

Cancelled

Kurz vor dem Start wird der längst gebuchte Flug in den Urlaub annulliert. Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich hilft weiter.

Petra und Georg P. freuen sich schon seit Wochen darauf, ihren Osterurlaub auf Mallorca zu verbringen. Der Nonstop-Flug ab Wien ist für Samstag, 8. April 2017 bei Air Berlin gebucht, der Rückflug eine Woche später, am 15. April. Da die Maschine bereits um 5 Uhr morgens am Flughafen Schwechat abhebt, reist das Paar schon am Vorabend aus Linz an und übernachtet in Wien. 30 Minuten vor dem Boarding wird den Reisenden plötzlich mitgeteilt, ihr Flug sei annulliert worden. Als Ersatz bietet Air Berlin einen Abflug einen Tag später am Sonntag oder am darauffolgenden Dienstag an. Beide Verbindungen haben den Nachteil, dass es sich um keine Nonstop-Flüge handelt; die Passagiere müssen mindestens einmal umsteigen. Sie kämen daher auch viel später auf Mallorca an. Das Ehepaar erklärt sich dennoch bereit, in den sauren Apfel zu beißen und den für Dienstag, 11. April angebotenen Hinflug anzunehmen. Sie verknüpfen ihre Zusage allerdings mit der Bedingung, dass sie den Rückflug auf Dienstag, 18. April verschieben können. Air Berlin bucht für die beiden Fluggäste, ohne diese nochmals zu kontaktieren, den Hinflug am 11. April. Den Rückflug belässt die Fluglinie allerdings am ursprünglichen Datum (15. April). Von den geplanten acht Tagen auf Mallorca wären für Familie P. also nur vier übrig geblieben. Daraufhin lehnen die Kunden die Umbuchung per Mail ab und wenden sich um Unterstützung an das beim VKI in Wien angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ).

Flugannullierungen

Beim EVZ ist man mit der Problematik rund um das Thema Flugzeitänderung beziehungsweise -annullierung bestens vertraut: „Wir haben viele Fälle, bei denen die Airlines sogenannte Flugzeitänderungen ankündigen. In letzter Zeit sind vor allem Air-Berlin-Flüge betroffen. Doch von einer Flugzeitänderung kann nur die Rede sein, wenn sich die Abflugzeit um wenige Minuten ändert. Meistens sind die Zeitabstände jedoch wesentlich größer. Wenn beispielsweise der Flug zu Mittag gestrichen wird und man auf einen Flug am Abend umgebucht wird, ist das

eine Flugannullierung“, stellt EVZ-Reiserechtsexpertin Barbara Forster klar. Bei einer Flugannullierung können die Passagiere zwischen einer anderweitigen Beförderung zum Ziel unter vergleichbaren Umständen – in der Regel bedeutet dies eine kostenlose Umbuchung auf einen anderen Flug – und der Rückerstattung des Ticketpreises wählen.

Mehrkosten

Um den geplanten Urlaub dennoch antreten zu können, akzeptieren viele Konsumentinnen und Konsumenten das Angebot eines Alternativfluges, auch wenn dieser – etwa, was die Uhrzeit angeht – nicht gleichwertig ist. Dadurch können allerdings Mehrkosten entstehen – beispielsweise, wenn ein Taxi genommen werden muss, weil die S-Bahn nicht mehr fährt, oder wenn man eine Nacht im Hotel am Flughafen verbringen muss, weil man weiter weg wohnt und schon am Vortag anreisen muss. „Über solche Umstände sollte man die Fluglinie gleich vorab bei Annahme des Alternativfluges informieren und Kostenersatz fordern“, sagt Barbara Forster.

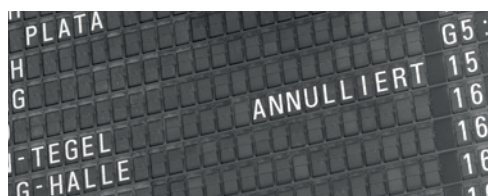
Tricksereien der Airlines

Unzumutbar ist auch eine andere Strategie, mit der sich Air-Berlin-Kunden derzeit häufiger konfrontiert sehen: Konsumentinnen und Konsumenten berichten uns, dass ihnen ihre Flüge lange im Voraus gestrichen werden. Angeboten wird entweder nur die Rückerstattung des Ticketpreises oder die Umbuchung auf einen Flug, der zu einer ganz anderen Uhrzeit, zum Teil sogar an einem anderen Tag stattfindet. Fordern die Passagiere Air Berlin auf, sie auf eine andere Airline umzubuchen, die einen mit der ursprünglichen Air-Berlin-Buchung vergleichbaren Flug anbie-

tet, wird das abgelehnt. EVZ-Reiseexpertin Barbara Forster findet das nicht korrekt: „Wir stehen auf dem Standpunkt, dass der Konsument kostenlos auch auf eine andere Fluglinie umgebucht werden muss, wenn nur diese eine mit dem annullierten Air-Berlin-Flug vergleichbare Verbindung anbietet.“ Das häufig strapazierte Argument der Fluglinien, in der Fluggastrechteverordnung sei nicht festgehalten, dass sie wenn notwendig auch Ersatzflüge mit einer Fremddairline anbieten müssten, lässt die Juristin nicht gelten: „In der Verordnung steht auch nicht, dass die alternative Beförderung jedenfalls von derselben Airline erfolgen muss, die den Flug annullierte. Weicht die angebotene Flugzeit stark von der ursprünglichen ab, ist dies nicht als gleichwertig zu bezeichnen.“

Direkt buchen ist besser

Besondere Probleme bereiten Flugannullierungen, wenn nicht direkt bei der Airline, sondern bei einem Online-Reisebüro gebucht wurde. Entscheidet sich der Kunde für die Rückerstattung der Ticketkosten, beharren die Fluglinien in der Regel darauf, dass die Rückerstattung ebenfalls über das Reisebüro zu erfolgen hat. Doch dieses verrechnet dafür mitunter hohe Gebühren. „Dagegen vorzugehen, ist schwierig. Zwar gibt es inzwischen Gerichtsurteile in Deutschland, die das Kassieren eines Bearbeitungsentgeltes untersagen, sobald jedoch ein Online-Reisebüro in einem anderen Land involviert ist, nutzen die Urteile wenig“, sagt Barbara Forster. Die Expertin rät prinzipiell von Buchungen über Online-Reisebüros ab und empfiehlt, wann immer möglich direkt (Fluglinie, Hotel etc.) zu buchen: „Dann hat man größere Chancen, wieder zu seinem Geld zu kommen.“



Probleme mit Flugannullierungen? Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich hilft. Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, Tel. 01 588 77 81, E-Mail: info@europakonsument.at, http://europakonsument.at/de/page/muster_briefe