

Fabio Caramaschi

Das Potenzial von Legal-Tech-Anbietern im Fluggastrecht

Die Verordnung 261/2004 des Europäischen Parlamentes schützt Fluggäste durch festgelegte Ausgleichsleistungen bei stark verspäteten oder gestrichenen Flügen, doch oftmals ignorieren Fluggesellschaften die Reklamationen von Passagieren, was zur Entstehung von Legal-Tech-Anbietern wie «Flightright» geführt hat. Diese Unternehmen setzen die Rechte der Fluggäste durch und üben als grössere Instanz mehr Druck auf die Fluggesellschaften aus, indem sie entweder als Inkassopartei auftreten oder den Fluggästen die Rechte auf Entschädigung gegen eine Sofortzahlung abkaufen. Die Zukunft könnte eine Automatisierung und verbesserte Technologie für Legal-Tech-Produkte beinhalten, aber Datenschutzprobleme, Unterschiede in den internationalen Regelungen und mögliche Auswirkungen auf die Profitabilität der Fluggesellschaften stellen Herausforderungen dar.

Beitragsart: Beiträge

Rechtsgebiete: LegalTech

Zitiervorschlag: Fabio Caramaschi, Das Potenzial von Legal-Tech-Anbietern im Fluggastrecht, in: Jusletter IT 20. Juli 2023

Inhaltsübersicht

1. Einleitung
2. Aktuelle Marktsituation
 - 2.1. Anbieter
 - 2.2. Unterschiede Schweiz und Deutschland
 - 2.3. Internationale Situation
3. Zukünftige Weiterentwicklung
 - 3.1. Technologie
 - 3.2. Fluggesellschaften
 - 3.3. Gerichte
 - 3.4. Passagiere
4. Abschluss und Ausblick auf weitere Märkte

1. Einleitung

[1] Täglich sind weltweit mehr als 200'000 Flugzeuge unterwegs, um Passagiere und Frachtgüter an unterschiedlichste Destinationen zu transportieren.¹ Allerdings erreichen nicht alle Flüge ihr Ziel zeitgerecht, was zu erheblichen Unannehmlichkeiten für Passagiere führt, die dadurch wichtige Termine versäumen oder Anschlussflüge verpassen. Seit 2004 gibt es für solche Fälle die Verordnung 261/2004 des Europäischen Parlamentes, welche Ausgleichsleistungen für gestrichene oder stark verspätete Flüge definiert, um somit den Fluggast besser zu schützen.² Trotz dieser Verordnung werden Beschwerden von Passagieren durch Fluggesellschaften häufig ignoriert. Zwar besteht die Möglichkeit, einen Rechtsanwalt zu beauftragen, um eine Entschädigungszahlung zu erhalten. Allerdings ist dies aufgrund der hohen Kosten und des Risikos der Vorfinanzierung für viele Passagiere eine nicht tragbare Hürde. Dies hat dazu geführt, dass sich im Bereich der Fluggastrechte ein Markt für Legal-Tech-Anbieter entwickelt hat. Diese Anbieter, wie zum Beispiel «Flightright», verfolgen das Ziel, die Rechte der Fluggäste durchzusetzen, indem sie als grössere Instanz mehr Druck auf die Fluggesellschaften ausüben, beziehungsweise vor Gericht einen Anspruch erheben können.³ Dabei fungieren diese Anbieter entweder als Inkassopartei und werden durch die Beauftragung der Flugreisenden berechtigt, den Anspruch bei den Airlines einzufordern, oder kaufen den Klägern das Recht auf Entschädigung mittels einer Sofortzahlung ab.

2. Aktuelle Marktsituation

[2] Der Markt wird gegenwärtig durch verschiedenste Legal-Tech-Unternehmen geprägt, wobei sich die Angebote dieser Unternehmen in zwei verschiedene Kategorien einteilen lassen. Obgleich die Verordnung 261/2004 auf europäischer Ebene sowohl für Deutschland als auch für die Schweiz gilt, zeigt sich eine unterschiedliche Marktsituation in den beiden Ländern. Die Ursachen dieser Diskrepanz werden in den nachfolgenden Abschnitten genauer erläutert.

¹ Flightradar24. (2022). Live Flight Tracker – Real-Time Flight Tracker Map | Flightradar24. <https://www.flightradar24.com/data/statistics>.

² Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL. (2022). Ihre Rechte als Flugpassagier. Abgerufen am 2. Dezember 2022, von <https://www.bazl.admin.ch/bazl/de/home/passagiere/fluggastrechte.html>.

³ Flightright DE. (2022). *Flightright: Flugentschädigung – Rückerstattung von Flugkosten*. <https://www.flightright.de/>.

2.1. Anbieter

[3] Auf dem Markt für Fluggastrechte gibt es mittlerweile diverse Anbieter. Dabei lässt sich grundsätzlich zwischen zwei Arten von Unternehmen differenzieren: Zum einen gibt es die sogenannten «Inkasso-Dienstleister», die den Anspruch des Passagiers durchsetzen. Dies geschieht in einem ersten Schritt aussergerichtlich und im Falle einer Zahlungsverweigerung durch die Fluggesellschaft auch vor Gericht. Dieser Prozess ist für den Kunden insofern vorteilhaft, als er den Anbieter erst bei erfolgreicher Durchsetzung des Anspruchs bezahlt und somit keinem Risiko ausgesetzt ist. Bis zur Entschädigung können aber einige Monate vergehen, weshalb es als zweite Kategorie die «Sofortentschädiger» gibt, welche den Anspruch im Vorhinein prüfen und bei positiver Bewertung dem Passagier eine sofortige Entschädigung anbieten. Die Provision bei diesen Anbietern ist jedoch etwas höher, was dem zusätzlichen Risiko geschuldet ist. Als Kunde liegt der Vorteil jedoch in der Schnelligkeit der Entschädigungszahlung, welche innert weniger Tage überwiesen wird.⁴

2.2. Unterschiede Schweiz und Deutschland

[4] In Deutschland gibt es eine Vielzahl verschiedener Anbieter, die Fluggastrechte für Passagiere durchsetzen. In der Schweiz hat sich ein solcher Boom noch nicht vollzogen, und es existieren kaum Schweizer Unternehmen, die sich auf Fluggastrechte spezialisiert haben. Dieser Unterschied lässt sich durch die divergierenden rechtlichen Rahmenbedingungen erklären. Die geltende Verordnung 261/2004 zu den Fluggastrechten kann in der Schweiz nur auf Flugannullierungen, nicht jedoch auf Flugverspätungen angewendet werden. Dies liegt daran, dass ein Nicht-EU-Land wie die Schweiz bei zivilen Verfahren nicht zwingend den Entscheidungen des europäischen Gerichtshof Folge leisten muss. Schweizer Bürger/innen können unter den gegebenen Umständen nur dann eine Klage wegen Flugverspätungen einreichen, wenn der Ankunfts- oder Abflughafen sich in der EU befindet, nicht jedoch bei einem Schweizer Flughafen. Dieser Umstand erklärt das fehlende Angebot in der Schweiz.⁵ Als Alternative haben Schweizer Bürger/innen die Möglichkeit, beim Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) eine Meldung über den betreffenden Flug einzureichen, woraufhin der Fall geprüft wird. Im Falle eines Verstosses gegen die geltende Verordnung bevorzugen die Fluggesellschaften in den meisten Fällen eine Ausgleichszahlung für die Passagiere als eine Busse durch das Bundesamt. Als privates Unternehmen ist es jedoch nicht möglich, solche Ansprüche geltend zu machen, was ebenfalls zur Erklärung des nicht vorhandenen Marktes in der Schweiz beiträgt.⁶

⁴ SCHÖN, B. B. (2022, Juli). *Vergleich: Flightright, Fairplane, EU-Claim | Fluggast-Helfer-Test – Finanztip*. Finanztip. Abgerufen am 5. Dezember 2022, von <https://www.finanztip.de/fluggasthelfer/>.

⁵ Justis.ch. (2022, Juli). *Flug verspätet oder gecancelt: Welche Ansprüche gelten? | JUSTIS Rechtsschutz*. Abgerufen am 2. Dezember 2022, von <https://www.justis.ch/de/rechtstipps/artikel/reisen/flug-verspatet-oder-gecancelt-welche-anspruche-gelten>.

⁶ Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL. (2022). *Ihre Rechte als Flugpassagier*. Abgerufen am 2. Dezember 2022, von <https://www.bazl.admin.ch/bazl/de/home/passagiere/fluggastrechte.html>.

2.3. Internationale Situation

[5] Die internationale Regulierung der Fluggastrechte ist nicht einheitlich, und die jeweiligen Bestimmungen variieren von Land zu Land. Die Verordnung 261/2004 gilt ausschliesslich für Flüge, die entweder aus einem europäischen Land starten oder landen. Daher sind internationale Flüge nur zum Teil von dieser Verordnung tangiert. Flugverbindungen, an denen kein europäisches Land beteiligt ist, unterliegen anderen Regelungen. In den USA wird beispielsweise zwischen zwei verschiedenen Szenarien unterschieden: Der erste Fall betrifft die absichtliche Überbuchung, eine gängige Praxis von Fluggesellschaften. Die Regelung 14 C.F.R § 250.5(a) (3) sieht in diesem Fall vor, dass Passagiere Anspruch auf 400 % des Flugticketpreises oder maximal 1350 Dollar haben, sofern keine Alternative angeboten wird, welche maximal zwei Stunden später als die ursprüngliche Flugverbindung ihr Ziel erreicht. Im Falle eines technischen Defektes kann keine allgemeingültige Aussage getroffen werden, da dies von den Beförderungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft abhängig ist.⁷

[6] Seit 2016 gibt es auch in Malaysia einen sogenannten «Aviation Consumer Protection Code», der Verspätungen und Stornierungen von Flügen regelt. Die Regelung tritt dabei ab einer Verspätung von zwei Stunden in Kraft. Als Passagier hat man dadurch die Möglichkeit, eine Erstattung in Höhe von maximal 4694 Ringgit, also ungefähr 1000 CHF zu beantragen.⁸ Fluggastrechte können also insbesondere in der EU, den USA und mittlerweile auch in einzelnen asiatischen Ländern geltend gemacht werden. Es existiert jedoch noch keine universelle globale Regelung und nicht jeder Flug bietet ein Anrecht auf Entschädigung im Falle einer Verspätung. Dies ist vor allem auf die fehlenden rechtlichen Bestimmungen zurückzuführen, die erst noch festgelegt werden müssen.

3. Zukünftige Weiterentwicklung

[7] Die aktuellen Services, welche angeboten werden, haben noch Verbesserungspotenzial, indem sie beispielsweise direkt an Datenbanken angebunden werden, automatische Ansprüche prüfen oder den Kunden direkt kontaktieren. Die möglichen Auswirkungen solcher Weiterentwicklungen auf Fluggesellschaften, Gerichte und Passagiere werden in den folgenden Abschnitten erörtert.

3.1. Technologie

[8] Auf technologischer Ebene gibt es einige mögliche Erweiterungen, um ein verbessertes Legal-Tech-Produkt anzubieten. Eine naheliegende Erweiterung ist die Integration einer externen Datenbank, die die Richtigkeit der eingegebenen Angaben direkt überprüft und unmögliche Anfragen abweist. Einige Anbieter, wie beispielsweise «Reclamio», bieten bereits solche Funktionen an, wodurch der zusätzliche Aufwand für die Prüfung von nicht gültigen Anfragen reduziert werden

⁷ Höb, C. (2022, 21. Oktober). *Fluggastrechte in den USA und Europa: Same same but different*. [airliners.de. https://www.airliners.de/fluggastrechte-usa-europa-same/38539](https://www.airliners.de/fluggastrechte-usa-europa-same/38539).

⁸ Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016. (2016). In *flysmart.my*. Abgerufen am 2. Dezember 2022, von <https://flysmart.my/wp-content/uploads/2018/06/Malaysian-Aviation-Consumer-Protection-Code-2016.pdf>.

kann.⁹ Ein weiterer logischer Schritt in der Weiterentwicklung dieser Legal-Tech-Produkte ist die direkte Kontaktierung betroffener Passagiere, beziehungsweise die Generierung eines ausgefüllten Formulars, welches anschliessend von betroffenen Personen eingereicht werden kann. Mit dem derzeitigen Stand der Technik ist eine solche Weiterentwicklung bereits möglich. Führende Flug-Tracking Anbieter wie Flightradar24 bieten spezifisch eine «Delay API» an, über welche aktuelle Daten zu verspäteten und annullierten Flügen abgerufen werden können.¹⁰ Dadurch ist es möglich, alle Flüge zu sammeln, welche die Kriterien für eine Reklamation erfüllen. Verknüpft man diese API mit einer automatisierten Dokumentenerstellung, können betroffene Passagiere vorausgefüllte Formulare beziehen und einreichen. Die Herausforderung bei diesem Service besteht jedoch darin, die betroffenen Passagiere automatisch zu kontaktieren, da die Passagierlisten dem Datenschutzgesetz unterstehen und deshalb nicht öffentlich einsehbar sind.¹¹

[9] Dieses Problem könnte umgangen werden, indem Passagiere ihre Flugdaten in einer App hinterlegen und so selbst die Daten an den Anbieter weitergeben. Dabei könnte beispielsweise jeder anspruchsberechtigte Passagier per Push-Nachricht oder gegebenenfalls per App über den Anspruch einer Rückerstattung informiert werden. Der Passagier müsste dann lediglich sein Einverständnis geben, dass das Unternehmen diesen Anspruch geltend machen darf, und der Prozess wäre für den Passagier abgeschlossen. Die Hürde bei diesem Verfahren ist die Installation der App vor Flugbeginn, was möglicherweise durch Werbung in Flugterminals erreicht werden könnte. Die technische Machbarkeit eines solchen Prozesses steht aussen vor und es bedarf lediglich praktikable Lösungen, die die datenschutzrechtlichen Anforderungen berücksichtigen.

3.2. Fluggesellschaften

[10] Die Weiterentwicklung solcher Dienstleistungen könnte für Fluggesellschaften bedeuten, dass aufgrund der steigenden Zahl der geforderten Entschädigungen tiefere Gewinne erzielt werden. Um diesem Trend entgegenzuwirken, braucht es von Seiten der Airlines einen entsprechenden Aufwand, ihren bestehenden Prozess zu verbessern. Statistiken zu Gründen für Flugverspätungen zeigen, dass etwa 50 % der Verspätungen auf vorangegangene Verspätungen zurückzuführen sind. Weitere 20 % entstehen durch technische Defekte.¹² Zur Bewältigung dieser beiden Hauptursachen für Verspätungen könnte beispielsweise eine künstliche Intelligenz die Flugplanung übernehmen. Diese könnte, basierend auf Wetterdaten, historischen Flugdaten, Flughafenmerkmalen und weiteren Parametern einen optimalen Abflugs-/Landeplan erstellen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Sicherstellung eines einwandfreien technischen Zustandes des Flugzeuges. Dies könnte durch verbesserte Wartungsintervalle und zusätzliche Sensoren in fehleranfälligen Teilen erreicht werden.

[11] Mit einer zunehmenden Verbreitung von Legal-Tech-Angeboten im Bereich der Fluggastrechte wird die Verspätungszeit und die allgemeine Handhabung von Verspätungen für Fluggesell-

⁹ Reclamio. (2022). *Reclamio | Führend bei Flugentschädigungen | Über uns*. <https://www.dev.reclamio.com/de/lernen-sie-uns-kennen.php>.

¹⁰ Aviation Edge. (2022, 4. August). *Flight Delay API – Current & Historical Cancellations and Delays*. Aviation database and API. <https://aviation-edge.com/flight-delay-api/>.

¹¹ Flüge.de. (2022). *Passagierlisten – Flug Glossar | fluege.de*. Abgerufen am 11. Dezember 2022, von <https://www.fluege.de/glossar/passagierlisten>.

¹² EUclaim. (2019, 3. Oktober). *Flugverkehr: Die häufigsten Gründe für Verspätungen*. Abgerufen am 5. Dezember 2022, von <https://www.euclaim.de/blog/flugverkehr-die-haufigsten-grunde-fur-verspatungen>.

schaften immer wichtiger. Reisende werden möglicherweise dazu neigen, Airlines zu bevorzugen, die nicht nur pünktlich ihr Ziel erreichen, sondern auch transparent und proaktiv mit Verspätungen umgehen. Diese neuen Kriterien werden sich möglicherweise als Qualitätsmerkmale einer Airline etablieren und einen wesentlichen Einfluss auf ihren Erfolg haben.

3.3. Gerichte

[12] Seit September 2022 ist nicht mehr jeder Fall, der Fluggastrechte betrifft, gerichtlich zu klären. Dies hat der europäische Gerichtshof entschieden, um die Verfahren zu standardisieren und die Gerichte zu entlasten.¹³ Dieser Schritt ist von erheblicher Bedeutung, da die Gerichte in Deutschland mit Fluggastrechten regelrecht überflutet werden. Beim zuständigen Gericht in Berlin beträgt der Anteil an solchen Fällen 3%. In München sind es sogar 90%.¹⁴ Diese Flut an Fällen wird zum einen durch die Legal-Tech-Unternehmen angetrieben, die mit ihrem Angebot eine hohe Fallzahl ermöglichen. Zum anderen entsteht die Überlastung durch die gegenwärtige Struktur beziehungsweise Regelung der Gerichte, die nicht auf solche Verfahren ausgelegt sind. Die Problematik liegt unter anderem im Fehlen einer Sammelklage, welche es aktuell de facto in Deutschland und auch in der Schweiz noch nicht gibt.¹⁵ Die Herausforderung besteht darin, dass ohne Sammelklage jeder einzelne Verspätungsfall individuell von einem Richter beurteilt werden muss. Dies führt zu erheblichem Mehraufwand und schliesslich zu einer Überlastung der Gerichte

[13] Eine andere praktikable Lösung könnte der Einsatz von institutionellen Schiedsgerichten sein.¹⁶ Der Vorteil eines institutionellen Schiedsgerichtes wäre die branchenspezifische Verbundenheit und Fachkompetenz.¹⁷ Die Entlastung der Gerichte würde zum einen wichtigere Verfahren, welche eine richterliche Beurteilung benötigen, verschnellern und zusätzlich Fluggastrechtsfälle einheitlicher und effizienter abhandeln.

3.4. Passagiere

[14] Die Passagiere, welche bis dato oft die Benachteiligten waren, da sie entweder einen Anwalt kontaktieren mussten, wodurch sie einem Kostenrisiko und viel Aufwand ausgesetzt waren, oder von den Fluggesellschaften ignoriert wurden, sind bei den beschriebenen Prozessverbesserungen im Vorteil. Einerseits können Verspätungen und die damit verbundenen Entschädigungsan-

¹³ Tagesschau. (2022, 6. Oktober). *EuGH zu Fluggastrechten: Behörde kann Airline zu Entschädigung anweisen*. tagesschau.de. Abgerufen am 3. Dezember 2022, von <https://www.tagesschau.de/ausland/europa/eugh-entscheidung-entschaedigung-flugversaetung-101.html>.

¹⁴ aero.de. (2022, 25. August). *Klagewelle von Flugpassagieren überlastet Gerichte (aero.de)*. Abgerufen am 3. Dezember 2022, von <https://www.aero.de/news-43379/Klagewelle-von-Flugpassagieren-ueberlastet-Gerichte.html>.

¹⁵ ANGER, H. (2022, 24. September). *Verbraucherrechte: Die deutsche Sammelklage kommt*. *Handelsblatt*. Abgerufen am 3. Dezember 2022, von <https://www.handelsblatt.com/politik/deutschland/gesetzentwurf-justizminister-buschmann-bringt-sammelklage-auf-den-weg/28703142.html>.

¹⁶ NÄGELI, B. (2022, 24. Oktober). *LAWINFO – Schiedsgerichtsbarkeit – Arten von Schiedsgerichten*. LAW.CH^Ö. Abgerufen am 6. Dezember 2022, von <https://law.ch/lawinfo/schiedsgerichtsbarkeit/internationale-schiedsgerichtsbarkeit/schiedsgericht-2/arten-von-schiedsgerichten/>.

¹⁷ DIHK. (o. D.). *Arten von Schiedsgerichten*. Deutscher Industrie- und Handelskammertag. Abgerufen am 6. Dezember 2022, von <https://www.dihk.de/de/themen-und-positionen/recht-in-der-wirtschaft/aussergerichtliche-streitbeilegung/arten-von-schiedsgerichten-2080>.

sprüche einfacher, schneller und mit einer höheren Erfolgsquote durchgesetzt werden. Darüber hinaus ist es zukünftig möglicherweise nicht mehr nötig, solche Fälle vor Gericht zu bringen, da unabhängige Schiedsgerichte dies übernehmen könnten, wodurch der Prozess verschnellert werden kann.

[15] Andererseits erhöht der steigende Druck auf die Fluggesellschaften, die nun selbst einem Kostenrisiko ausgesetzt sind, die Notwendigkeit zur Serviceverbesserung. Theoretisch könnten dadurch Flugverspätungen reduziert werden. Diese Entwicklung dürfte also auch im Interesse der Passagiere liegen.

4. Abschluss und Ausblick auf weitere Märkte

[16] Der Markt für Legal Tech im Bereich Fluggastrechte ist bereits von zahlreichen Unternehmen besetzt. Es zeigt sich aber auch, dass das Potenzial für Verbesserungen vorhanden ist und der Service noch nicht weltweit genutzt wird, beziehungsweise genutzt werden kann. Insbesondere im technologischen Bereich gibt es signifikantes Verbesserungspotenzial, von dem sowohl Anbieter als auch Passagiere erheblich profitieren können.

[17] Der aktuell bei Fluggastrechten angebotene Service kann auch auf weitere Bereiche ausgeweitet werden. Bereiche wie stornierte Hotelbuchungen, Probleme mit Mietwagen oder Betrugsfälle könnten von ähnlichen Prozessen profitieren. Für diese Bereiche gibt es momentan noch wenige Legal Tech Services und die Bearbeitung läuft noch weitestgehend klassisch ab.

[18] In einer weiterführenden Arbeit wäre die Konzeptionierung der technischen Implementierung einer solchen API-Schnittstelle mit persönlicher Kontaktierung der Passagiere ein interessanter Aspekt. Besonderes Augenmerk sollte dabei auf die Integration in eine App und den Datenschutz gelegt werden. Darüber hinaus wäre eine vertiefte Untersuchung der Fluggastrechte in Asien interessant, um das dort vorhandene, aber offenbar kaum genutzten Potenzial zu ermitteln.

FABIO CARAMASCHI ist Bachelor-Student der Betriebswirtschaften an der Universität St. Gallen (HSG).