



Rundum-Sorglos-Paket Pauschalreise? Was per Flugzeug Reisende über ihre Rechte wissen sollten

- Von verschobenen Flugzeiten bis zur verpassten Kreuzfahrt: flightright.de klärt Pauschalurlauber über Rechte, Reiserücktritts- und Entschädigungsmöglichkeiten auf
- Entschädigung auch bei geänderten Flugzeiten

Potsdam, 8. Mai 2014 – Mit der Buchung von Pauschalreisen bauen Urlauber oft auf ein Rundum-Sorglos-Paket und umfassenden Service für die komplette Erholung. Doch dieser Plan kann vielseitig scheitern, wenn der Veranstalter plötzlich die Flugzeiten ändert, Koffer verloren gehen oder Passagieren der Check-In verweigert wird. Damit Reisende auch in Problemsituationen entspannt bleiben können, klärt flightright.de, das Portal für Fluggastrechte, hier über **Rechte aber auch Pflichten** von Pauschalreisenden auf, die mit dem Flieger in den Urlaub starten.

Flugzeiten verschoben - Passagiere können auf die vereinbarten Zeiten bestehen und Schadensersatz einfordern

Für viele Pauschalurlauber sind die Flugzeiten essentiell, um das Maximum an Urlaubszeit und das Optimum an Erholung aus den Ferien herauszuholen. Wenn der Veranstalter nach Verkauf seines Gesamtpaketes die Flugzeiten ändert, ist das für die Kunden entsprechend ärgerlich. Gut zu wissen, dass er in der Regel das Recht hat, auf die ursprünglich gebuchten Zeiten zu bestehen. Das hat Ende letzten Jahres der Bundesgerichtshof (Aktenzeichen: X ZR 24/13) entschieden. Laut Gerichtsurteil führten geänderte Reisezeiten zu einer Abweichung von der vertraglichen Leistung. Auch entsprechende Klauseln im Kleingedruckten der Reiseunterlagen, welche nachträgliche Änderungen bei Pauschalreisen ermöglichen sollen, sind unzulässig. Marek Janetzke, Geschäftsführer von flightright.de, empfiehlt Pauschalurlaubern, die neuen Flugzeiten nicht einfach hinzunehmen. „Betroffene Reisende teilen dem Reiseveranstalter am besten schriftlich mit, dass sie mit den geänderten Zeiten nicht einverstanden sind. Passagiere sollten anführen, dass sie eine Preisminderung sowie Erstattung von Mehrkosten und Schadensersatz in Rechnung stellen werden, sollten sie nicht doch zu den ursprünglichen Zeiten reisen können.“ Fliegt der Pauschalurlauber dennoch zur neuen Reisezeit, empfiehlt Janetzke, die Drohung wahr zu machen und dem Veranstalter unter konkreter Nennung des entstandenen Schadens und Ausgaben eine Rechnung zu stellen. Die zweite Möglichkeit ist laut Janetzke, sich einen eigenen Flieger zu buchen und dem Unternehmen nach der Reise die hierfür entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Dabei solle er sich auf das BGH-Urteil berufen.

Werden die Reisenden weniger als 14 Tage vor der ursprünglich geplanten Abflugzeit über die Flugzeitenänderung informiert, kommt dies einer Flugannullierung gleich und berechtigt grundsätzlich zu einer Entschädigungszahlung von bis zu 600 Euro.

Zu spät am Check-In – Wann Passagiere noch mitfliegen dürfen

Kommen Urlauber zu spät oder gar nicht am Ziel an, ist nicht immer die Airline schuld. Immer wieder riskieren Reisende selbst ihren Mitflug, in dem sie nicht rechtzeitig am Abfertigungsschalter erscheinen. Der Reiseveranstalter bzw. die Airline ist dazu verpflichtet, im Ticket die genaue Zeit anzugeben, zu der die Passagiere spätestens am Schalter zu erscheinen haben.

Kommen die Fluggäste dennoch zu spät, ist die Fluggesellschaft durchaus berechtigt, die Beförderung zum Urlaubsort zu verweigern. **Wenn der Abfertigungsvorgang jedoch noch nicht beendet wurde, können Reisende über diese Meldeschlusszeit hinaus auf ihr Einchecken bestehen.** Wenn die Airlines sie dennoch auf einen anderen Flug verlegt, den die Urlauber zudem selbst zahlen müssen, haben diese das Recht, die ihnen entstandenen Unkosten zurückzufordern. Fluggäste müssen dann



beweisen können, dass bei ihrer Ankunft die Abfertigung noch nicht beendet war, und dem Reiseveranstalter die Beförderungsverweigerung unter Angabe von Zeugen schriftlich anzeigen.

Reisemangel „Flugverspätung“ – Wann es Geld zurück gibt

Tritt im Rahmen einer Pauschalreise eine erhebliche Flugverspätung auf, müssen Reisende auch dies nicht einfach hinnehmen: Ein verzögerter Abflug stellt hier einen Reisemangel dar und rechtfertigt eine Minderung des Reisepreises. Gemäß der so genannten [Frankfurter Tabelle](#) stehen Betroffenen ab der fünften Stunde **fünf Prozent des anteiligen Tagesreisepreises** für jede weitere Stunde zu. Auch eventuell anfallende zusätzliche Kosten muss der Reiseveranstalter bis zu einer Gesamtsumme von 5.400 Euro (Montrealer Übereinkommen) übernehmen. Der Passagier sollte den Reiseveranstalter unverzüglich auf die Verspätung hinweisen und sich diese schriftlich bestätigen lassen.

Zudem haben Pauschalreisende wie auch alle anderen Flugpassagiere bei einer großen Flugverspätung **laut EU-Fluggastrechte-Verordnung ((EG) 261/2004) einen Anspruch auf eine Entschädigungszahlung** von bis zu 600 Euro durch die verantwortliche Airline. Diese Summe muss direkt bei der Fluggesellschaft geltend gemacht werden und nicht über den Reiseveranstalter. Flightright.de ist darauf spezialisiert, Ansprüche zu prüfen und durchzusetzen.

Wichtig: Urlauber können die Minderung des Reisepreises durch den Reiseveranstalter nicht zusätzlich zu einer Ausgleichszahlung von der Fluggesellschaft gemäß der Verordnung verlangen. Vielmehr kann der Betrag, den die Airline zahlt, auf den Anspruch auf Schadenersatz oder Minderung gegen den Reiseveranstalter angerechnet werden.

Rücktritt von der Pauschalreise wegen Flugverspätung – nicht in jedem Fall

Bei einer gravierenden Verspätung des Fliegers, die sich auf die gebuchte Gesamtleistung auswirkt, können Pauschalurlauber auch von der Reise komplett zurücktreten. Hierfür ist jeweils die Pauschalreise mit allen enthaltenen Leistungen als Gesamtheit zu betrachten. Nur dann, wenn die Flugverspätung die gesamte Reiseleistung und den erwarteten Erholungswert erheblich beeinträchtigt, besteht ein Kündigungsrecht. Laut Marek Janetzke könnte dies zum Beispiel dann zutreffen, wenn Passagiere die Abfahrt ihres Kreuzfahrtschiffes aufgrund einer Flugverspätung verpassen und sie nicht einfach zum Kreuzer dazu stoßen können.

Ein **unabhängig von weiteren Reiseleistungen gebuchter Flug müsste** nicht mehr angetreten werden, wenn eine Verspätung von mehr als fünf Stunden den Nutzen des Fluges mindert. Nach der EU-Verordnung können Passagiere auf den Flug verzichten und auf die komplette Rückzahlung des Ticketpreises bestehen.

Pauschal mit Bahn und Flug unterwegs – Geld zurück bei Rail & Fly-Tickets

Der Zug trudelt mit großer Verspätung im Bahnhof ein und jedes Hoffen, den Flieger ins Urlaubsparadies noch zu erwischen, ist aussichtslos. In der Regel bleibt der Fluggast auf allen ihm entstehende Kosten sitzen, da das Eisenbahnunternehmen in einer solchen Situation nicht haften muss. Anders verhält es sich, wenn Pauschalreisende mit **Rail & Fly-Ticket** ihren Flug verpassen, weil ihr Zug verspätet eintraf. In einem solchen Fall muss der Veranstalter seit einem Urteil des Bundesgerichtshofes (Az: Xa ZR 46/10) für alle zusätzlichen Kosten infolge der Verspätung aufkommen – vorausgesetzt, dass der Passagier die Bahnverbindung so gewählt hatte, dass er ohne die Zugverspätung rechtzeitig zur Abfertigung erschienen wäre und dass der Reiseveranstalter den Bahntransfer als eigene Leistung dargestellt hatte.

Ohne Gepäck im Urlaub – Was steht Reisenden zu?

Endlich am Ziel, aber vom Gepäck fehlt jede Spur? Wenn Gepäckstücke zu spät ausgeliefert werden, können Pauschalreisende einen Teil des bereits gezahlten Reisepreises zurückverlangen. Zudem dürfen sie sich eine nötige Grundausstattung auf Kosten des Reiseveranstalters bzw. der



Fluggesellschaft anschaffen. Sie sollten jedoch wissen, dass es nicht zulässig ist, sich beispielweise gleich mehrere Hosen oder teure Markenartikel zu kaufen.

Steht das vermisste Gepäck auch nach einem Tag nicht vor dem Apartment, ist dies umgehend dem Reiseveranstalter anzuzeigen: Zwischen **fünf und 30 Prozent des Tagespreises stehen den Betroffenen pro Tag** ohne ihr Gepäck zu. Die Reklamation sollte in Gegenwart Dritter erfolgen, unbedingt schriftlich durch den Reiseveranstalter vor Ort oder in Deutschland bestätigt und an dessen Zentrale weitergeleitet werden. Die Leistungsträger vor Ort wie das Hotel, sind hierfür in der Regel nicht die richtigen Ansprechpartner.

Weitere Informationen zu flightright und den Entschädigungsansprüchen von Passagieren unter: www.flightright.de.

Über flightright: flightright (www.flightright.de), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder annullierte Flüge direkt über das Portal von flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Bereits über 400.000 Personen haben den Entschädigungsrechner von flightright genutzt. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

Abdruck frei – Beleg erbeten an

Medienkontakt: Andrea Feustel | flightright GmbH |

Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de