

Fluggastrechte

Verspätung, Absage. Kunden haben Ansprüche auf Erfrischungen, Mahlzeiten, Hilfe, Ersatzflug oder Entschädigung. Hilfsangebote im Überblick.

Durchsagen, Anzeigetafeln, lange Korridore. Andere heben ab, Sie sitzen fest und warten. Ihr Flug hat Verspätung. In dieser Situation haben Sie gesetzliche Ansprüche auf

- Betreuung,
- Ersatz-Beförderung oder
- Entschädigung.

Bei einer Abflugverspätung ab zwei Stunden haben Sie Anspruch auf kostenlose Mahlzeiten, Erfrischungen und zwei kostenlose Telefonate oder E-Mails. Die Fluglinie sollte Sie am Abfertigungsschalter oder Flugsteig über Ihre Rechte informieren (z.B. mit einem Informationsblatt). Verlegt Ihre Fluglinie den Abflug auf den nächsten Tag, steht Ihnen ein Transfer zu einem Hotel zu – kostenlos.

Die Betreuung hängt von der Wartezeit und der Länge der Flugstrecke ab. Manchmal bieten die Linien nichts an und informieren Wartende auch nicht über ihre Ansprüche. Heben Sie in diesem Fall alle Belege für Restaurant-, Taxi- oder Hotelkosten auf. Betreuungsleistungen vor Abflug erhalten Sie nur, wenn Wartezeit und Flugdistanz in eine der folgenden Kategorien fallen.

- **2 Stunden.** Kurzstrecke außerhalb der EU (bis zu 1.500 km) erst ab 2 Stunden Verspätung (z.B. Istanbul–Wien).
- **3 Stunden.** Kurzstrecke innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (bis zu 1.500 km) erst ab 3 Stunden Verspätung (z.B. Graz–Madrid).
- **3 Stunden.** Mittelstrecke (zwischen 1.500 und 3.500 km) erst ab 3 Stunden Verspätung (z.B. Innsbruck–Ankara), ab 4 Stunden Verspätung ist die Länge der Flugstrecke egal.
- **5 Stunden.** Bei mehr als 5 Stunden Verspätung muss eine Airline den Wartenden die vollständige Rückzahlung der Ticketkosten anbieten, wenn die Passagiere den Flug nicht mehr antreten möchten, weil der Zweck ihrer Reise wegen der Verspätung sinnlos wurde.

Erst ab drei Stunden Verspätung bei der Ankunft muss die Fluglinie zahlen, bei kürzeren Verspätungen nicht. Die Entschädigung pro Person beträgt

- 250 € bei Kurzstrecken (1.500 km)
- 400 € bei Mittelstrecken (3.500 km)
- 600 € bei Langstrecken (über 3.500 km); nur, wenn der Flug über den EWR-Raum hinausgeht

Bei der Langstrecke darf die Airline die Ausgleichszahlung auf 300 Euro halbieren, wenn die Ankunft weniger als vier Stunden später als im ursprünglichen Flugplan erfolgte.

Was soll ich am Flughafen machen?

Sprechen Sie Mitarbeiter der Airline an und machen Sie Ihre Ansprüche geltend, die Sie ab 2 Stunden Verspätung haben. Laut Fluggastrechte-Verordnung müsste das Personal Sie über Ihre Rechte aufklären. Lassen Sie sich die Verspätung vom Bodenpersonal der zuständigen Airline schriftlich bestätigen. Der Grund für die Verspätung sollte ersichtlich sein. Wird Ihnen das verweigert, bitten Sie andere Mitreisende, die Situation schriftlich zu bestätigen.

Flug entfällt

Manchmal streichen Airlines Flüge ersatzlos (Annullierung). Wenn man Ihnen diese Absage mindestens zwei Wochen vor dem Abflugdatum mitteilt, gibt es keine Aus-

gleichszahlung. Wenn Ihnen das Flugunternehmen eine andere Beförderung (z.B. Ersatzflug) anbietet, muss dieser Flug in einem bestimmten Zeitfenster angekündigt werden und auch stattfinden. Sie müssen nicht jeden akzeptieren. Keine Ausgleichszahlung an Sie gibt es in folgenden Fällen:

- **2 Wochen.** Wenn Sie die Mitteilung über den Ersatzflug zwischen 14 und 7 Tagen vor Abflug erhalten, dann darf der Abflug höchstens 2 Stunden früher und die Ankunft höchstens 4 Stunden später erfolgen.
- **1 Woche.** Wenn die Mitteilung über den Ersatzflug weniger als 7 Tage vor Abflug gemacht wurde, dann darf der Abflug höchstens 1 Stunde früher und die Ankunft höchstens 2 Stunden später sein.

Bietet die Fluglinie bei gestrichenen Flügen keine Ersatzbeförderung, muss sie eine Ausgleichszahlung leisten (pro Person):

- 250 € bei Kurzstrecken (1.500 km)
- 400 € bei Mittelstrecken (3.500 km)
- 600 € bei Langstrecken (über 3.500 km); aber nur, wenn der Flug über den EWR-Raum hinausgeht

Wenn Passagiere einen Ersatztransport in Anspruch nehmen, dürfen diese Entschädigungen um 50 Prozent reduziert werden. Allerdings darf diese anderweitige Beförderung eine gewisse Ankunftsverspätung zum abgesetzten Flug nicht überschreiten, sonst ist die volle Ausgleichszahlung fällig.

Wer kann mir helfen?

Bei Verspätung, Absage und Gepäckproblemen richten Sie zuerst selbst eine Beschwerde an die Fluglinie, die den Flug durchführt. Dafür gibt es das offizielle Fluggastrechte-Formular. Tut die Fluglinie zwei Monate lang nichts, sollten Sie Hilfe suchen. Es gibt dafür mehrere Organisationen; manche helfen kostenlos, andere verlangen Gebühren bzw. Provision.

APF. Flug muss Österreich-Bezug haben; kostenlos, apf.gv.at

EVZ. Bei Fluglinien im EU-Ausland; kostenlos, europakonsument.at

VKI. Wenn Flug in Österreich startet oder landet und bei inländischer Fluglinie; 30 Euro, vki.at/beratung

FairPlane. Privatwirtschaftliches Start-up für Fluggastrechte. KONSUMENT-Leser bezahlen eine reduzierte Provision von 22 Prozent, unabhängig von Airline oder Flugproblem. Folgen Sie diesem Link: fairplane.at/calculator/flight/vki.



Foto: Robert Knescher/Shutterstock.com

MEHR ZUM THEMA

Umfassende Informationen zu Ihren Rechten als Passagier finden Sie unter europakonsument.at/fluggastrechte.

