

apf

Agentur für Passagier-
und Fahrgastrechte



www.passagier.at



*Ihr Recht.
Unser Auftrag.*



*Wir sorgen
für Ihr Recht.*

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist ein Service des Verkehrsministeriums für den Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr.

Einfach, kostenlos und provisionsfrei – Aufgabe der apf ist es, Passagieren im Streitfall mit dem Unternehmen zu ihrem Recht zu verhelfen.

- ✓ **Ihr Flug ist ausgefallen?**
- ✓ **Ihr Flug war verspätet?**
- ✓ **Sie haben Ihren Anschlussflug verpasst?**

Für Ihre angemessene Entschädigung wenden Sie sich zuerst schriftlich (per E-Mail/Webformular) direkt an das betroffene Unternehmen. Im Streitfall oder wenn Sie innerhalb von sechs Wochen keine Antwort erhalten, sorgt die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte für Ihr Recht und eine rasche Lösung.

Sind Sie mit einer Fluglinie in Österreich gereist oder hat der Flugantritt bzw. die Flugankunft auf einem Flughafen in Österreich (aus Drittstaaten nur, wenn die Fluglinie ihre Hauptniederlassung in der EU hat) stattgefunden, dann können wir Sie in folgenden Fällen unterstützen:

- ✓ **Verspätungen**
- ✓ **Annullierungen**
- ✓ **Nichtbeförderung**
- ✓ **Herabstufung**
- ✓ **Keine Information**
- ✓ **Fehlende Hilfeleistungen und beschädigte bzw. verlorene Mobilitätshilfen**

Eine Beschwerde ist schriftlich bei der apf einzubringen. Damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und wir Ihre Beschwerde rasch bearbeiten können, senden Sie uns Ihre Beschwerde mittels Beschwerdeformular. Das Formular können Sie direkt auf der Homepage der apf unter www.passagier.at ausfüllen.



Ihre Rechte im Überblick.

Abflugverspätungen

Die Fluglinie ist bei längeren Wartezeiten (zwei bis vier Stunden je nach Flugentfernung) verpflichtet, Ihnen unentgeltlich Getränke, Snacks, kostenlose Telefonate oder E-Mail zur Verfügung zu stellen.

Kann der Abflug erst am folgenden Tag durchgeführt werden, so haben Sie auch Anspruch auf eine Hotelnächtigung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel auf Kosten der Fluglinie.

Ab 5 Stunden Verspätung können Sie außerdem vom Flug zurücktreten. In diesem Fall muss Ihnen der Ticketpreis erstattet werden.

Ankunftsverspätungen

Passagiere haben das Recht auf eine Ausgleichszahlung, wenn ein Flug mehr als drei Stunden verspätet am Endziel ankommt. Die Höhe hängt dabei von der jeweils gebuchten Strecke ab und beträgt zwischen 250 und 600 Euro.

Annullierungen

Bei Annullierung und bei rechtzeitiger Information durch die Fluglinie – mindestens 14 Tage vor dem Abflug – haben Sie die Wahl zwischen:

- ✓ Erstattung des Ticketpreises oder
- ✓ einer alternativen Beförderung unter vergleichbaren Bedingungen

Bei Alternativflügen gilt:

- ✓ Wenn Sie weniger als 14 Tage vor dem Abflug informiert wurden, besteht ein zusätzlicher Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn der Alternativflug mehr als zwei Stunden früher abfliegt oder die Ankunft mehr als vier Stunden später erfolgt.
- ✓ Findet die Benachrichtigung an Sie weniger als sieben Tage vor dem Abflug statt, darf der Alternativflug maximal eine Stunde früher angesetzt sein und maximal zwei Stunden später ankommen.

Konkret bedeutet das, wenn die alternativen Abflugs- und Ankunftszeiten nicht innerhalb dieses Zeitrahmens gegeben sind, haben Sie einen zusätzlichen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro.

Betreuungsleistungen wie etwa Getränke, Snacks, kostenlose Telefonate, Hotelunterbringung und Transfer richten sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Außergewöhnliche Umstände wie etwa Streik, Flughafensperre, Vogelschlag, etc.

Ist die Annullierung oder Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen, die auch durch alle zumutbaren Maßnahmen durch die Fluglinie nicht vermieden hätten werden können, haben Sie keinen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung.

Nichtbeförderung

Bei Nichtbeförderung, etwa durch Überbuchung des Fluges, haben Sie die Wahl zwischen der Rückerstattung des Ticketpreises und einem Alternativflug.

Zusätzlich gibt es unterschiedliche Leistungen, je nachdem, ob Sie:

- ✓ **freiwillig auf den gebuchten Flug verzichten oder**
- ✓ **den Flug gegen Ihren Willen nicht antreten können.**

Verzichten Sie freiwillig, erhalten Sie eine entsprechende Gegenleistung, meistens in Form von Gutscheinen oder Bonusmeilen. Die Gegenleistung ist mit der Fluglinie zu vereinbaren und in der Regel höher, als wenn Sie auf eine Barauszahlung bestehen.

Können Sie den Flug gegen Ihren Willen nicht antreten, steht Ihnen eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro (je nach Flugentfernung) zu.

Müssen Sie auf den Alternativflug warten, sind Betreuungsleistungen (Getränke, Snacks, kostenlose Telefonate, etc.) vorgesehen. Kann die Beförderung erst am nächsten Tag erfolgen, haben Sie auch Anspruch auf eine Hotelnächtigung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel auf Kosten der Fluglinie.

Herabstufung

Bei einer Umbuchung in eine niedrigere Klasse als die von Ihnen gebuchte ist die Fluglinie verpflichtet, binnen sieben Tagen einen Teil des Tickets zu erstatten. Je nach der Entfernung sind das 30 Prozent, 50 Prozent bzw. 75 Prozent des Ticketpreises.

Rechte von Menschen mit Behinderungen

Reisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität haben grundsätzlich Anspruch auf Beförderung. Ferner besteht bei Bedarf auch Anspruch auf kostenlose Hilfeleistungen am Flughafen und an Bord. Dies inkludiert etwa die Assistenz beim Ein- und Aussteigen sowie Hilfe beim Check-in und beim Gepäcktransport. Der Bedarf muss grundsätzlich rechtzeitig, das heißt mindestens 48 Stunden vor Abflug, angemeldet werden. Außerdem haften Fluglinien bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen.

Die rechtlichen Grundlagen für Passagierrechte sind die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Mehr Information zu Ihren Rechten, die Kontaktdaten der Beschwerdeabteilungen der Fluglinien und das Beschwerdeformular finden Sie auf der Homepage der apf unter: www.passagier.at

Eine Beschwerde ist schriftlich mittels Beschwerdeformular an die apf zu senden. Auskünfte sind gerne auch telefonisch unter **+43 1 50 50 707 740** möglich.

*Sollte die Kontaktaufnahme per Beschwerdeformular für Sie nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde auch per Post an die apf übermitteln:
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
z. H. Flugverkehr
Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien*



Impressum
Eigentümer, Herausgeber und Redaktion:
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte
www.passagier.at

Stand: Juni 2017

Ein Service des:

bm 

*Bundesministerium
für Verkehr,
Innovation und Technologie*