

Die Höhe der Zahlung ist also wiederum nach der Streckenlänge gestaffelt und die Fluglinie schuldet keine Ausgleichszahlung, wenn die Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

## Abflugverspätung – Betreuungsleistung

Hebt Ihr Flug nicht pünktlich ab, stehen Ihnen während der Wartezeit ab einer gewissen Dauer die bereits beschriebenen Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotel, Telekommunikation) zu. Dies gilt bei

- Flügen von bis zu 1.500 km, die zumindest zwei Stunden verspätet sind;
- längeren Flügen innerhalb der EU sowie anderen Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km mit einer Verspätung von zumindest drei Stunden;
- Flügen über 3.500 km außerhalb der EU, die vier Stunden oder mehr verspätet sind.

## 5 Stunden Abflugverspätung

Verzögert sich der Abflug der Maschine um fünf Stunden oder mehr, so haben Sie als Passagier auch das Recht, statt einer späteren Beförderung die Rückerstattung des Ticketpreises zu fordern. Wurde ein bislang zurückgelegter Streckenabschnitt damit zwecklos (Zubringerflug), so muss die Fluglinie zusätzlich einen kostenlosen Rückflug zum ursprünglichen Abflugort organisieren.

## Wo Beschwerde einbringen?

Die Pflichten aus der Fluggastrechte-Verordnung treffen nicht jene Fluglinie, bei der Sie buchten, sondern die ausführende Airline („operated by“); also jene Fluggesellschaft, die den betroffenen Flug durchführte oder durchführen hätte sollen. Musterbriefe finden Sie auf unserer Website <http://europakonsument.at/de/page/musterbriefe>

### Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich  
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
[info@europakonsument.at](mailto:info@europakonsument.at)  
[www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)  
[www.facebook.com/europakonsument.at](https://www.facebook.com/europakonsument.at)

### Brauchen Sie Hilfe?

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus ([www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)). Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

### Telefonische Beratung

Europa-Hotline +43 (0)1 588 77 81

### Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

### Europakonsument Online

Auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an.

### Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Foto Matvienko Vladimir/Shutterstock.com  
Druck Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf  
Printed in Austria



Verein für Konsumenteninformation



Co-funded by  
the European Union

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-Net AT FPA“, für welche das EVZ Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogrammes der EU (2014-2020) erhält. Der Inhalt dieser Broschüre stellt ausschließlich die Ansichten des EVZ Österreich dar und liegt in dessen alleiniger Verantwortung; sie reflektiert nicht die Meinung der EU-Kommission oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der EU. Die EU-Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine etwaige Verwendung der Informationen in dieser Broschüre.



Über den Wolken...  
Ihre Rechte als Flugpassagier



Co-funded by  
the European Union

Seit 17.2.2005 regelt die sogenannte Fluggastrechte-Verordnung der EU [VO(EG) Nr. 261/2004] Ihre Rechte bei Flugannullierungen und -verspätungen, sowie bei ungerechtfertigter Nichtbeförderung.

Grob gesagt gilt die Verordnung immer dann, wenn Sie aus der EU hinausfliegen oder wenn Sie mit einer Fluglinie, die ihren Hauptsitz in der EU hat, in die EU hineinfliegen. Nähere Details und aktuelle Entwicklungen zur Fluggastrechte-Verordnung finden Sie auf unserer Website (<http://europakonsument.at/de/flugverspaetung-annulierung-verweigertes-boarding>). Hier soll ein Überblick gegeben werden.

Ihre Ansprüche aus der Verordnung richten sich gegen jene Fluglinie, die den betroffenen Flug ausführte bzw. ausführen hätte sollen. Man erkennt das mitunter am Zusatz „operated by“.

## Nichtbeförderung

Die klassischen Fälle einer ungerechtfertigten Nichtbeförderung sind die Überbuchung von Flügen und Streitigkeiten, ob man ausreichende Reisedokumente hat. Sprich, ist der Pass noch lange genug gültig; bekommt man ein Visum bei Ankunft vor Ort oder hätte man dieses im Heimatland beantragen müssen und beim Check-In bereits vorweisen müssen?

## Annullierung

Von einer Flugannullierung spricht man, wenn ein Flug gestrichen wird – nicht, wenn dieser bloß verspätet startet. Passagiere werden im Fall einer Annullierung oft auf andere Flüge, die ohnehin im Flugplan vorgesehen waren, umbucht.

## Anderweitige Beförderung oder Ticketrückerstattung

War die Verweigerung des Boarding nicht gerechtfertigt oder wurde Ihr Flug – warum auch immer – annulliert, können Sie wählen: möchten Sie den Ticketpreis zurück haben oder kostenlos auf einen anderen Flug umbucht werden.

## Betreuungsleistungen

Während der Wartezeit auf den Alternativflug haben Sie Anspruch auf Mahlzeiten und Getränke. Falls Sie über Nacht warten müssen, auf ein Hotelzimmer und Beförderung zwischen Flughafen und Hotel. Weiters besteht Anspruch auf zwei kostenlose Telefongespräche/Fax/E-Mails.

Auch wenn die Fluglinie einen Entschuldigungsgrund für die Annullierung hat (z.B. Sperre wegen heftigen Unwetters oder man denke an die Aschewolke des isländischen Vulkans), stehen Ihnen diese Betreuungsleistungen zu.

Wird Ihnen diese Unterstützung nicht angeboten oder z.B. ein Hotelzimmer bloß gebucht, aber nicht vorab von der Fluglinie bezahlt, so heben Sie unbedingt die Rechnungen auf. Das gilt auch für Verpflegung während der Wartezeit. So können Sie wenigstens im Nachhinein die Rückerstattung der Mehrkosten verlangen.

## Ausgleichszahlung

Sowohl bei ungerechtfertigter Nichtbeförderung als auch bei Annullierungen (hier jedoch mit Ausnahmen) haben Sie Anspruch auf eine Ausgleichszahlung von der Airline. Diese steht Ihnen unabhängig davon zu, ob Ihnen de facto Mehrkosten, also ein Schaden, entstanden sind.

Die Ausgleichszahlung richtet sich nach der Länge der Flugstrecke, wobei es für die Berechnung eine speziell vorgeschriebene Methode gibt:

- bei Flügen bis zu 1.500 km 250 Euro
- bei längeren Flügen innerhalb der EU sowie bei anderen Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km 400 Euro
- bei Flügen über 3.500 km außerhalb der EU 600 Euro

Werden Sie dann doch noch, aber mit einem anderen Flug befördert (siehe alternative Beförderung oben), vermindert sich die Höhe der Ausgleichszahlung um die Hälfte, wenn sich die Ankunft am Zielort, je nach ge-

nannter Entfernung, um nicht mehr als zwei, drei oder vier Stunden verzögert.

Haben Sie von der Annullierung des Fluges schon vorab, z.B. per E-Mail erfahren und/oder hat der Alternativflug ähnliche Zeiten wie der ursprünglich gebuchte, kann der Anspruch auf Ausgleichszahlung auch ganz wegfallen.

Details dazu entnehmen Sie bitte unserem Website-Artikel <http://europakonsument.at/de/flugverspaetung-annulierung-verweigertes-boarding>

## Annullierung – Außergewöhnliche Umstände

Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn außergewöhnliche Umstände die Ursache für die Annullierung waren. Darunter versteht die Verordnung Umstände „...“, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.“

Wann etwa ungünstige Wetterbedingungen oder Streiks in rechtlicher Hinsicht tatsächlich einen Entschuldigungsgrund darstellen, hängt von Details des Einzelfalles ab bzw. gibt es dazu mitunter verschiedene Rechtsansichten. Dasselbe gilt für technische Gebrechen, bei denen Airlines besonders häufig einwenden, dass sie zu außergewöhnlichen Umständen führten.

Der Europäische Gerichtshof ist hier zu den Fluglinien recht streng.

## Flugverspätungen

Die dritte von der Fluggastrechte-Verordnung behandelte Leistungsstörung ist die Verspätung von Flügen. Dabei ist der verspätete Abflug von der verspäteten Ankunft zu unterscheiden.

## 3 Stunden Ankunftsverspätung

Landen Sie zumindest drei Stunden verspätet am Endziel, besteht derselbe Anspruch auf Ausgleichszahlung wie bei Annullierungen.