

Online-Nachricht vom 10.08.2018

Reiserecht | Fluggastrechte im Luftverkehr (Bundesregierung)

Aus gegebenem Anlass informiert die Bundesregierung über Fluggastrechte im Luftverkehr.



Andreas Imhof © www.fotolia.de

Der Flug verspätet sich oder wird sogar gestrichen - grundsätzlich haben Fluggäste Anspruch auf Entschädigung. Will die Fluggesellschaft nicht zahlen, helfen Schlichtungsstellen. Ohne finanzielle Entschädigung müssen jedoch jene auskommen, die von "außergewöhnlichen Umständen" - wie Streiks - betroffen waren.

Fluggäste in der EU haben **Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn sich der Flug um mehr als drei Stunden verspätet**. Voraussetzung dafür ist, dass die Fluggesellschaft für die Verspätung verantwortlich ist - etwa bei technischen Problemen.

Je nach Flugdistanz und Reiseziel liegt der Entschädigungsbetrag bei Verspätungen ab drei Stunden zwischen 250 und 600 Euro.

Bei Flügen innerhalb der EU gibt es folgende Entschädigungen:

- bis zu 1.500 Kilometer: 250 Euro
- mehr als 1.500 Kilometer: 400 Euro

Bei Flügen zwischen der EU und einem Nicht-EU-Land:

- bis zu 1.500 Kilometer: 250 Euro
- mehr als 1.500 Kilometer bis 3.500 Kilometer: 400 Euro
- mehr als 3.500 Kilometer: 600 Euro

Was der Fluggast zuvor für den Flug gezahlt hat, ist dabei unerheblich. Ansprüche können aber nur erhoben werden, wenn der Flug in einem EU-Land gestartet ist. Einen Anspruch für in der EU landende Flüge gibt es nur, wenn die Fluggesellschaft ihren Firmensitz in der EU hat. Der Entschädigungsbetrag verringert sich um die Hälfte, wenn die Fluggesellschaft dem Fluggast ein Ersatzflug anbieten kann, womit er sein Reiseziel innerhalb bestimmter Fristen erreicht.

Wird die **Beförderung verweigert, der Flug annulliert oder ist er überbucht**, gibt es einen Anspruch auf

- vergleichbare alternative Beförderung an den Zielort oder
- Erstattung des Flugscheins und gegebenenfalls kostenloser Rücktransport an den ursprünglichen Ausgangsort.

Bei erheblicher Verspätung - **verspätet sich der Flug um fünf Stunden oder mehr**, haben Fluggäste ebenfalls Anspruch auf Erstattung. Wenn sie sich für die Erstattung entscheiden, muss die Fluggesellschaft diese Gäste jedoch nicht weiterbefördern oder weiter unterstützen.

Die Fluggesellschaft muss Fluggäste über ihre Rechte, über den Grund der Nichtbeförderung sowie über Ausfälle oder erhebliche Verspätungen informieren. Das gilt ab mehr als zwei Stunden beziehungsweise mehr als vier Stunden Verspätung bei Flugstrecken von über 3.500 Kilometer.

Wichtig: Lassen Sie sich von der Fluggesellschaft die Verspätung und den Grund bestätigen. So haben Sie im Rechtsfalle etwas in der Hand.

Ab **zwei Stunden Verspätung** hat ein Fluggast **Anspruch auf Verpflegung und auf zwei kostenlose Telefonate, Faxe oder E-Mails**. Ist ein Aufenthalt über Nacht nötig, muss die Fluggesellschaft den Gast zudem in einem Hotel unterbringen und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel bezahlen. Wer diese Kosten auslegen muss, sollte nicht vergessen, die Belege zu sammeln.

Bei **Flugausfall muss die Fluggesellschaft nicht entschädigen, wenn sie die gebuchten Kunden mindestens zwei Wochen vorher informiert hat**. Diese Fluggäste haben dann genug Zeit, die Buchung zu stornieren und ihr Geld zurückzubekommen.

Benachrichtigt die Fluggesellschaft kurzfristiger über einen Flugausfall, sind die Ansprüche umso geringer, je mehr Zeit der Fluggast hat, sich darauf einzustellen. Wird ein Flug vorverlegt, gilt das nach einem Urteil des Bundesgerichtshofes vom 09.06.2015 auch als Annullierung.

Die Fluggesellschaft muss jedoch **keine Ausgleichszahlungen leisten, wenn "außergewöhnliche Umstände"** vorliegen: Das sind beispielsweise **Pilotenstreiks, Naturereignisse, wie Aschewolken, aber auch Terrorwarnungen**. Im Einzelnen regelt das die europäische Fluggastrechte-Verordnung.

Aber auch bei "außergewöhnlichen Umständen" müssen die Airlines ihren Kunden verschiedene Leistungen anbieten. Bei Annullierungen sind das kostenlose Snacks und Getränke, eine kostenlose Flugumbuchung (auch von einem benachbarten Flughafen), eine alternative Beförderung mit Bus oder Bahn oder die Erstattung des Ticketpreises, wenn die Reisenden die Reise nicht antreten wollen.

Auch bei Verspätungen gibt es kostenlose Snacks und Getränke und bei Weiterflug am nächsten Tag eine Hotelübernachtung einschließlich Transfer. Ab fünf Stunden Verspätung wird der Ticketpreis erstattet, wenn die Fluggäste nicht mehr reisen möchten.

Das Europäische Verbraucherzentrum bietet ein neues kostenloses Online-Tool an, welches Reisenden hilft, ihre Rechte einzufordern.

Gestaltet sich die Durchsetzung berechtigter Ansprüche schwierig, können sich Verbraucher an eine anerkannte Schlichtungsstelle wenden. Viele Fluggesellschaften haben sich der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr angeschlossen. Auf deren Internetseite befinden sich Informationen darüber, wie das Beschwerdeverfahren abläuft.

Für die Schlichtung mit Fluggesellschaften, die keiner anerkannten privatrechtlichen Schlichtungsstelle angeschlossen sind, ist die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz zuständig.

Hinweis:

Weitere Infos zum Thema hat die Bundesregierung auf ihrer Homepage veröffentlicht.

Quelle: Bundesregierung, Pressemitteilung v. 09.08.2018 (il)

Fundstelle(n):
[CAAAG-91421]