

# Ihre Rechte bei Flugreisen



Expertentipps von der Buchung bis zur Ankunft  
Verspätung, Flugausfall, Überbuchung, Verlust von Gepäck  
Wichtige Schritte zur Problemlösung  
Wo Sie Rat und Hilfe finden

Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich



Rat und Hilfe  
für Verbraucher  
in Europa

# Von der Buchung bis zur Reklamation

Die Reisesaison ist in vollem Gange, die Flieger sind voll. Da kann es schon passieren, dass ein Flug nicht nach Plan verläuft. Aber: Die Rechte der Fluggäste sind in der Europäischen Union klar geregelt. Hier erfahren Sie Schritt für Schritt, wie Sie mögliche Probleme vermeiden können. An folgenden Beispielen illustrieren wir die typischen Stationen auf dem Weg zum Flugziel und damit verbundene Schwierigkeiten, die sich ergeben können.

## 1 – Passenden Flug finden

Familie Glück will in den wohlverdienten Sommerurlaub fliegen. Im Internet sucht sie nach passenden Angeboten.

- Preisvergleichsportale geben einen guten ersten Überblick über Preisniveau und Flugrouten.
- Online-Reisebüros bieten mitunter günstigere Preise, aber es gibt oft Fallstricke wie versteckte Gebühren oder einen eingeschränkten Kundenservice. Daher ist es besser, direkt bei einer Fluggesellschaft zu buchen. Das spart Geld und Nerven, wenn etwas nicht funktioniert.
- Auf diese Weise gibt es bei Problemen klare Zuständigkeiten und Ihre Passagierrechte bleiben voll gewahrt.



## 2 – Flug buchen

Familie Glück hat sich für einen Flug entschieden und bucht sicherheitshalber direkt über die Webseite einer Fluggesellschaft.

- So ist sichergestellt, dass die Airline korrekte Daten und direkte Kontaktmöglichkeit zu den Reisenden hat.
- Am besten ist es, mehrere Kontaktdaten anzugeben (E-Mail, Telefonnummer, evtl. die App der Fluglinie installieren). So werden Sie verlässlicher über Flugänderungen informiert.
- Leider nicht unüblich: Zwischenhändler und Vermittlerportale erstellen eigene buchungsbezogene E-Mail-adressen und geben nur diese an die ausführende Fluglinie weiter. Im Störfall erreicht Sie die Fluglinie deshalb nicht rechtzeitig.
- Gut zu wissen: Flugbuchungen sind vom 14-tägigen Rücktrittsrecht bei Online-Geschäften ausgenommen. Die Buchung ist verbindlich.



## 3 – Abflug

Familie Glück checkt den Status ihres Fluges vor der Fahrt zum Flughafen. Eigentlich muss sie das nicht, denn die Fluggesellschaft ist verpflichtet, bei Flugausfällen und Verspätungen proaktiv zu informieren. Aber sicher ist sicher.

- Rechtzeitig da sein! Als Faustregel gilt: Zweieinhalb Stunden vor Abflug am Flughafen sein. Auf der Webseite des Flughafens kann dies jedoch anders angegeben sein. Die Check-in- und Boardingzeiten finden Sie in Ihren Buchungsunterlagen.
- Airlines listen auf ihren Webseiten auf, welche Gegenstände ins Handgepäck gehören und welche nicht. Wertsachen dürfen nicht im aufgegebenen Gepäck verstaut werden.
- Sie erfahren erst am Flughafen von einer Verspätung? (Siehe Seite 4)
- Ihr Flug wird kurzfristig gestrichen? (Siehe Seite 5)
- Überbuchungen sind in der Flugbranche leider keine Seltenheit. Daher sollten Sie über Ihre Optionen Bescheid wissen, falls Sie betroffen sein sollten. (Siehe Seite 6)



So  
klappt  
es!



## 4 – Umsteigen

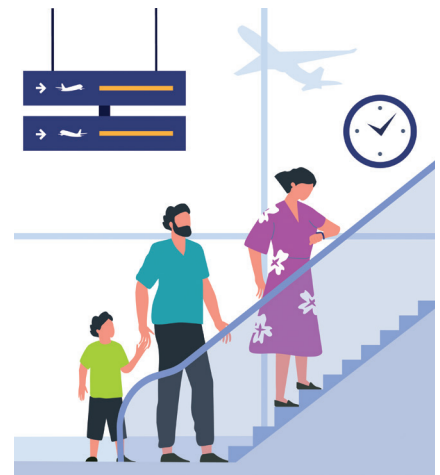
**Familie Glück muss umsteigen, um ans Ziel zu kommen. Sie hat beim Buchen darauf geachtet, alles auf einmal zu buchen. So sind alle Teilstrecken der Reise in einer Gesamtbuchung enthalten.**

- Andernfalls kann beim Umsteigen ein erneutes Einchecken (auch des Gepäcks!) erforderlich sein. Eventuell benötigen Sie sogar ein Visum für ein Transitland.
- Sie haben die zweite Teilstrecke separat gebucht und den Anschlussflug unverschuldet verpasst? In solchen Fällen ist es oft schwierig, Fluggastrechte geltend zu machen, da die Buchungen nicht zusammenhängen. Es könnte ein Anspruch auf Schadensersatz bestehen, jedoch nur, wenn ein Verschulden der Fluggesellschaft vorliegt.
- Die „Minimum Connection Time“ auf der Webseite des Umsteige-flughafens gibt an, wie viel Zeit Sie mindestens einplanen sollten, um rechtzeitig zum nächsten Flugzeug zu gelangen.
- Bei Problemen mit Zubringer- oder Anschlussflügen wenden Sie sich immer an die „ausführende Fluggesellschaft“ („operated by“ oder „operating carrier“) des betroffenen Teilfluges.

## 5 – Bei der Ankunft

**Familie Glück kommt mit vierstündiger Verspätung am Zielflughafen an. In solchen Fällen stehen Entschädigungen von bis zu 600 Euro pro Person nach der Fluggastrechteverordnung zu. Es fehlt zudem ein Gepäckstück, angeblich soll es nachgeliefert werden.**

- Als Ankunftszeit gilt das Öffnen der Kabinentüren zum Aussteigen. Verspätungen werden ab diesem Zeitpunkt gezählt.
- Melden Sie Verspätungen immer schriftlich an das Beschwerdemanagement der Fluglinie. Damit sichern Sie sich Ihre Rechte, falls die Fluggesellschaft nicht von sich aus aktiv wird.
- Machen Sie sicherheitshalber einen Screenshot des ausgefüllten Formulars, bevor Sie Ihre Online-Beschwerde abschicken.
- Das Gepäck ist nicht da oder ist beschädigt? Gleich das P.I.R.-Formular ausfüllen! Wie Sie dabei weiter richtig vorgehen, siehe Seite 7.



## 6 – Reklamation und Schlichtung

**Die Fluglinie hat Familie Glück nicht von sich aus kontaktiert. Da keine Lösung angeboten wurde, muss sich die Familie zuerst selbst an die Fluggesellschaft wenden, um eine Lösung zu finden.**



- Wegen der Flugverspätung nutzt Herr Glück einen Musterbrief der apf oder des EVZ.
- Wegen des abhanden gekommenen Koffers nutzt Frau Glück einen Musterbrief des EVZ.
- Da seit Wochen keine zufriedenstellende Rückmeldung kommt, reicht Familie Glück eine Online-Beschwerde bei einer zuständigen Verbraucherschutzinstitution ein. (Kontakte siehe Rückseite)
- Herr Glück hat verschiedene Dienstleister im Internet gefunden, die bereit sind, im Namen seiner Familie Forderungen bei der Fluggesellschaft geltend zu machen. Allerdings empfindet Familie Glück die Gebühren dieser Firmen als zu hoch, da ein erheblicher Teil der Entschädigung als Erfolgshonorar einbehalten wird.

# Flug ist verspätet: Ihre Rechte

Wenn ein Flug Verspätung hat, ist dies für die Passagiere stets ärgerlich. Die EU-Fluggastrechteverordnung bietet in solchen Fällen einen rechtlichen Rahmen und legt fest, welche Leistungen Fluglinien zu erbringen haben. Je nach Flugdistanz und Dauer der Abflugverspätung ergeben sich unterschiedliche Ansprüche.

## Längere Wartezeiten

- Ihr Abflug verzögert sich? Dann haben Sie Anspruch auf Betreuungsleistungen am Flughafen, etwa Verpflegung mit Speisen und Getränken in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, z.B. Gutscheine für ein Flughafenrestaurant,
- auf Wunsch zwei kostenlose Telefonate oder E-Mail-Nachrichten.
- unentgeltliche Hotelübernachtungen mit Transfer, wenn sich der Abflug auf den nächsten Tag oder einen noch späteren Zeitpunkt verschiebt.

## Keine Hilfe oder Fluglinie nicht erreichbar

Wenn die Fluglinie von sich aus keine Verpflegung für die Wartezeit anbietet oder Sie niemanden vor Ort erreichen, können Sie sich selbst verpflegen. Die Ausgaben werden Ihnen erstattet, wenn sie in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit sind und Sie sich „kostenbewusst“ verhalten. Damit Ihre Forderung später Erfolg hat, müssen Sie alle Rechnungen im Original aufbewahren.

## Wie weit fliegen – wie lange warten?

Die Flugdistanz bestimmt, ab welcher Wartezeit Sie Anspruch auf Betreuungsleistungen haben. Bei Kurzstrecken (bis 1.500 km) bekommen Sie diese ab zwei Stunden, bei Mittelstrecken (zwischen 1.500 und 3.500 km) ab drei Stunden. Bei Langstreckenflügen (mehr 3.500 km) wird nach dem Zielort unterschieden. Liegt der Zielflughafen im europäischen Wirtschaftsraum EWR (EU plus Norwegen, Island und zusätzlich die Schweiz) ab drei Stunden, ansonsten ab vier Stunden Verspätung.

## Ausgleichszahlung ab drei Stunden

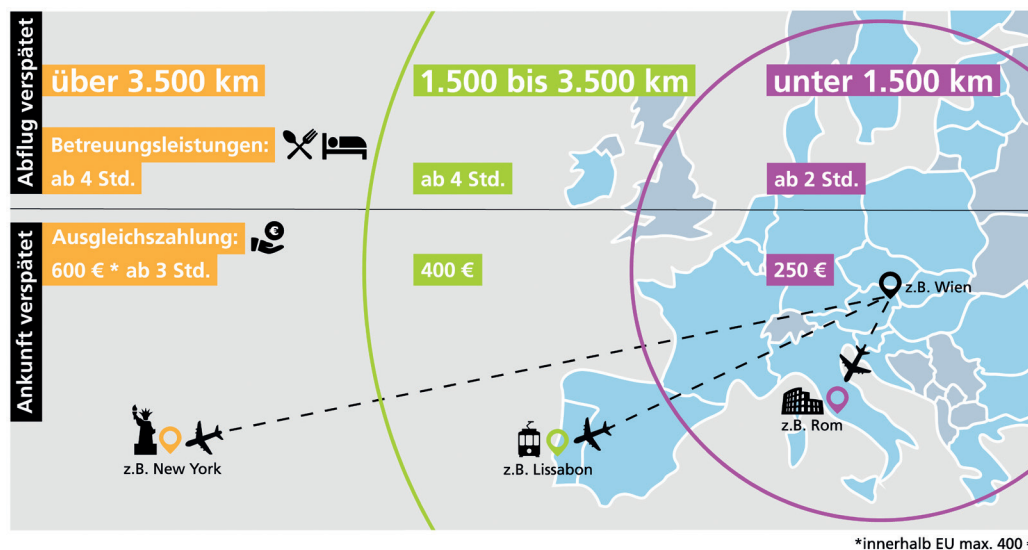
Treffen Sie um mehr als drei Stunden verspätet am Zielort ein, werden Sie auch finanziell für die Unannehmlichkeiten entschädigt. Die Höhe der Zahlung hängt von der Flugstrecke ab (siehe Grafik) und ist vom bezahlten Ticketpreis unabhängig. Bei Langstreckenflügen kommt es auch darauf an, ob Sie innerhalb oder außerhalb der EU geflogen sind. Dies ist vor allem bei Flügen in EU-Gebiete außerhalb Europas wichtig (z.B. Kanarische Inseln, Madeira, Azoren, Karibik).

## Sonderfall: fünf Stunden Verspätung

Wenn sich abzeichnet, dass die Verspätung mehr als fünf Stunden betragen wird, können Sie kostenlos stornieren und Ihr Ticket wird Ihnen zur Gänze erstattet. Sie haben schon eine Teilstrecke absolviert und warten jetzt auf den Anschlussflug? Hier gilt: verzögert sich der Abflug um mehr als fünf Stunden, dann muss Sie die Fluglinie, auf Ihren Wunsch und deren Kosten zum ersten Abflughafen retour bringen.

## Außergewöhnliche Umstände

Liegen die Gründe für die Verspätung jedoch außerhalb des Einflussbereichs der Fluggesellschaft, so muss sie keine Ausgleichszahlung leisten. Etwa bei Sicherheitsrisiken, unkontrollierbaren Wetterbedingungen oder Streiks, die der Fluglinie nicht zugerechnet werden können. Reisende, deren Anträge auf Entschädigung deswegen abgelehnt wurden, können sich an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) wenden. Die Fluglinie muss dann im Zuge des Schlichtungsverfahrens nachweisen, dass ein solcher Umstand vorlag.



**Flug verspätet?**  
Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte kann sie kostenfrei unterstützen:  
[apf.gv.at/de/flug.html](http://apf.gv.at/de/flug.html)

**apf**  
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte  
[www.passagier.at](http://www.passagier.at)

# Flug gestrichen – was nun?

**Flugannullierungen sind klar in der Fluggastrechte-Verordnung geregelt. Canceln die Fluglinie Ihren Flug, können Sie auswählen: Wollen Sie nicht mehr fliegen, bekommen Sie den Ticketpreis refundiert. Oder Sie reisen per Ersatzbeförderung zu Ihrem Zielort. Wenn keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen, gibt es zusätzlich eine Geldentschädigung – die sogenannte Ausgleichszahlung.**

## Flugpreis retour

Wenn Sie nicht mehr fliegen möchten, muss Ihnen die Fluglinie den Flugpreis ganz – und zwar ohne Abzug von Steuern und Gebühren – erstatten. Schreiben Sie der Fluglinie, dass Sie wegen des Flugausfalls vom Beförderungsvertrag zurücktreten.

## Reise abbrechen und zurück

Gleiches gilt für die Option „frühestmöglicher Rückflug zum ersten Abflugort“. Dies ist dann relevant, wenn beispielsweise der zweite Flug einer Umsteigeverbindung ausfällt. Wenn Sie bereits einen Teil der Strecke zurückgelegt haben, können Sie den Weiterflug mit einer angebotenen Ersatzverbindung ablehnen. In diesem Fall muss die Airline Sie kostenfrei zum ersten Flughafen zurückbringen.

## Alternative Beförderung zum Zielort

Wenn ein Flug ausfällt, muss die Fluggesellschaft dafür sorgen, dass Sie trotzdem schnell und ohne Verspätung ans Ziel kommen. Die Airline muss eine alternative Verbindung anbieten, die der ursprünglichen Leistung möglichst nahekommt. Dabei kann es sich auch um Flüge anderer Fluglinien handeln. Auch für die Ersatzflüge gelten wieder Zeitlimits von zwei, drei oder vier Stunden, je nachdem ob es sich um einen Kurz-, Mittel- oder Langstreckenflug handelt. Wenn diese Zeitgrenzen überschritten werden, haben Sie wieder Anspruch auf die auf der linken Seite erklärte Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro sowie die erwähnten Betreuungsleistungen. Schafft es der Ersatzflug binnen der oben genannten Zeitlimits ans Ziel, kann die Fluggesellschaft die Ausgleichszahlung um 50 % kürzen.

## Entfall der Ausgleichszahlung

Entscheidend ist hier, wann Sie die Fluglinie über die Absage informiert, und dass die Ersatzbeförderung gewisse Zeitfenster einhält:

- Wenn Sie zwei Wochen vor Abflug verständigt werden, haben Sie keinen Anspruch auf eine Geldentschädigung.
- Sie wurden zwischen sieben bis 14 Tagen vor dem planmäßigen Abflug informiert, eine anderweitige Beförderung wurde Ihnen angeboten: Dann darf der Ersatz frühestens zwei Stunden vor der ursprünglich geplanten Startzeit losgehen und das Ziel höchstens vier Stunden gegenüber der ursprünglichen Ankunftszeit erreichen.
- Wenn man Sie weniger als sieben Tage vor dem planmäßigen Abflug informiert hat und eine alternative Beförderung anbot: Dieser Ersatzflug darf den Start frühestens eine Stunde vor dem ursprünglichen haben und das Endziel im Vergleich höchstens zwei Stunden später erreichen.

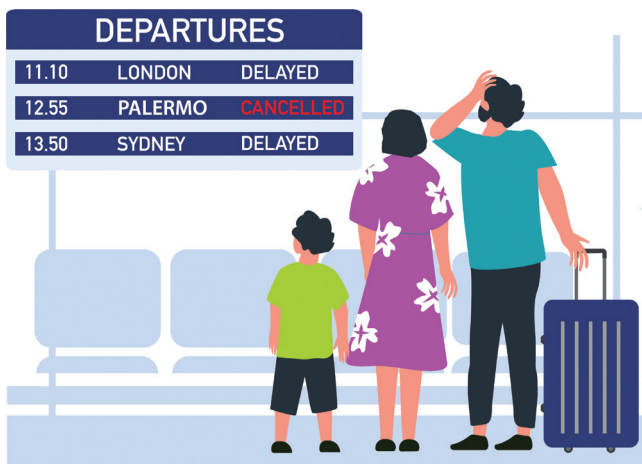
- Bei außergewöhnlichen Umständen (wie bei den Verspätungen links beschrieben) entfällt die Ausgleichszahlung ebenfalls.

## Selbst Ersatz finden

Wird Ihnen trotz Ihrer schriftlichen Aufforderung von der Airline kein Alternativflug angeboten, können Sie eigenständig einen Ersatzflug buchen. Mehrkosten daraus muss die Airline übernehmen. Ratsam ist, dass Sie sich preislich und hinsichtlich der Flugzeiten, um einen annähernd vergleichbaren Flug bemühen. Dokumentieren Sie Ihre Bemühung zur „Schadensminderung“ am besten mit Screenshots von Vergleichsangeboten.

Wenn Sie erst am Flughafen von einer Annullierung erfahren, sollten Sie die Fluglinie über das Schalterpersonal oder entsprechende Serviceeinrichtungen (Hotline, Webseitenformular) kontaktieren. Rechnungen für Auslagen bzw. alternative Verbindungen im Original aufbewahren, damit die spätere Rückerstattung gelingt.

**Tipp:** Wenn Sie mit einem von der Fluggesellschaft organisierten Ersatzflug reisen, sollten Sie die echte Ankunftszeit dieser Ersatzverbindung im Auge behalten. So können Sie gegebenenfalls beanspruchen, wenn Sie eine zu geringe Ausgleichszahlung bekommen hatten.



Familie Glück aus Wien wollte zu einer Hochzeit nach Palermo. In Zürich wurde jedoch der mitgebuchte Anschlussflug kurzfristig gestrichen. Der angebotene Ersatzflug würde erst vier Stunden später ankommen – zu spät, um noch an der Feier teilzunehmen.

Die Glücks sehen keinen Sinn mehr in der Reise. Sie beschließen, von Zürich zurück nach Österreich zu fliegen. Dies muss die Fluggesellschaft, bei der sie alle Teilstrecken gebucht hatten, organisieren. Sie bekommen alle Tickets voll ersetzt.

# Barrierefreies Reisen

**Fluglinien dürfen Personen mit besonderen Bedürfnissen oder eingeschränkter Mobilität die Beförderung nicht verweigern. Sie haben vielmehr das Recht, am Flughafen bis zum Abflug Hilfestellung zu erhalten. Wichtig: Der Bedarf sollte möglichst bis 48 Stunden vor Abflug angemeldet werden.**

Die kostenlose Assistenz am Flughafen umfasst den Weg zum Gate und zum Flugzeug, das Boarding, die Gepäckaufgabe oder die Sicherheitskontrolle. Ausnahmen sind möglich, wenn die Beförderung der Person mit eingeschränkter Mobilität gegen Sicherheitsvorschriften verstößt oder aus technischen Gründen nicht möglich ist. Zwei Beispiele: Der Akku eines elektrischen Rollstuhls stellt ein Brandrisiko dar. Oder: Die Bauart der Flugzeugtüren oder der Platz in der Kabine ist zu klein für eine besonders große Mobilitätshilfe.

## Bedarf an Assistenz rechtzeitig anmelden

Um diese Hilfe effektiv leisten zu können, sollten Fluggäste ihren Bedarf 48 Stunden vor Abflug bei der Fluglinie und dem Flughafenbetreiber anmelden. Aber auch wenn keine Anmeldung erfolgt, sind Flughafenbetreiber verpflichtet, die bestmögliche Hilfe zu leisten. Wenn Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt werden, muss die Fluglinie dieser Person nach Möglichkeit einen daneben liegenden Sitzplatz zuweisen. Anerkannte Assistenzhunde (Service Animals – SVAN; z.B. Blindenführhund, Signalhund, Diabetikerwarnhund, Epilepsiehund) können kostenlos mit in die Kabine. Auch hier empfiehlt sich eine rechtzeitige Anmeldung. Werden Rollstühle oder andere Mobilitätshilfen durch das Personal der Fluggesellschaft oder des Flughafens beschädigt oder verloren, haftet das verantwortliche Unternehmen für den Wiederbeschaffungswert oder die Reparaturkosten.



Seite der apf zu Rechten bei Mobilitätseinschränkungen



# Boarding verweigert

**Bei Nichtbeförderung haben Fluggäste Anspruch auf Entschädigung. Von Nichtbeförderung spricht man, wenn Fluggäste von der Fluglinie gegen ihren Willen nicht an Bord genommen und somit nicht befördert werden. Die Ausgleichszahlung richtet sich nach der Flugstrecke (siehe Grafik, Seite 4).**

Dies lässt sich beanstanden, wenn ein gültiges Ticket und die entsprechenden Reisedokumente vorgelegen haben und der Fluggast sich rechtzeitig beim Check-in bzw. Gate eingefunden hatte. Die Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen entfällt jedoch, wenn triftige Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen, zum Beispiel wenn jemand stark alkoholisiert ist oder unter Drogeneinfluss steht, gewalttätig ist, Sicherheitsanweisungen nicht befolgt oder an einer ansteckenden Krankheit leidet etc.

## Flug von Airline überbucht

Der häufigste Grund für eine Nichtbeförderung ist jedoch, dass die Fluglinie einen Flug überbucht hat. Bei einer Überbuchung hat die Fluggesellschaft mehr Plätze verkauft, als das Flugzeug fassen kann. Sie spekuliert darauf, dass nicht alle Passagiere den Flug antreten. In diesem Fall haben die zurückgelassene Fluggäste Anspruch auf eine alternative Beförderung zum Zielort, Betreuungsleistungen während der Wartezeit und Ausgleichszahlungen je nach Flugdistanz. Bei Überbuchungen bitten die Airlines die Reisenden am Gate, freiwillig auf ihren Platz zu verzichten. Oftmals werden in solchen Fällen Gutscheine und andere Leistungen angeboten. Vor der Annahme eines solchen freiwilligen Angebots sollten Reisende in jedem Fall klären, welche Leistungen ihnen rechtlich zustehen. Wer sich auf ein solches Angebot einlässt, verliert den Anspruch auf Ausgleichszahlung und Betreuungsleistungen nach der Fluggastrechtereordnung.



Seite der apf zu Flugüberbuchungen



Passende Musterbriefe der apf

# Probleme mit dem Fluggepäck

**Ihr Gepäck kommt verspätet, beschädigt oder gar nicht am Bestimmungsort an? Dann haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Aber: Die Höhe ist begrenzt und die Meldefristen sind kurz. Wir erklären, worauf es ankommt.**

Geregelt sind die Ansprüche im Montrealer Übereinkommen. Dieser internationale Vertrag gilt nahezu weltweit in 131 Ländern und deckt so ziemlich alles ab, wohin EU-Bürgerinnen und -Bürger üblicherweise reisen. Seit 2002 garantiert eine EU-Verordnung diese Rechte auch auf allen Binnenflügen. Wichtig bei Gepäckproblemen ist, schnellstmöglich das PIR-Formular (Property Irregularity Report) auszufüllen; entweder am Gepäckschalter oder online auf der Website der Fluglinie.

## Verspätetes Gepäck

Bis Ihr Gepäck eintrifft, haben Sie das Recht, sich vor Ort mit dem „Notwendigsten“ zu versorgen und die Kosten später der Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen. Dazu gehören z. B. Hygieneartikel und ein paar Kleidungsstücke, je nach Reisezweck. Für einen Badeurlaub ist beispielsweise weniger Kleidung notwendig als für eine Hochzeit. In der Praxis werden Toilettenartikel voll, zusätzlich gekaufte Kleidung und Gebrauchsgegenstände jedoch oft nur zur Hälfte erstattet. Grund dafür ist, dass diese Noteinkäufe später nutzbar bleiben.

## Wer zahlt die Nachlieferung?

In den meisten Fällen wird die Nachsendung für Sie kostenlos sein. Müssen Sie erneut zum Flughafen fahren oder wird Ihnen die Zustellung an Ihren aktuellen Aufenthaltsort verrechnet (z.B. bei Rundreisen), können Sie diese Kosten einfordern.

## Beschädigtes Reisegepäck

Wenn Ihr Gepäck während des Transports beschädigt wird, haben Sie Anspruch auf Erstattung der Reparaturkosten. Setzen Sie sich



**Familie Glück ist zu einer Hochzeitsfeier in Italien unterwegs und hat festliche Kleidung eingepackt. Ein Koffer mit wertvollen Anzügen geht verloren. Welche Ersatzleistung ist zu erwarten?**

Bei Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck werden derzeit höchstens 1.230 Euro erstattet. Tipp: Wer mit teurem Gepäck oder wertvoller Kleidung reist, kann beim Einchecken einen Zuschlag zahlen und die Haftung entsprechend erhöhen.

unverzüglich mit der Fluggesellschaft in Verbindung und melden Sie den Schaden mit dem PIR-Formular sowie zusätzlich in einem gesonderten Schreiben, damit Sie die kurze Meldefrist von 7 Tagen nicht versäumen. Oft verlangen Fluggesellschaften einen Kostenvoranschlag. Ist der Schaden erheblich und würde die Reparatur den Zeitwert übersteigen, können Sie schriftlich den Ersatz des Zeitwerts (Kaufpreis abzüglich Nutzungsdauer) des Gepäckstücks fordern.

## Wann gilt ein Koffer als verloren?

Trifft ein Gepäckstück nicht binnen 21 Tagen am Zielort ein, gilt es als verloren. In diesem Fall muss die Airline das Gepäck samt Inhalt ersetzen. Dann ist es hilfreich, eine Liste des Kofferinhalts mit glaubwürdigen Wertangaben zu haben. Die Liste sollte neben dem ursprünglichen Kaufpreis (am besten durch alte Rechnungen belegt) auch das Alter zur Ermittlung des aktuellen Wertes beinhalten. Beachten Sie, dass Wertgegenstände laut Beförderungsbedingungen i.d.R. ins Handgepäck gehören und Fluggesellschaften für Wertgegenstände die Haftung ausschließen! Die schriftliche Schadensanzeige ist jedenfalls bei der vertraglichen oder ausführenden Fluggesellschaft einzureichen.

## Kurze Fristen beachten!

Melden Sie jedes Gepäckproblem **sofort** am Schalter oder online jeweils mit dem PIR-Formular.

- **Zusätzlich** noch eine E-Mail mit Zugangs- und Lesebestätigung mit Ihrer Forderung an die Fluggesellschaft senden (oder einen eingeschriebenen Brief mit Rückschein)!
- Die Meldefrist für Schäden (auch am Handgepäck) ist kurz – **maximal sieben Tage** ab Erhalt des beschädigten Stücks!
- Nehmen Sie beschädigtes Gepäck nicht vorbehaltlos an! Eine spätere Reklamation können Sie so kaum durchsetzen.
- Bei verspätetem Gepäck gilt eine Frist von **maximal 21 Tagen** nach Zustellung. Sie können Ihre Ausgaben für Ersatzkäufe daher nur innerhalb dieser Frist bei der Airline schriftlich fordern. Bei längeren Urläuben kann dies sehr knapp werden!

Für Reklamationen brauchen Sie Kopien vom Ticket, Boarding-Pass, Gepäcksetikett des aufgegebenen Gepäcks, PIR Formular und auch von Kaufbelegen, falls Sie Geld fordern. Bei den Entschädigungen nicht zu viel erwarten. Denn vom Neuwert verlorener Dinge werden pro Gebrauchsjahr zehn bis 30 % abgezogen. Die gesetzliche Maximalhaftung für Gepäck liegt zur Zeit bei rund 1.230 Euro.

**Tipps und Musterbriefe:**  
[europakonsument.at/fluggepäck](http://europakonsument.at/fluggepäck)





## Beratung und Hilfe finden

Wer nach Problemen mit einem Flug im Internet nach Hilfe sucht, stößt schnell auf Werbung sogenannter Legal Tech-Unternehmen. Diese Rechtsdienstleister vertreten Ansprüche von Passagieren gegenüber Fluglinien. Das klingt zunächst praktisch, hat aber Nachteile: Ein beachtlicher Anteil der Entschädigungssumme, meist 20 bis 50 Prozent, werden als Provision fällig. Das ist viel Geld. Zudem lehnt beispielsweise Ryanair, die größte Fluggesellschaft in Europa, auf diese Weise vertretene Ansprüche generell ab. Hinzu kommt, dass Legal Tech-Firmen oft nur Standardfälle bearbeiten und es ablehnen, komplexere Fälle zu übernehmen.

**Tipp:** Nutzen Sie stattdessen die kostenlosen Musterbriefe untenstehender Einrichtungen. Sollten Sie nach Ihrer berechtigten Forderung per Musterbrief nach zwei Wochen eine Ablehnung oder gar keine Antwort bekommen: Am besten bei unten angeführten Einrichtungen online die Beschwerdemaske ausfüllen. Jurist:innen der beiden erstgenannten Stellen kümmern sich dann (kostenfrei) um Ihren Fall. Der VKI berechnet dafür eine überschaubare Gebühr. Die drei unten genannten Stellen arbeiten außergerichtlich, das bedeutet, dass keine Gerichtsverfahren geführt werden und die Einigung durch Vermittlung oder Schlichtung zustande kommt. Dabei werden Zeit und Geld gespart, die Erfolgsquote ist sehr gut.



Tel.: +43 1 5050 707 740,  
Mo-Fr 10:00-12:00

Die **apf** ist die staatliche Schlichtungsstelle für den Flug-, Bahn-, Fernbus- und Schiffsverkehr in Österreich. Sie bringt bei groben Verstößen auch Strafanzeige bei zuständigen Verwaltungsgerichten ein. Ein Schlichtungsantrag bei der apf ist dann möglich, wenn der Flug in Österreich startet oder landet oder von einer inländischen Fluglinie durchgeführt wurde. Wenn Sie sich mit der Fluglinie nicht einigen konnten, schlichtet der Fachbereich Flug kosten- und provisionsfrei:

Musterbriefe APF



Schlichtungsantrag APF



Tel.: +43 1 588 77 81,  
Di & Do 09:00-13:00

Das **EVZ** arbeitet ebenfalls kostenlos und befasst sich neben der Fluggastrechteverordnung mit weiteren Themen wie ungerechtfertigten Check-in Gebühren, Gepäcksproblemen und Pauschalreisen. Voraussetzung für eine Beschwerde beim EVZ ist, dass das Unternehmen seinen Hauptsitz in einem anderen Land der EU hat, dass die betroffene Person in Österreich wohnt und sich beim Unternehmen bereits schriftlich beschwert hat.

Musterbriefe EVZ



Onlinebeschwerde EVZ



Der **VKI** ist die Trägerorganisation des EVZ und übernimmt für einen Unkostenbeitrag von 60 Euro Beschwerden gegen Unternehmen mit Sitz in Österreich, der Schweiz und in Liechtenstein.

Onlinebeschwerde VKI



Wir bedanken uns bei der **apf** für die Zusammenarbeit bei der Erstellung der Informationen:

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Eine Initiative der Europäischen Kommission und des VKI

## Impressum

Herausgeber und Medieninhaber  
Verein für Konsumenteninformation  
Linke Wienzeile 18, 1060 Wien  
ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Grafische Gestaltung Nicole Ender/VKI  
Illustrationen Nora Bischof  
Coverbild Alena Nv/Shutterstock.com  
Druck Walstead Leykam Druck GmbH, 7201 Neudörfel

Der Inhalt reflektiert lediglich die Ansichten des Autors/der Autorin und liegt in seiner/ihrer alleinigen Verantwortung; er reflektiert weder die Ansichten der Europäischen Kommission noch spiegelt er notwendigerweise die der Europäischen Union oder Europäischen Exekutivagentur für den Innovationsrat und für KMU (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EISMEA können für diese verantwortlich gemacht werden. Die Europäische Kommission und die Agenturen übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen aus dieser Publikation. Haftung für Links: Das Informationsmaterial enthält Links zu externen Webseiten Dritter. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Bei den genannten rechtlichen Angeboten handelt es sich um dokumentierte Beispiele von führenden Unternehmen. Ihre Erwähnung sollte nicht als Befürwortung der von ihnen angebotenen Produkte/Dienstleistungen herangezogen werden.