

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 26. Juni 2018

Flug verspätet oder annulliert – wie Passagiere zu ihrem Recht kommen!

- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) hilft immer kostenlos und provisionsfrei**
- **Passagierrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar**

Verspätungen und Annullierungen sind für Reisende ein echtes Ärgernis – besonders jetzt zur Urlaubszeit wo es vermehrt immer wieder zu Unregelmäßigkeiten im Flugverkehr kommt. In solchen Fällen sollten Passagiere ihre Rechte kennen und wissen wohin sie sich wenden können, wenn Flugunternehmen ihren Pflichten nicht nachkommen. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren hilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht.

Die EU-Fluggastrechteverordnung gilt sobald Passagiere einen Flug innerhalb der EU bzw. der Schweiz, Island oder Norwegen antreten. Gleichzeitig gilt sie aber auch, wenn ein Flug in einem Drittstaat angetreten wird und in der EU bzw. einem der erwähnten Ländern endet und die Fluglinie ihren Sitz im europäischen Raum hat.

Verspätung

Grundsätzlich gilt: Bei Abflugverspätung – abhängig von der Entfernung zwischen zwei und vier Stunden – sind Fluglinien verpflichtet Passagieren unentgeltlich Betreuungsleistungen anzubieten; das heißt, Snacks, Getränke, Kommunikation (wie z.B. 2 Telefonate) und – falls notwendig – die Hotelunterbringung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel. Sollte die Fluglinie ihrer Verpflichtung, die Hotel- und Verpflegungskosten zu übernehmen nicht nachkommen, empfiehlt die apf alle Rechnungen und Belege aufzubewahren, um die Kosten nachweisen zu können und rückerstattet zu bekommen.

Bei Ankunftsverspätung haben Passagiere – neben den unentgeltlichen Betreuungsleistungen – auch Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn ihr Flug drei Stunden oder mehr später am Zielort ankommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro und muss nur dann nicht ausbezahlt werden, wenn die Airline das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände nachweisen kann.

Annullierung

Wird ein Flug gestrichen, sind Fluglinien verpflichtet, Passagiere zwischen Erstattung der Flugticketkosten, alternativer Beförderung oder Rückflug zum Ausgangsflughafen wählen zu lassen. Falls die Airline keine alternative Beförderung anbietet, weshalb die Passagiere gezwungen sind, sich selbst um eine Alternativbeförderung zu kümmern, müssen Fluglinien die entstandenen Mehrkosten zum ursprünglich gebuchten Ticket erstatten. „In Fällen, in denen Fluglinien trotz aktiver Nachfrage kein Umbuchungsangebot machen und Passagiere sich eigenständig um eine alternative Beförderung kümmern müssen, empfehlen wir, sich diese Vorgehensweise vom Personal der Fluglinie, schriftlich bestätigen zu lassen, um die entstandenen Mehrkosten auch tatsächlich rückerstattet zu bekommen“, erklärt Maria-Theresia Röhlsler, Leiterin der apf.

Darüber hinaus sind Fluglinien bei Annullierung - wenn Passagiere nicht rechtzeitig – mindestens 14 Tage vorher, über diese informiert werden oder eine Alternativbeförderung innerhalb vorgegebener

Rahmenzeiten angeboten bekommen - grundsätzlich zur Zahlung einer Entschädigung, einer sogenannten Ausgleichszahlung, verpflichtet. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt von der Flugentfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro.

Wie auch bei Verspätungen müssen Fluglinien Passagieren unentgeltlich Betreuungsleistungen anbieten.

Fluglinien sind außerdem verpflichtet, Passagiere aktiv über ihre Rechte zu informieren. „Wie die Erfahrung und die bei der apf eingelangten Beschwerden zeigen, passiert das in der Praxis aber nicht immer“, so Röhler. So bieten Fluglinien Passagieren oft Gutscheine an, obwohl sie auf Wunsch Ansprüche in bar bzw. per Überweisung auszahlen müssen. Ein Gutschein kann alternativ angenommen werden, muss er aber nicht. „Eine Abgeltung in Form von Gutscheinen ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Passagiere möglich“, ergänzt Röhler.

Halten sich Fluglinien nicht an ihre Verpflichtungen, hilft die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf genannt). „Die apf verhilft Passagieren zu ihrem Recht, wenn keine direkte Lösung mit der Fluglinie möglich ist – und das immer kostenlos und provisionsfrei“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf.

Fluggastrechte, Musterbriefe und Online-Beschwerdeformular unter www.passagier.at

Unter www.passagier.at sind umfassende Informationen über die Rechte im Flugverkehr abrufbar, damit sich Passagiere informieren können. Auch finden Betroffene dort Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugverspätung, Flugannullierung, Flugüberbuchung bzw. Nichtbeförderung und Herabstufung, wenn sie sich direkt bei einer Fluglinie beschweren möchten. Die Musterbriefe wurden auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt und weisen die Fluglinie auf die Ansprüche der Passagiere hin. Jeder Brief kann auf den individuellen Fall angepasst werden, indem relevante Textbausteine ausgewählt und mit den persönlichen Daten befüllt werden. 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. Mit Hilfe des Leitfadens soll sichergestellt werden, dass alle notwendigen Unterlagen vorliegen, um die Beschwerde rasch bearbeiten zu können. Alternativ können Beschwerden auch per Brief mit allen notwendigen Beilagen an die apf, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien, übermittelt werden. Beschwerden sind immer schriftlich einzubringen. Für Rückfragen ist die apf auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 erreichbar.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug) zurück.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

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

- Entschädigungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at abrufbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog.html. Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Rückfragehinweis:

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at