

Sorgenfrei in den Urlaub: Diese Rechte sollten Pauschalreisende kennen

Berlin, 20. Mai 2019 - In Deutschland werden jährlich etwa 70 Millionen Urlaubsreisen gebucht. Obwohl Individualreisen seit Jahren im Trend liegen, entscheiden sich rund 40 Prozent der Deutschen weiterhin für Pauschalreisen und damit für das Rundumsorglospaket: Reiseveranstalter bieten Flug und Unterkunft in Kombination an und kümmern sich auch um den Transfer vom und zum Flughafen. Doch auch, wenn sich der Reiseveranstalter um (fast) alles kümmert, sollten Urlauber ihre Rechte kennen. Flightright, das führende deutsche Fluggastrechteportal, hat daher zusammengetragen, was Urlauber bei organisierten Reisen beachten sollten und gibt Tipps für den Fall, dass eine Reise einmal anders verläuft als erwartet.

Was eine Pauschalreise definiert

Damit eine Reise als Pauschalreise gilt, muss sie aus mindestens zwei Reiseleistungen bestehen. In der Regel sind das der Transport zum Zielort, z.B. mit dem Flugzeug, sowie die Unterbringung und Verpflegung. Seit 2018 stärkt die EU-Pauschalreiserrichtlinie die Rechte von Reisenden. Das neue Recht greift auch dann, wenn Urlauber mindestens zwei einzelne Leistungen für dieselbe Reise – etwa über dasselbe Internetportal – buchen. Der Online-Anbieter gilt dann als Reiseveranstalter und haftet dementsprechend. Reisende haben somit das Recht, Ansprüche gegen den Anbieter geltend zu machen.

Insolvenzschutz bei Airline-Pleite

Air Berlin, Small Planet, Niki, Germania: Die Liste der insolventen Fluggesellschaften ist lang. In Europa genießen Pauschalreisende besonderen Schutz, wenn Flüge aufgrund einer Airline-Insolvenz ausfallen. Denn der Flug ist Teil des Reisevertrags und somit auch der Reiseleistungen: „Pauschalreisende sind bei einer Insolvenz der Airline abgesichert,“ weiß Oskar de Felice, Rechtsexperte bei Flightright. „Der Reiseveranstalter muss einen neuen Flug organisieren, damit die Urlauber zu ihrem Ferienziel kommen. Wenn Fluglinien aufgrund von finanziellen Schwierigkeiten von einem Tag auf den anderen ihren Betrieb einstellen, bringt das aber natürlich alle Reisende in eine missliche Situation. Außerhalb der Pauschalreiseregelung gibt es jedoch leider noch immer keine Absicherung für alle Fluggäste - hier ist der Gesetzgeber gefragt auch Individualreisende zu schützen. Aktuell müssen sich Reisende auf eigene Faust einen neuen Flug organisieren und die Mehrkosten selbst tragen“, so Oskar de Felice.

Wenn das Wetter nicht mitspielt

Auch organisierte Reisen sind den Launen der Natur unterworfen. Bei Bedrohungslagen, die einen erheblichen Einfluss auf den Aufenthalt und die Sicherheit haben, ist es möglich, die Reise kostenlos zu stornieren und eine Kostenrückerstattung zu erhalten. So zum Beispiel bei Erdbeben, Überschwemmungen, Wirbelstürmen oder Vulkanausbrüchen. Treten solche Ereignisse während der Reise auf, können Pauschalurlauber von ihrem Reiseveranstalter verlangen, früher als geplant nach Hause zu fliegen. Beispielsweise wenn infolge eines Unwetters gesundheitliche Gefahren bestehen oder das Hotel beschädigt ist und es keine Ersatzunterkunft gibt. Der Reiseveranstalter hat dann die Pflicht eine frühere Heimreise anzubieten, ohne dass Urlaubern dadurch Mehrkosten entstehen.

Kein Urlaub wie im Katalog

Die Hygienestandards im Hotelzimmer lassen zu wünschen übrig oder der gebuchte Ausblick zeigt nicht aufs Meer, sondern auf den Hinterhof? Es gibt viele Gründe, die die Urlaubsfreude dämpfen. Dann gilt es den Ansprechpartner vor Ort so schnell wie möglich zu informieren. Er ist verpflichtet, die bestehenden Mängel zu beseitigen. Ist das nicht möglich oder lehnt der Reiseveranstalter dies ab, können Urlauber Rabatt auf den Reisepreis verlangen. Wieviel Preisnachlass möglich ist, regelt die sogenannte Frankfurter Tabelle.

Flugverspätungen und -ausfälle

Nach EU-Fluggastrechte-Verordnung haben auch Pauschalreisende bei Flugausfall, Überbuchung oder Verspätung von mehr als drei Stunden ein Recht auf Entschädigung. Die Höhe der Entschädigung ist von der Flugstrecke abhängig. Für Mittelstreckenflüge (bis 3.500 Kilometer), z.B. von Köln nach Mallorca, beträgt sie pro Fluggast 400 Euro. Auch Kinder mit eigenem Sitzplatz sind entschädigungsberechtigt. In Deutschland sind Entschädigungsansprüche übrigens drei Jahre lang gültig. Für einen Flug von mehr als 3.500 Kilometer Entfernung, z.B. von Hamburg nach Teneriffa, liegt die Entschädigungssumme pro Person bei 600 Euro. Über die Internetseiten von Fluggastrechteportalen wie Flightright können Reisende ihren Entschädigungsanspruch schnell, einfach und kostenlos prüfen. Nach der Beauftragung übernehmen die Rechtsexperten gegen eine Erfolgsprovision die gesamte Kommunikation und juristische Auseinandersetzung mit der Airline, damit der Reisende stressfrei seine Entschädigung erhält.

Über Flightright

Flightright ist das marktführende Verbraucherportal für die Durchsetzung von Fluggastrechten. Wir treten für die Rechte von Passagieren im Fall einer Flugverspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung ein und berufen uns dabei auf die Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 der Europäischen Union. Insgesamt haben wir schon mehr als 200 Millionen Euro Entschädigung für unsere Kunden durchgesetzt. Unser Angebot wird in der Digitalwirtschaft auch als „Legal Tech“ beziehungsweise „Justice as a Service“ bezeichnet. Flightright ist Gründungsmitglied der Association of Passenger Rights Advocates (APRA), die 2017 von den führenden Fluggastrechteportalen ins Leben gerufen wurde, um europaweit als Einheit für den Schutz der Fluggastrechte aufzutreten.

Pressekontakt Flightright

Theresa Kühne
Flightright GmbH
Windscheidstraße 18
10627 Berlin
Tel.: +49 (0) 331 / 9816 90-44
Mobil: +49 (0)176 689222-14
presse@flightright.de

Pressekontakt Storymaker Agentur für

Public Relations
Franziska Kegel
flightright@storymaker.de
Tel.: +49-7071-93872-154