



Nicht hinnehmen

Wird ein Flug annulliert, lässt sich dagegen nichts ausrichten, gegen unzumutbare Ersatzleistungen aber durchaus.

„Ihr Flug wurde annulliert, wenden Sie sich bitte an einen unserer Mitarbeiter.“ Tagtäglich sehen sich Fluggäste mit derartigen Botschaften konfrontiert. Richtig ärgerlich wird es, wenn die angebotene Ersatzbeförderung stark von der ursprünglichen abweicht. Doch Reisende müssen nicht alles akzeptieren. Für Flugverschiebungen, -verspätungen oder -annullierungen gibt es in der Fluggastrechteverordnung Regeln. Für deren Durchsetzung spielt es eine wesentliche Rolle, bei wem Sie gebucht haben.

Foto: Boris Rygancov/Shutterstock.com

Der Flug wurde direkt bei der Airline gebucht

Die Airline muss über die Planänderung informieren und einen anderen Flug anbieten bzw. die Möglichkeit geben, den Flug kostenlos stornieren zu können. Die Kosten für den Flug müssen zur Gänze rückerstattet werden. Haben Sie Hin- und Rückflug in einem bei der Airline gebucht, gilt dies auch für den Rückflug. Wird Ihnen ein neuer Flugtermin zugewiesen, müssen Sie diesen nicht einfach hinnehmen. Laut Fluggastrechteverordnung muss eine „anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt“ erfolgen. Sollte die Fluglinie kei-

EVZ

Unter Umständen stehen Ihnen auch Ausgleichszahlungen zwischen 125 und 600 Euro pro Person sowie andere Leistungen zu. Dies hängt jedoch vom jeweiligen Fall ab. Sollten Sie bei der Durchsetzung Ihrer Rechte im Rahmen von grenzüberschreitenden Reisen Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an unsere Kolleginnen und Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ).

nen oder keinen zeitnahen Ersatz anbieten und Sie z.B. auf einen Flug am nächsten Tag umbuchen wollen, obwohl ihr Ziel am ursprünglichen Abflugtag noch mit einer anderen Airline erreichbar wäre, empfehlen wir auf eine kostenlose Umbuchung auf den zeitlich näheren Flug zu bestehen. Sollte in absehbarer Zeit kein Flug stattfinden, kann als Alternative auch ein Mietauto oder eine Zugreise angedacht werden – rechtlich ist dies nicht abschließend geklärt, aber unserer Einschätzung nach möglich. Geht die Airline darauf nicht ein oder bietet sie keine Alternative an, empfehlen wir schriftlich festzuhalten, dass man sich genötigt sah, sich selbst um die Beförderung zu kümmern, und sich vorbehält, die Kosten im Nachhinein reitourzufordern. Es kommt vor, dass Airlines Kunden auf einen ihrer anderen Flüge umdirigieren, obwohl für den gebuchten Flug noch Plätze buchbar sind. Überprüfen Sie also gleich nach der entsprechenden Mitteilung, ob online noch Plätze für Ihren Flug erhältlich wären. Ist dies der Fall, sollten Sie auf dem gebuchten Flug beharren.

Der Flug wurde über einen Vermittler gebucht

Rechtlich ist die Airline als Vertragspartner für den Transport und damit die Information des Kunden zuständig. Sie muss Ihnen einen Alternativflug oder die Rückerstattung der Flugkosten anbieten. Fast alle Airlines schieben die Verantwortung für die Kommunikation auf den Vermittler ab. Argumentiert wird, dass der Konsument sich den Vermittler für die Buchung ausgesucht hat und sich somit an diesen wenden soll. Rechtlich ist diese Position fragwürdig, allerdings kann sich die Abklärung in die Länge ziehen. Wir raten grundsätzlich dazu, Flüge direkt bei den Airlines zu buchen – auch eine Kostenersparnis gibt es bei der Buchung über Vermittler in der Regel nicht.

Der Flug ist Bestandteil einer Pauschalreise, die bei einem Reiseveranstalter gebucht wurde

Der Reiseveranstalter ist für alle Anfragen zuständig und auch für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise verantwortlich.

In der Regel behält sich der Veranstalter einen sogenannten „Änderungsvorbehalt“ vor. Der Kunde wird bei der Buchung und in den Buchungsunterlagen darauf hingewiesen, dass es sich um „voraussichtliche Flugdaten“ handelt, die noch abgeändert werden können. Hintergrund ist, dass Pauschalreisen meist sehr früh geplant werden und die Reiseveranstalter oft noch nicht genau abschätzen können, bei welchen Flügen welche Kapazitäten bestehen.

Dennoch muss auch bei Pauschalreisen nicht jede Flugdatenänderung des Veranstalters hingenommen werden. Handelt es sich um eine „wesentliche“ Änderung, haben Sie das Recht Einspruch einzulegen und auf eine kostenlose Stornierung oder Umbuchung auf eine andere Reise zu bestehen (alternativ kann man die Änderung im Gegenzug für eine Preisminderung akzeptieren). Was „wesentlich“ bedeutet, hängt von der Reise selber ab (Reisedauer, wann wäre der ursprüngliche Flug gewesen etc.). Wird der Flug nur um ein paar Stunden verschoben, ist dies in der Regel zumutbar, sollte die Nachtruhe betroffen sein, kann dies schon zu viel sein.

Wenn der Flug schon fix bestätigt wurde und die Airline die Flugdaten ändert, haben Sie dieselben Rechte wie bei einer direkten Flugbuchung. Sollte die Airline den Flug wesentlich ändern (Abflug z.B. erst einen Tag später) und nicht bereit sein, eine Alternative anzubieten, sollten Sie gegenüber dem Reiseveranstalter (als zuständigem Vertragspartner) darauf bestehen, dass er sich um eine Lösung bemüht, die dem gebuchten Programm annähernd entspricht. Wird Ihnen keine Alternative angeboten, müssen Sie die einseitige Vertragsänderung nicht akzeptieren und können auf die kostenlose Stornierung der Reise oder Umbuchung auf eine andere Reise bestehen.

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



Dieser Artikel entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014–2020) erhält.