[s] Einverständnis des Fluggasts“, der in ihrem Art. 7 Abs. 3 verwendet wird, nicht definiert. Der Gerichtshof hat jedoch entschieden, dass dieser Begriff im Licht des mit der Verordnung verfolgten Ziels, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen, und der dem ausführenden Luftfahrtunternehmen obliegenden Informationspflicht, wie sie im Wesentlichen aus den Erwägungsgründen 1, 2, 4 und 20 der Verordnung hervorgehen, zum einen voraussetzt, dass der betreffende Fluggast in der Lage war, eine zweckdienliche und informierte Wahl zu treffen und somit freiwillig und in

aufgeklärter Weise der Erstattung seiner Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins anstelle eines Geldbetrags zuzustimmen (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 21. März 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, Rn. 21 und 26 bis 29).

23 Zum anderen hat der Gerichtshof in Bezug auf die Form des Einverständnisses des Fluggasts festgestellt, dass, sofern der Fluggast klare und umfassende Informationen erhalten hat, sein „schriftliche[s] Einverständnis“ im Sinne von Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 insbesondere seine ausdrücklich erklärte, endgültige und eindeutige Annahme einer Erstattung der Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins umfassen kann, die dadurch erfolgt, dass er ein auf der Website des ausführenden Luftfahrtunternehmens ausgefülltes Formular versendet, ohne dass dieses seine handschriftliche oder digitalisierte Unterschrift enthält (vgl. in diesem Sinne Urteil vom 21. März 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, Rn. 34).

24 Somit hat der Gerichtshof entschieden, dass im Fall der Annullierung eines Fluges durch das ausführende Luftfahrtunternehmen davon auszugehen ist, dass der Fluggast sein „schriftliches Einverständnis“ mit einer Erstattung der Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins erteilt hat, wenn er auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Online-Formular ausgefüllt und darin diese Erstattungsmodalität unter Ausschluss der Auszahlung eines Geldbetrags gewählt hat, sofern er in der Lage war, eine zweckdienliche und informierte Wahl zu treffen und somit der Erstattung seiner Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins anstelle eines Geldbetrags in aufgeklärter Weise zuzustimmen; dies setzt voraus, dass das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast in lauterer Weise klare und umfassende Informationen über die verschiedenen ihm zur Verfügung stehenden Erstattungsmodalitäten gegeben hat (Urteil vom 21. März 2024, Cobult, C-76/23, EU:C:2024:253, Rn. 37).

25 Daher ist der Begriff „schriftliche[s] Einverständnis des Fluggasts“ im Sinne von Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 nicht eng dahin auszulegen, dass er eine formelle Voraussetzung wie die eigenhändige Unterschrift des Fluggasts dafür aufstellt, dass ein Fluggast seine ausdrückliche, endgültige und eindeutige Annahme einer Erstattung seiner Flugscheinkosten in Form eines Reisegutscheins wirksam zum Ausdruck bringen kann.

26 Vorliegend möchte das vorlegende Gericht wissen, ob die Anlage eines Treuekontos auf der Website von Etihad Airways durch den Fluggast, um auf dieses Konto eine Gutschrift von Flugmeilen zu erhalten, zu der sich Etihad Airways dem Fluggast gegenüber verpflichtet hat, für eine solche vom Fluggast ausdrücklich, endgültig und eindeutig erklärte Annahme einer Erstattung seiner Flugscheinkosten in dieser Form ausreicht.

27 Der bloße Umstand, dass auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein solches Treuekonto angelegt wurde, reicht für sich genommen nicht aus, um davon auszugehen, dass ein Fluggast eine ausdrückliche, endgültige und eindeutige Annahme erklärt hat, da diese Anlage möglicherweise nur ein Hinweis auf den Willen eines Verbrauchers ist, sich allgemein am Treueprogramm eines Luftfahrtunternehmens zu beteiligen, was zu prüfen Sache des vorlegenden Gerichts ist.

28 Nach alledem ist auf die erste Frage zu antworten, dass Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 7 Abs. 3 der Verordnung Nr. 261/2004 dahin auszulegen ist, dass im Fall der Annullierung eines Fluges durch das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht davon auszugehen ist, dass der Fluggast sein „schriftliches Einverständnis“ mit der Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen erteilt hat, wenn er auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Treuekonto

angelegt hat, auf das diese Gutscheine übertragen werden sollten, ohne sein Einverständnis zu dieser Form der Erstattung durch eine ausdrückliche, endgültige und eindeutige Annahme bestätigt zu haben.

Zur zweiten Frage

29 Angesichts der Antwort auf die erste Frage braucht die zweite Frage nicht beantwortet zu werden.

Kosten

30 Für die Beteiligten des Ausgangsverfahrens ist das Verfahren Teil des beim vorlegenden Gericht anhängigen Verfahrens; die Kostenentscheidung ist daher Sache dieses Gerichts. Die Auslagen anderer Beteiligter für die Abgabe von Erklärungen vor dem Gerichtshof sind nicht erstattungsfähig.

Aus diesen Gründen hat der Gerichtshof (Siebte Kammer) für Recht erkannt:

Art. 8 Abs. 1 Buchst. a in Verbindung mit Art. 7 Abs. 3 der 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

ist dahin auszulegen, dass

im Fall der Annullierung eines Fluges durch das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht davon auszugehen ist, dass der Fluggast sein „schriftliches Einverständnis“ mit der Erstattung der Flugscheinkosten in Form von Reisegutscheinen erteilt hat, wenn er auf der Website des Luftfahrtunternehmens ein Treuekonto angelegt hat, auf das diese Gutscheine übertragen werden sollten, ohne sein Einverständnis zu dieser Form der Erstattung durch eine ausdrückliche, endgültige und eindeutige Annahme bestätigt zu haben.

Gavalec Csehi Schalin

Verkündet in öffentlicher Sitzung in Luxemburg am 16. Januar 2025.

Der Kanzler
A. Calot Escobar

Der Kammerpräsident
M. Gavalec