

## KONSUM &amp; MEHR

## Betrügerische E-Mails

## Vermeintliche Post der Steuerverwaltung

Eine E-Mail von der Steuerverwaltung im Posteingang – da wird man schnell aufmerksam. Doch Vorsicht: Wer aktuell eine solche E-Mail erhält, sollte besonders wachsam sein. In letzter Zeit häufen sich betrügerische Nachrichten, die den Anschein erwecken, von Elster, dem Finanzamt oder dem Bundeszentralamt für Steuern (BZSt) zu stammen.

Diese E-Mails enthalten oft die Aufforderung eine angehängte Datei zu öffnen, die als Steuerbescheid oder Rechnung ausgegeben wird, so der Hinweis auf der Website der elektronischen Steuererklärung (Elster). Das Ziel: An persönliche Daten wie Log-in-Informationen sowie Bank- oder Kreditkartendaten zu gelangen.

Empfänger:innen solcher Mails sollten keine Anhänge öffnen, wenn sie sich nicht sicher über die Herkunft der Nachricht sind, so Elster. Auch bei eingebetteten Links ist Vorsicht geboten – sie sollten nur dann angeklickt werden, wenn die Echtheit der Nachricht zweifelsfrei feststeht.

Zudem gilt: Steuerverwaltungen fragen nie per E-Mail nach sensiblen Daten wie Steuernummern, Bankverbindungen oder PINs. dpa

## DAS URTEIL

## Miete mindern

Mieterinnen und Mieter können Anspruch auf Mietminderung haben, selbst wenn sie einen Brand verursacht haben. Vorausgesetzt, der Schaden ist durch eine Sachversicherung des Vermieters gedeckt und dem Verursacher des Brandes kann man lediglich einfache Fahrlässigkeit vorwerfen. Das geht aus einem Beschluss des Landgerichts Würzburg hervor. Auf den Fall weist der Deutsche Mieterbund hin.

Der Fall: Ein Mieter verursacht einen Wohnungsbrand, weil er davon ausgeht, dass er die Herdplatte ausgeschaltet hat. Er habe den Kochtopf mit heißem Fett auf einer eingeschalteten Herdplatte abgestellt und die Küche fälschlicherweise verlassen – in der Annahme die Platte sei ausgeschaltet. Der Topf mit heißem Fett fängt Feuer. Die Wohnung ist durch den Brand unnutzbar.

Nach Auffassung des Landgerichts habe der junge Mann nur leicht fahrlässig und nicht grob fahrlässig gehandelt. Somit hat er Anspruch darauf, die Miete vollständig zu mindern, während die Wohnung unbewohnbar ist.

Knackpunkte bei diesem Fall: Der vom Mieter verursachte Schaden ist durch eine vom Vermieter abgeschlossene Wohngebäudeversicherung für Brandschäden gedeckt. Dem Brandverursacher kann lediglich einfache Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden. dpa Az.: 44 S 119/23

## Falls der Jet am Boden bleibt

Wenn ein Flug ausfällt, können Reisende in vielen Fällen eine Entschädigung fordern

VON MECHTHILD HENNEKE

Tausende Familien sind Mitte Juli bundesweit an Flughäfen und Bahnhöfen gestrandet, als eine Computerpanne die IT-Systeme von Fluggesellschaften und Bahn lahmlegte. Viele verloren mehrere Tage ihres geplanten Urlaubs und mussten neue Flüge buchen. Eine Entschädigung können sie nicht erwarten, denn die Panne gilt als „außergewöhnlicher Umstand“ – eine Klausel in der Fluggastrechteverordnung der EU. Wir haben Fachleute gefragt, welche Fälle diese Klausel abdeckt sowie wann und wie Reisende in Flugzeug, Bus und Bahn ihre Rechte geltend machen können.

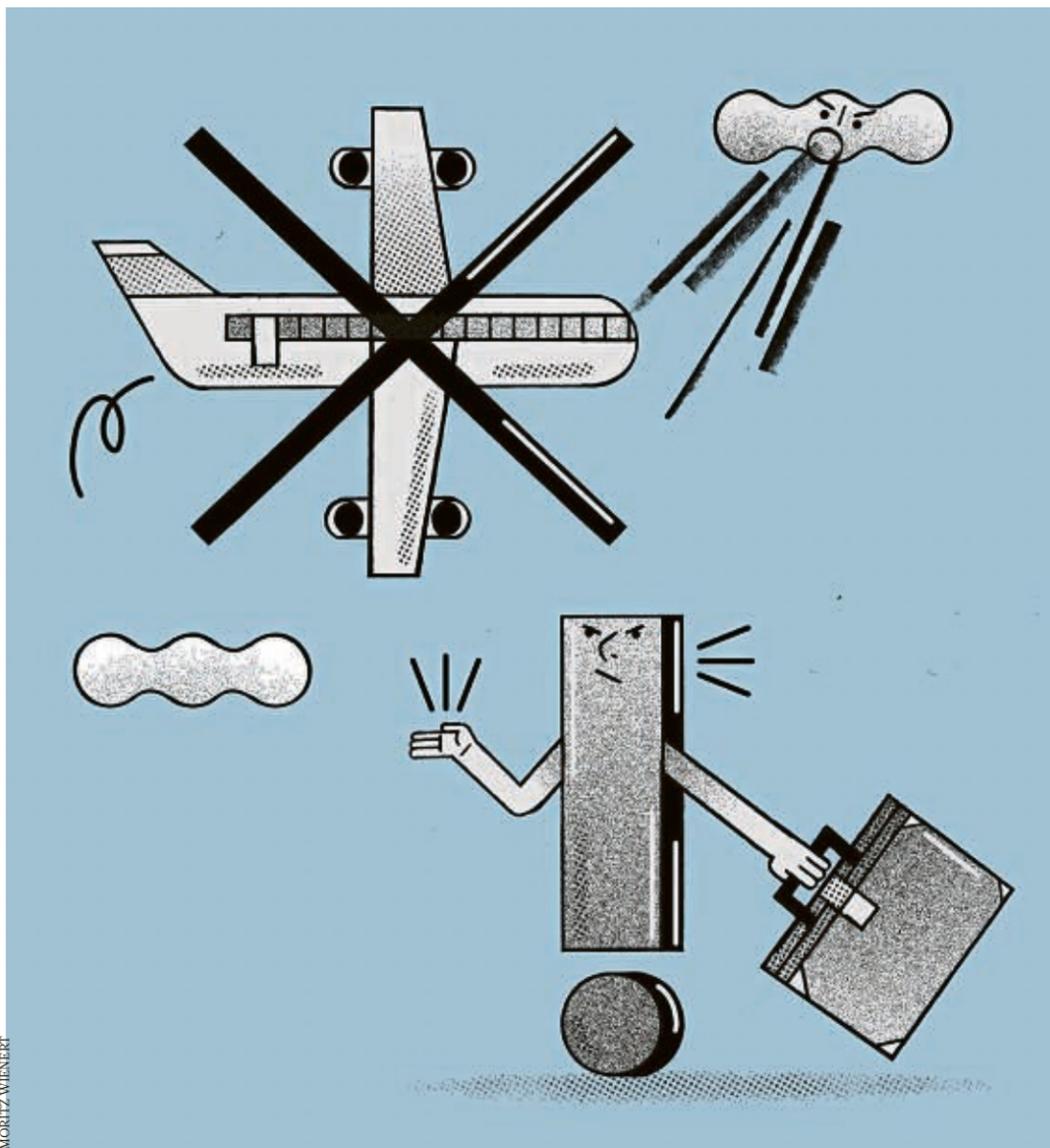
**Außergewöhnliche Umstände:** Die EU hat die „außergewöhnlichen Umstände“ in der Fluggastrechteverordnung als Vorkommnisse definiert, „die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.“ Konkret zitiert die EU-Verordnung politische Instabilität, außergewöhnliche Wetterbedingungen, unerwartete Flugsicherheitsmängel und Streiks. Julia Gerhards, Juristin für Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, nennt als Beispiel für ein extremes Wetterereignis einen Hurrikan. Oder: „Wenn die Temperaturen an einem Reiseziel regelmäßig unter null Grad fallen, kann ich nicht von einem außergewöhnlichen Ereignis sprechen, wenn dort die Landebahn vereist ist“, sagt sie.

Seit der Einführung der Fluggastrechteverordnung 2004 hat es laut Gerhards zahlreiche Gerichtsverfahren gegeben, weil die Fluggesellschaften viele Ereignisse als „außergewöhnliche Umstände“ eingeordnet hätten. Hier habe die Rechtsprechung Klarheit geschaffen. So sei ein Streik des Personals einer Fluggesellschaft kein außergewöhnlicher Umstand, weil die Fluggesellschaft ihn hätte verhindern können. Ein Streik des Sicherheitspersonals der Bundespolizei falle allerdings unter die Klausel, ebenso die Computerpanne vom 19. Juli. „Wenn plötzlich die Computerterminals zusammenbrechen, kann eine Fluggesellschaft nichts tun und muss folglich auch nicht zahlen“, sagt Gerhards.

**Anspruch auf Entschädigung:** „Wenn mein Flug unangekündigt aus nicht ersichtlichen Gründen annulliert wird oder ich verspätet am Urlaubsort ankomme, kann ich als Verbraucher eine pauschale Entschädigung geltend machen“, sagt Gerhards. Neben Annullierung und Verspätung sind auch „Nichtbeförderung gegen den Willen des Fluggastes“ und Höher- beziehungsweise Herabstufung laut Luftfahrt-Bundesamt Gründe für eine Entschädigungszahlung. Gerhards ergänzt die Vorverlegung eines Flugs, die nicht rechtzeitig angekündigt wurde.

Für die verschiedenen Ereignisse gibt es genaue Vorkehrun-

MORITZ WUENERT



gen: Laut Luftfahrt-Bundesamt beträgt die Ausgleichsleistung bei einer Annullierung beispielsweise bei Flügen mit einer Entfernung unter 1500 Kilometer 250 Euro, bei Flügen innerhalb der EU mit einer Entfernung über 1500 Kilometer und sonstigen Flügen mit einer Entfernung von 1500 Kilometer bis 3500 Kilometer 400 Euro und bei allen anderen Flügen 600 Euro. Die Konditionen sind auf der Webseite des Luftfahrt-Bundesamts nachzulesen.

**Entschädigung geltend machen:** Kommt es zu einer Situation, die eventuell eine Entschädigung möglich macht, muss die Fluggesellschaft nachweisen, worauf die Verzögerung basiert, sagt Gerhards. Sie empfiehlt, zunächst auf der Webseite der Fluggesellschaft einen Antrag auszufüllen, für den normalerweise Formulare zur Verfügung gestellt werden. „Häufig zahlen die Fluggesellschaft anstandslos“, sagt sie. Erkennt die Fluggesellschaft ihre Zahlungspflicht nicht an, rät Gerhards, sich an die „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr“ in Berlin zu wenden. Diese hieß bis vor Kurzem „söp-Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“, benannte sich aber um, sodass ihr breit gefächertes Tätigkeitsfeld deutlicher wird.

**Schlichtung:** Die unabhängige Schlichtungsstelle unterstützt Reisende und Unternehmen dabei, im Konfliktfall doch noch eine

möglichst einvernehmliche Lösung zu finden. „Alle Beteiligten profitieren dabei von der unabhängigen Fallprüfung durch spezialisierte Juristinnen und Juristen – und für Verbraucherinnen und Verbraucher ist dieser Service kostenfrei“, sagt Geschäftsführerin Sabine Cofalla. Nicht nur im Fall von Flugreisen, auch bei Zug-, Bus- und Schiffsreisen kann die von der Bundesregierung anerkannte Schlichtungsstelle angerufen werden. 2023 gingen rund 40 000 Anträge ein.

**Schlichtungsverfahren:** Schlichtungsanträge können einfach online gestellt werden. Je nach Sachlage kann gegebenenfalls schnell eine Einigung zwischen Reisenden und Unternehmen erreicht werden. Gelingt das nicht, wird der Fall vertiefend juristisch geprüft. Wichtig: Schlichtungsempfehlungen sprechen Reisenden die ihnen rechtlich zustehenden Ansprüche in voller Höhe zu – ohne Abzüge, wie etwa für Erfolgshonorare. „Sobald Reisende und Unternehmen einer Schlichtungsempfehlung zustimmen, ist diese wie bei einem gerichtlichen Vergleich für beide Parteien bindend“, sagt Cofalla. Die durchschnittliche Einigungsquote liegt weit über 80 Prozent.

**Hilfe vom Anwalt oder von der Anwältin:** Rechtsanwälte können im Streitfall ebenfalls unterstützen. „Eventuell tritt die Rechtsschutzversicherung ein; möglicherweise aber nicht bis in die letzte Instanz“, sagt Gerhards.

Um zu klären, ob die Rechtsschutzversicherung übernimmt, sollten die Versicherten zunächst eine Deckungszusage einholen. Ohne Rechtsschutzversicherung müssen Mandanten finanziell in Vorleistung gehen, wenn sie einen Anwalt einschalten wollen.

**Rechtsdienstleister:** Flightright, EU Flight oder Fairplane sind Dienstleister, die Fluggastrechte für geschädigte Passagiere wahrnehmen. Sie haben den Vorteil, dass ihre Mandanten zunächst nichts bezahlen müssen. „Mit ihnen treffen die Kunden eine Honorarvereinbarung. Erhalten sie eine Entschädigung werden nicht selten bis zu 30 Prozent der Summe als Bezahlung fällig“, sagt Gerhards.

Manche Rechtsdienstleister bieten auch an, sofort eine pauschale Entschädigung an die Reisenden auszusuchen und lassen sich im Gegenzug den Entschädigungsanspruch abtreten. Damit ist man Wartezeit und ein Insolvenzrisiko der Airline los, muss aber auch mit einer geringeren Entschädigungssumme vorliebnehmen.

Positiv bei Dienstleistern ist, dass sie häufig nicht nur einen Passagier, sondern mehrere Betroffene einer Verspätung gegenüber einer Fluggesellschaft vertreten und dies über mehrere Instanzen. „Wenn es bis zum Europäischen Gerichtshof geht, bietet sich ein Dienstleister an“, sagt Gerhards. Entscheidend ist, sorgfältig nach einem seriösen Anbieter Ausschau zu halten.