

Ausgleich für Turbulenzen

Pannen bei Flugreisen sind in unserer Beschwerdestatistik im Spitzenfeld. Antworten auf aktuelle Anfragen.

Mein Flug von Karpathos nach Wien war um fünf Stunden verspätet. Begründung: Bei der Maschine musste aufgrund einer Kollision mit Vögeln eine Inspektion erfolgen. Welche Ansprüche habe ich in einem solchen Fall?

Bei dieser Streckenlänge gilt: Ab drei Stunden Verspätung besteht Anspruch auf Verpflegung. Wenn die Fluglinie nicht von sich aus dafür sorgt, müssen Sie selbst aktiv werden und können gegen Vorlage von Rechnungen im Nachhinein Kostenerstattung fordern. Mehr steht bei Vogelschlag nicht zu, da dies als außergewöhnlicher Umstand angesehen wird.

Ich habe einen Flug hin und zurück nach Berlin gebucht. Ich werde das Hinflug-Ticket nicht nutzen, sondern habe eine andere Möglichkeit. Gilt mein Ticket für den Rückflug auch, wenn ich den Hinflug nicht antrete?

Das ist derzeit rechtlich strittig. Wir sind der Ansicht, dass das Rückflugticket jedenfalls dann gültig bleiben muss, wenn sich Ihre Reisepläne erst nach Buchung in unvorhersehbarer Weise geändert haben (etwa durch nachweisbare Erkrankung). Anders wäre es, wenn Sie bewusst Hin- und Rückflug buchen, obwohl Sie eigentlich ein One-Way-Ticket Berlin–Wien wollten, dieses aber teurer gewesen wäre. Der OGH hat unsere Rechtsansicht geteilt und entschieden, dass das Rückflugticket seine Gültigkeit behält. Der BGH in Deutschland vertritt hingegen die Ansicht, dass der Passagier in diesem Fall den Aufpreis auf das One-Way-Ticket zahlen müsste. Diese Urteile gelten aber nur in den vor Gericht gebrachten Fällen. Eine generelle gesetzliche Regelung gibt es nicht. Wir empfehlen, die Fluglinie über die Änderung Ihrer Pläne vorweg zu informieren und dabei klarzumachen, dass Sie Ihren Rückflug dennoch antreten wollen. Verweisen Sie auf die Urteile des OGH

4 Ob 164/12i und 2 Ob 182/12x und verlangen Sie eine Bestätigung, dass Ihrem Ansinnen entsprochen wird.

Wegen Erkrankung des Piloten konnte mein AUA-Flug von Klagenfurt nach Wien nicht durchgeführt werden. Ich habe all meine weiteren Anschlussflüge bis nach New York verpasst, insgesamt einen Urlaubstag verloren und hatte Mehrkosten durch eine zusätzliche Nächtigung in Wien. Auch einen vorweg gebuchten und bereits bezahlten Ausflug in New York konnte ich nicht mehr antreten. Wie ist die rechtliche Situation?

Sofern Sie den Flug Klagenfurt – New York in einem gebucht haben (= ein Ticket, ein Buchungscode), hätte die Übernachtung in Wien von der Fluglinie organisiert und bezahlt werden müssen. Diese Kosten können Sie jedenfalls von der Fluglinie, die den Flug durchführte, gegen Nachweis zurückverlangen. Hinsichtlich der Frage, ob Ihnen eine Ausgleichszahlung (hier 600 Euro) zusteht, ist wesentlich, ob die Airline diese Destination regelmäßig anfliegt. Sofern ihr das Fehlen einer Ersatzcrew vorgeworfen werden kann (wovon wir bei einem AUA-Flug Klagenfurt–Wien ausgehen), schuldet die Fluglinie Ihnen die besagten 600 Euro. Diese Ausgleichszahlung soll auch Entschädigung für den Verlust des Urlaubstages sein und würde die Kosten des verpassten Ausflugs in New York wohl ebenfalls decken.

Mein Flug von Teneriffa nach Wien wurde wegen eines Gewitters nach Bratislava umgeleitet. Welche Verpflichtungen hat die Airline, für mein Heimkommen zu sorgen?

Die Fluglinie, die den Flug durchführte, muss dafür sorgen, dass Sie bis nach Wien kommen. Wenn ein nahegelegener anderer Flughafen angefliegen wird, wäre es zum Beispiel möglich, dass man Sie mit einem



Bus nach Wien bringt. Ist dies nicht geschehen, können Sie von der Fluglinie Ersatz der entstandenen Mehrkosten fordern.

Im Rahmen einer Pauschalreise versäumte ich durch eine nicht näher begründete Verspätung meinen Anschlussflug nach Madeira. Ich verlor einen Urlaubstag. An wen muss ich meine Ansprüche richten?

Sie können vom Reiseveranstalter Preiserminderung fordern, völlig unabhängig vom Grund der Verspätung. Es geht schlichtweg darum, dass das Gesamtpaket der gebuchten Pauschalreise nur mangelhaft erbracht wurde.

Mein brandneuer Hartschalenkoffer wurde gleich bei der ersten Flugreise beschädigt. Er hat einen langen, hässlichen Kratzer abbekommen. Besteht eine Chance auf Schadenersatz?

Grundsätzlich gilt: Beschädigungen am Reisegepäck sind binnen sieben Tagen schriftlich der Fluglinie zu melden. Es gibt keine Regelung, dass nur für jene Schäden, die den Gebrauch eines Gepäckstücks beeinträchtigen, Schadenersatz zusteht. Der Wert des neuen Hartschalenkoffers ist schließlich auch durch einen langen Kratzer vermindert. Fordern Sie dafür also eine finanzielle Entschädigung. Die tatsächliche Schadenshöhe ist in der Praxis aber wohl schwer bezifferbar. Deutlicher liegt der Fall bei einer Beschädigung, die auch die Funktion beeinträchtigt (etwa ein Riss in einer Reisetasche). Dann haben Sie Anspruch auf Ersatz der Reparaturkosten oder Abgeltung des Zeitwertes, wenn eine Reparatur nicht möglich ist.

Ich musste einen Flug nach London stornieren. Die Bearbeitung dieser Stornierung zieht sich hin. Dass der Ticketpreis verfällt, ist mir klar, aber wie ist das eigentlich mit Steuern und Gebühren?

Auch bei einem nicht stornierbaren Flugticket haben Sie Anspruch, gewisse Taxen und Gebühren zurückzubekommen. Der Grund dafür ist, dass eine Fluglinie diese Abgaben nicht leisten muss, wenn Sie nicht fliegen.

Welche Ersatzkäufe kann ich vornehmen, wenn mein Gepäck auf dem Hinflug für einen Badeurlaub nicht mit mir angekommen ist?

Kommt das Reisegepäck nicht pünktlich an, können Sie notwendige Ersatzkäufe tätigen und danach Kostenersatz von der Airline verlangen. Sie können leichte Kleidung, evtl.



Dr. Barbara Forster
Juristin beim
Europäischen Verbraucherzentrum Österreich



„Geben Sie nicht vorschnell auf. Sie haben als Flugpassagier viele Rechte. Deren Durchsetzung braucht allerdings manchmal Zeit und professionelle Unterstützung. Wir helfen gerne kostenlos weiter.“

Schuhe, Badesachen, Sonnencreme, Hygieneartikel etc. besorgen. Dabei gilt als Maß das Prinzip von „Notwendigkeit“ und „Zweckmäßigkeit“. Anders gesagt. Wenn Sie eine Badehose um 100 Euro kaufen, werden Sie die Kosten nicht zur Gänze ersetzt bekommen. Hygieneartikel werden üblicherweise zu 100 Prozent ersetzt, bei Kleidung und Schuhen ist es die Hälfte, zumal davon ausgegangen wird, dass diese weiter verwendet werden können. Wären Sie auf einer Reise zu einer Hochzeit ohne Ihr Gepäck am Zielort angelangt, wären die notwendigsten Anschaffungen vermutlich andere (Kostüm/Anzug). Auch hier gilt: Sie müssen Belege (für Hochzeit und Anschaffungen) vorlegen. In allen Fällen müssen Sie Ihren Anspruch auf Kostenersatz innerhalb von 21 Tagen nach verspäteter Gepäckzustellung geltend machen. Übrigens: Unverzichtbare Unterlagen für einen Business-Trip gehören ins Handgepäck. Bei Verlust im aufgegebenen Gepäck gäbe es dafür keinen Schadenersatz.

Unser gesamtes Gepäck ist bei der Rückreise aus den USA anscheinend verloren gegangen. Verlustanzeige haben wir sofort erstattet, der Fall zieht sich nun schon seit Wochen ergebnislos hin. Was können wir noch tun und welche Ansprüche haben wir, wenn das Gepäck nicht wieder auftaucht?

Während der ersten 21 Tage ab Ankunft gilt das Gepäck als verspätet. Sie können notwendige Ersatzkäufe tätigen und die Kosten dafür von der Fluglinie fordern. Natürlich braucht man zu Hause andere Dinge als am Urlaubsort, manches hat man aber gar nicht in doppelter Ausführung (etwa diverse Ladegeräte). Ist das Gepäck nach 21 Tagen noch immer nicht aufgetaucht, gilt es als verloren. Sie haben dann Anspruch auf Ersatz des Zeitwertes von Gepäckstück und Inhalt. Fertigen Sie eine möglichst genaue Liste des verloren gegangenen Inhalts an, im Idealfall mit Kaufdatum und Rechnung, und fordern Sie damit Ersatz von der Fluglinie.



Bei „außergewöhnlichen Umständen“ gibt es nichts. Was darunter fällt, kann strittig sein.



Beschädigtes Gepäck muss schriftlich innerhalb von 7 Tagen der Fluglinie gemeldet werden.



Bei verspäteter Ankunft unter 3 Stunden gibt es keine Entschädigung.

MEHR ZUM THEMA

Informationen rund um Flugreisen
<http://europakonsument.at/de/content/flugreisen>
Musterbriefe für Reklamationen
<http://europakonsument.at/de/page/musterbriefe>
Kostenlose Hilfe im Beschwerdefall
<http://europakonsument.at/de/page/beschwerdeformular>