



Das Recht im Handgepäck: Was Urlauber wissen sollten, um bei Flugproblemen nicht aus der Ferienstimmung zu kommen

- Das Wichtigste rund um verpasste Flüge, Annullierungen, Umbuchung, Stornierung und unnötigen Hunger
- Verbraucherportal informiert, wann Flugreisende ein Anrecht auf Entschädigung haben

Potsdam, 29. Juni 2015 – Zwölf Stunden später als geplant erreicht eine fünfköpfige Familie ihr Urlaubsziel. Wie tausend andere von Verspätungen und Flugstreichungen betroffene Reisende sind sie irritiert und verärgert: Die Airline hat sie weder über die Verzögerungsgründe informiert, noch ihnen etwas zu essen angeboten, geschweige denn, eine finanzielle Entschädigungsleistung in Aussicht gestellt.

Flightright, das Portal für Fluggastrechte, kennt diese Probleme. „Wir begegnen immer wieder einer großen Verunsicherung der Betroffenen. **Nach wie vor wissen die wenigsten Flugpassagiere, was ihnen laut Fluggastrechte-Verordnung zusteht**“, weiß Jonas Swarzenski, Leiter der Rechtsabteilung bei flightright.

Pünktlich zur Reisezeit fassen die Experten des Fluggastrechteportals hier zusammen, was Reisende auf jeden Fall wissen sollten:

- 1. Geklaute Urlaubszeit:** Nicht nur zu späte Flüge, sondern auch zu frühe Starts können äußerst ärgerlich sein. Zum Beispiel dann, wenn Reisenden durch eine Flugvorverlegung am Ende ihres Aufenthalts ein ganzer Urlaubstag verloren geht. Wie der Bundesgerichtshof erst im Juni 2015 bekräftigte (AZ X ZR 59/14), ist eine solche Vorverlegung nicht zulässig. Sie ist vielmehr wie eine Flugannullierung zu werten. Betroffene Passagiere bekommen zwar die verlorene Erholungszeit nicht wieder, dafür können sie aber bis zu 600 Euro von der Fluggesellschaft fordern.
- 2. Mit Ticket sitzengeblieben:** Wird ein Fluggast ohne sein Verschulden von der Airline nicht im Flieger mitgenommen, obwohl er ein gültiges Flugticket besitzt und pünktlich zum Check-in erscheint, spricht die EU-Verordnung von einer sogenannten „Nichtbeförderung“. Die häufigsten Gründe hierfür sind Überbuchungen durch die Airline. In solchen Fällen sind Passagiere im Rahmen der Fluggastrechte-Verordnung durch die Airline zu entschädigen. Anders als bei Annullierungen gilt dies auch dann, wenn der Betroffene mit einem alternativen Flieger ans Ziel kam und dabei noch nicht einmal später als geplant gelandet war.
- 3. Keiner muss hungern:** Wenn es mal länger dauert, bis der Flieger startet, kommt neben Langeweile auch Hunger auf. Reisende sollten unbedingt wissen, welche Versorgungsleistungen ihnen durch die Fluggesellschaft zustehen – unabhängig davon, ob die Airline die Verzögerung verantwortet oder nicht: Bereits nach zwei Stunden Wartezeit besteht Anspruch auf Kommunikationsmittel wie Fax, Telefon oder E-Mail sowie auf einen Snack und ein Getränk. Bei fünfstündiger Wartezeit oder bei einer Verspätung mit Übernachtung dürfen Reisende auch ihr Ticket zurückgeben und bekommen die Kosten erstattet. Ebenso haben Betroffene das Recht, umzubuchen oder mit einem alternativen Beförderungsmittel zum Ziel zu gelangen. Im Fall einer notwendigen Übernachtung muss die Airline für eine Unterkunft sowie den Transfer zwischen dieser und dem Flughafen sorgen.
- 4. Planänderung und doch nicht geflogen:** Nicht selten muss ein Ticket storniert werden oder kann wegen kurzfristiger Planänderungen nicht wahrgenommen werden. Auch wenn dies kaum bekannt ist, so sind Betroffene doch berechtigt, einen Großteil des Preises – nämlich Steuern und Gebühren – zurückzuverlangen. In der Regel zahlen die Fluggesellschaften diese Kosten nicht von alleine zurück. Reisende, die Zeit sparen und ihre Nerven schonen wollen, können für die Forderung der Rückerstattung ohne Kostenrisiko den Service von flightright in Anspruch nehmen.
(www.flightright.de/flugticket-erstattung)



- 5. Anspruch bei kurzfristiger Flugannullierung:** Wenn ein Flug kurzfristig gestrichen wird, ist das ärgerlich und für die Betroffenen meistens mit größerem organisatorischem Aufwand verbunden. Einen Anspruch auf Entschädigungsleistung haben die Fluggäste aber nur dann, wenn die Fluggesellschaft sie nicht mindestens 14 Tage vor dem geplanten Abflugtag über den Flugausfall informierte. Hält sich die Airline jedoch nicht an diese Frist, hat der Betroffene die Möglichkeit, eine Entschädigungszahlung einzufordern.
- 6. Geld oder nicht bei verpasstem Anschlussflug:** Wenn der erste Flieger verspätet ist, wird häufig der zweite verpasst. Für einen möglichen Anspruch auf Entschädigungszahlung durch die Airline ist ausschlaggebend, wie hoch die Verspätungszeit am Endziel war. Sie muss mindestens drei Stunden betragen. Die Verspätungszeit am „Umsteigeflughafen“ hingegen spielt keine Rolle. Ebenso irrelevant ist, ob beide Flugsegmente von derselben Airline ausgeführt wurden. Beide Strecken müssen jedoch in Verbindung gebucht worden sein.
- 7. Wer fliegt bekommt das Geld:** Sei es aufgrund einer Geschäftsreise oder weil der Flug ein Geschenk war: Nicht immer sind „Ticketzahler“ und Passagier ein und dieselbe Person. Kommt es zu einer Flugverspätung oder zu einer Annullierung und hieraus resultierenden Entschädigungsansprüchen, steht die Summe laut Fluggastrechte-Verordnung nicht demjenigen zu, der das Billet bezahlt hatte, sondern dem Ticketinhaber, also dem, dessen Name auf dem Ticket steht.
- 8. Entschädigung auch für Kinder:** Reisen mit Kindern kann durchaus anstrengend sein. Kommt eine lange Wartezeit am Flughafen hinzu, liegen die Nerven bei Groß und Klein schnell blank. Wissen Eltern aber, dass ihnen und ihren Kindern finanzielle Entschädigung zusteht, lässt sich eine solche Situation gelassener ertragen. Ein Entschädigungsanspruch besteht jedoch nur dann, wenn die Airline ursprünglich auch einen Ticketpreis für das mitreisende Kind erhoben hatte. Bei einigen Fluggesellschaften fliegen Säuglinge und Kleinkinder nämlich kostenfrei und lediglich eine Servicegebühr und Steuern sind zu zahlen. Ist dies der Fall, besteht auch kein Anspruch auf Entschädigungszahlung. Doch war das Ticket selbst kostenpflichtig, hat die Familie die Möglichkeit, auch für ihr Kind die volle Entschädigungssumme von 250 bis 600 Euro zu fordern.
- 9. Wenn Wetter und Umwelt nicht mitspielen:** Heftige Stürme, Gewitter und Unwetter machen den Start unmöglich. Der Flug wird gestrichen oder startet mit erheblicher Verspätung. Ein Recht auf Entschädigungszahlung durch die Airlines haben Reisende in diesem Fall jedoch nur selten. Fluggesellschaften sind nach der Fluggastrechteverordnung grundsätzlich nicht verpflichtet, Ausgleichsleistungen zu erbringen, wenn sie nachweisen können, dass die Annullierung oder Verspätung auf sogenannte außergewöhnliche Umstände zurückgeht, auf die die Airlines keinen Einfluss haben. Dafür sorgen, dass es ihren Kunden gut geht, muss die Airline aber in jedem Fall (siehe Punkt 3).

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. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

Medienkontakt: Andrea Feustel | flightright GmbH |
Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de