



IHRE RECHTE BEI FLUGREISEN

REPORT Fluggastrechte. Was tun, wenn es Ärger mit Verspätung, Annullierung und Entschädigung gibt? Die wichtigsten Fragen und Antworten.

Flugpassagiere haben in der EU, in Island, Norwegen und der Schweiz viele Rechte. Sie gelten für alle Flüge, die dort starten. Sie gelten auch, wenn Sie aus einem Drittstaat kommen und in der EU landen, vorausgesetzt die Fluglinie hat ihren Sitz in einem Mitgliedstaat.

Mein Flug wurde um Stunden verschoben. Was muss eine Fluglinie bei Verspätung für mich am Flughafen tun?

Betreuung: Sie haben Anspruch auf Verpflegung (Snacks, Getränke) oder einen Gutschein für einen Imbiss. Tut dies die Fluglinie nicht, können Sie sich selbst Mahlzeiten kaufen. Heben Sie die Rechnung auf und reichen Sie sie ein. Zusätzlich zur Verpflegung sind Ihnen zwei kostenlose E-Mails oder Anrufe zu ermöglichen. Am Flughafen steht Ihnen ab zwei Stunden Abflugverspätung die Aufklärung über Ihre Rechte und weitere Services zu.

Was gilt, wenn die Abflug-Verspätung mehr als 5 Stunden beträgt?

Sie können wählen, ob Sie die Beförderung noch wollen oder aber vom Vertrag zurücktreten und die Rückzahlung

der Flugkosten fordern. In jedem Fall müssen Sie eine Entschädigung für den Zeitaufwand erhalten.

Was gilt, wenn mein Flug auf den nächsten Tag verschoben wird?

Ihnen stehen zusätzlich zur Betreuung (wie oben), die Bezahlung einer Unterkunft und der Transfer zum und vom Hotel zu. Entschädigungsleistung einfordern nicht vergessen!

Wieviel Geld bekomme ich bei Verspätungen?

Die Fluglinie muss eine Ausgleichszahlung leisten, wenn Sie an Ihrem Endziel mit mehr als 3 Stunden Verspätung ankommen. Bei Kurzstrecken sind es 250, bei Mittelstrecken 400 und bei Langstrecken 600 Euro pro Person.

Ich bin am Flughafen und mein Flug ist komplett ausgefallen. Wie verhalte ich mich?

Sie müssen sich entscheiden – Geld oder später fliegen, also Erstattung oder Ersatzbeförderung. Wollen Sie weiterhin reisen, kontaktieren Sie die Fluglinie. Wenn diese Ihnen keinen kos-

tenfreien Ersatzflug oder vergleichbare Beförderung anbietet, schlagen Sie selbst aktiv eine neue Verbindung vor. Auch Flüge von anderen Fluggesellschaften oder Züge sind möglich. Lassen Sie sich schriftlich bestätigen, dass die Kosten dafür übernommen werden. Lehnt die Fluglinie das ab, können Sie außergerichtliche Hilfe in Anspruch nehmen beziehungsweise müssten Sie notfalls gerichtlich vorgehen. Wenn Sie längere Zeit am Flughafen warten müssen, haben Sie Anspruch auf Betreuung. Zusätzlich haben Sie auch Anspruch auf Ausgleichszahlung (Kurzstrecke 250, Mittelstrecke 400, Langstrecke 600 Euro).

Die Fluglinie will mir trotz Verspätung nur die halbe Entschädigung zahlen. Warum?

Die Ausgleichszahlung wurde wohl reduziert, weil der Ersatzflug eine gewisse Verspätung nicht überschritten hat. Dieses Zeitfenster einer späteren Ankunft liegt bei Kurzstrecken bei nicht mehr als zwei, bei Mittelstrecken 3 und bei Langstrecken bei nicht mehr als 4 Stunden verglichen mit dem ursprünglichen Flugplan. Bei Überschreitung müssen Sie die volle Summe bekommen.

Die Buchungsplattform (das Reisebüro) hat mich nicht über die Absage des Fluges informiert. Wer haftet?

Die Fluglinie. Sie ist verantwortlich dafür, dass Sie die Informationen zur Stornierung erhalten. Sie haben damit Anspruch auf Geld zurück oder Ersatzbeförderung und eventuell eine Ausgleichsleistung.

Mein Flug wird innerhalb von zwei Wochen und sieben Tagen vor dem Reisetag abgesagt. Was kann ich tun?

Wurde der Flug annulliert, müssen Sie sich zwischen Erstattung und Ersatzbeförderung entscheiden. Im Unterschied zur Benachrichtigung mehr als zwei Wochen vor Abflug, haben Sie zusätzlich Anspruch auf eine Ausgleichszahlung wegen der Unannehmlichkeiten (Kurz-250, Mittel-400, Langstrecke 600 Euro). Beim Ersatzflug sind geringfügige Änderungen von bis zu zwei Stunden verfrühten Abfluges und zwei bis vier Stunden verspäteter Ankunft des Ersatzfluges zu

tolerieren. Hier haben Sie keinen Anspruch auf Ausgleichszahlung.

Welche Ansprüche habe ich, wenn ich beim Boarding ungerechtfertigt abgewiesen wurde?

Wenn Sie daran keine Schuld tragen – etwa, weil die Maschine überbucht wurde –, dann muss die Fluglinie Ihnen ein Alternativangebot machen. Passagiere haben bei Nichtbeförderung dieselben gesetzlichen Ansprüche auf Betreuung und finanziellen Ausgleich wie Fluggäste, die von einer Annullierung betroffen sind.

Was passiert bei überbuchten Flügen?

Wenn die Fluggesellschaft mehr Tickets verkauft hat, als es Sitzplätze gibt, sucht sie nach Freiwilligen, die auf ihren Platz verzichten und ein Angebot annehmen. Das ist meist ein Ersatzflug kombiniert mit Hotel- oder Fluggutscheinen. Wer darauf eingeht, kann keine Ausgleichszahlung wegen verweigertem Boarding fordern. Werden nicht genug Freiwillige gefunden, wird gelost. Wer gezogen wird, kann nicht mitfliegen, bekommt Betreuung, Entschädigung und einen hoffentlich angemessenen Ersatzflug. Ihre Rechte sind in der Frage davor beschrieben.

Meine Fluglinie hat mich sitzen lassen, weigert sich einen Ausgleich zu zahlen und beruft sich auf „außergewöhnliche Umstände“! Ist das berechtigt?

Das kann sein. Dann nämlich, wenn die Fluglinie keinen Einfluss hat: Das Flughafenpersonal (nicht jenes der Airline) streikt, es gibt einen medizinischen Notfall, Terrorgefahr, ein behördliches Abhebeverbot, Extremwetter, Vogelschlag, eine vereiste Flugpiste, Naturkatastrophe (z. B. Vulkanausbruch) usw. Sagt eine Linie einen Flug wegen „außergewöhnlicher Umstände“ ab, oder gibt es deswegen eine Verspätung, muss sie Ihnen in der Regel keine Ausgleichszahlung leisten. Wenn Sie das anders sehen, müssten Sie klagen und das Gericht müsste klären, ob die Fluglinie tatsächlich keinen Einfluss gehabt und alles getan hat. Bei langen Wartezeiten ab zwei Stunden haben Sie trotz außergewöhnlicher Umstände Anspruch auf Verpflegung.

Die Fluglinie will mir wegen einer Verspätung einen Gutschein geben. Muss ich den akzeptieren?

Nein. Sie haben ein Recht auf Geldentschädigung. Gegenfrage: Bekommen Piloten Gutscheine oder Gehalt?

Die Fluglinie ignoriert meine Forderung. Was soll ich tun?

Stellen Sie Ihre Forderung schriftlich. Musterbriefe finden Sie auf europa.konsument.at. Wenn die Airline ablehnt oder sechs Wochen nicht auf Ihre berechnete Forderung reagiert, sollten Sie außergerichtliche Hilfe holen – bei uns, also dem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) beziehungsweise dem Verein für Konsumenteninformation (VKI), oder auch bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (APF). Es gibt Unternehmen, die werben, Ihre Forderung durchzusetzen. Dies kostet Sie aber einen Teil der Entschädigung, meist ein Drittel. Solche Firmen sind gewinnorientiert und nehmen in der Regel nur einfache Fälle. Sollten Sie rechtsschutzversichert sein, Deckungsanfrage stellen!

Wie finde ich die Flugdistanz heraus, damit ich weiß, wie viel Entschädigung ich fordern kann?

Als Kurzstrecke gilt die Distanz bis 1.500 km, als Mittelstrecke bis 3.500 km und als Langstrecke alles darüber. Für einen Anspruch bei einer Langstrecke muss der Flug über den Europäischen Wirtschaftsraum hinausgehen. Geben Sie auf luftlinie.org die Abflugs- und Ankunftsflughäfen ein und fragen Sie die Strecke als Direktflug ab.

Wie bekomme ich die Abflugs- oder Ankunftszeit vergangener Flüge?

Geben Sie die Flugnummer (6-stellig, siehe Buchungsbestätigung oder Ticket) auf flightera.net ein und dokumentieren Sie die reale Ankunftszeit. Gerichte werten das Öffnen der Kabinentüre als Ankunft.

Wann steht mir keine Geldentschädigung wegen eines Flugstornos zu?

Erstens, wenn Sie selbst stornieren. Zweitens, wenn die Fluglinie den Flug absagt, sie Sie aber zwei Wochen vor Abflug über die Absage informiert. Drittens, wenn ein sogenannter „außergewöhnlicher Umstand“ zur Absage geführt hat.

Wenn ich meinen Flug nicht antrete, bekomme ich den Ticketpreis zurück?

Nein. Sie können nur die Steuern und Gebühren, die im Gesamtpreis enthalten sind, zurückfordern.

Ich habe über eine Plattform (Opodo, Booking, Expedia usw.) den Flug gebucht. An wen richte ich meine Forderung?

Nicht an die Plattform, immer an die ausführende Fluglinie. Sie finden sie auf Ihrem Ticket oder der Buchungsbestätigung („operating carrier“ bzw. „operated by“). Bei Verspätungen grundsätzlich an jene Fluglinie, in deren Maschine Sie gesessen sind, auch wenn Sie bei einer anderen gebucht hatten. Postanschrift und E-Mail-Adresse stehen im Impressum der Webseite der Fluglinien.

Ich habe Business bezahlt, sie haben mich in die Economy gesetzt. Bekomme ich eine Entschädigung?

Ja. Wer in eine schlechtere Klasse verlegt wird (Downgrading), bekommt Entschädigung. Bei der Kurzstrecke 30, bei der Mittelstrecke 50 und bei allen anderen 75 Prozent des Preises. In die dritte Gruppe fallen auch Flüge in die französischen Übersee-Departements. Wer in eine bessere Klasse verlegt wird, muss nichts aufzahlen.

MEHR ZUM THEMA

Detailliertere Informationen finden Sie auf europakonsument.at/fluggastrechte – inklusive FAQ zum Gepäckverlust. Einschlägige Musterbriefe haben wir auf europa.konsument.at/musterbriefe



Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

