

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 7. Dezember 2016

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte informiert: Schnee, Eis, Sturm - Flug annulliert - was nun?

- **Auswahl zwischen Erstattung der Ticketkosten oder einer alternativen Beförderung auch bei Nachweis von außergewöhnlichen Umständen wie winterliche Wetterverhältnisse**
- **Zusatzkosten für notwendige Betreuungsleistungen wie Getränke, Snacks und Hotel müssen von der Fluglinie übernommen werden**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei im Streitfall**
- **Passagierrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar**

Die Freude auf den langersehnten Urlaub ist groß, die Koffer sind gepackt und dann wird der Flug gestrichen. Gerade in dieser Situation ist es gut seine Rechte zu kennen und Ausreden der Fluglinie nicht einfach hinzunehmen. Denn wird ein Flug annulliert, muss die Fluglinie den Passagieren die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer alternativen Beförderung zum Zielort bzw. zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt anbieten. Das gilt auch bei Annullierungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen wie winterliche Wetterverhältnisse oder politische Unruhen.

„Informiert die Airline die Passagiere nicht mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflugdatum über die Annullierung, haben Passagiere zusätzlich zur Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises bzw. der alternativen Beförderung noch Anspruch auf eine Ausgleichszahlung“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf). Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt immer von der Flugentfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro. Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, der abhängig von der Flugentfernung zwischen zwei und vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt, kann die Ausgleichszahlung um die Hälfte gekürzt werden.

Anders ist es, wenn die Fluglinie einen außergewöhnlichen Umstand nachweisen kann, dann ist sie nicht zur Ausgleichszahlung verpflichtet. Auf einen außergewöhnlichen Umstand können sich die Fluglinien dann berufen, wenn eine Situation auch durch alle zumutbaren Maßnahmen nicht zu vermeiden gewesen ist und die Sicherheit der Passagiere bei Durchführung des Fluges nicht mehr gewährleistet werden kann. „Ein klassisches Beispiel dafür wäre, wenn ein Flug an einem Tag mit winterlichen Wetterverhältnissen annulliert wird. In diesem Fall ist zu prüfen, ob die Annullierung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist auf die die Airline keinen Einfluss haben hätte können. Ist eine direkte Klärung mit der Airline nicht möglich, können Sie Ihren Fall mittels Online-Beschwerdeformular bei der apf einreichen und damit zur Prüfung übergeben“, betont Maria-Theresia Röhler.

Darüber hinaus sind Fluglinien laut Fluggastrechteverordnung auch dazu verpflichtet, Hotel- und Verpflegungskosten, die Passagieren aufgrund einer notwendig gewordenen Übernachtung oder längeren Wartezeit entstehen, zurückzuerstatten, wenn sie diese Betreuungsleistungen nicht von

sich aus zur Verfügung stellen. Diesbezüglich empfiehlt die apf, alle Rechnungen und Belege aufzubewahren, um die Kosten auch tatsächlich nachweisen zu können.

Passagierrechte auf der Homepage der apf abrufbar

Fluglinien sind verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Wie die Erfahrung zeigt, passiert das in der Praxis aber nicht immer. Aufgrund der bei der apf eingelangten Beschwerden ist erkennbar, dass Fluglinien betroffenen Passagieren gerne Gutscheine anbieten, obwohl sie auf Wunsch Ansprüche in bar bzw. per Überweisung auszahlen müssen. Ferner berufen sich Fluglinien immer wieder auf außergewöhnliche Umstände und verweigern eine Entschädigung.

Auf ihrer Website unter www.passagier.at hat die apf umfassende Informationen über Passagierrechte zusammengetragen, damit sich Passagiere einfach und verständlich über ihre Rechte informieren können. Sollte eine direkte Klärung mit der Fluglinie nicht möglich sein, kann der Fall mittels Online-Beschwerdeformular unter www.passagier.at bei der apf eingebracht werden. Damit soll sichergestellt werden, dass die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben und Verkehrsunternehmen ihren Verpflichtungen nachkommen.

Beschwerden sind schriftlich bei der apf einzubringen. Für Rückfragen stehen die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 zur Verfügung.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für rasche Lösungen und Entschädigungen.

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen für Verspätungen,
- Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- die Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus vermittelt die apf im Bahnverkehr auch etwa bei Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Galos

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

m.galos@apf.gv.at