

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 15. 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**

Winterliche Wetterverhältnisse bringen die Flugpläne immer wieder durcheinander. Die Fluggastrechteverordnung gilt immer – auch bei Flugausfällen aufgrund von Schnee, Eis und Sturmwetter. „Auch bei außergewöhnlichen Umständen, auf die Airlines keinen Einfluss haben, haben Fluggäste Anspruch auf eine Erstattung des Ticketpreises oder eine alternative Beförderung zum Zielort“, erklärt Maria Theresia Röhler, die Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf). Darüber hinaus sind Fluglinien 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. Die apf empfiehlt daher, alle Rechnungen und Belege aufzubewahren, um die Kosten nachweisen zu können.

Nur bei außergewöhnlichen Umständen kein Anspruch auf Entschädigung

Können Fluglinien aufgrund von außergewöhnlichen Umständen einen Flug nicht durchführen, obwohl alle zumutbaren Maßnahmen getroffen wurden, besteht keine Verpflichtung zu einer Ausgleichszahlung. „Ein klassisches Beispiel dafür wäre, wenn ein Flug an einem Tag mit winterlichen Wetterverhältnissen annulliert wird“, so Röhler. 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, kann der Fall bei der apf zur Prüfung eingereicht werden“, so Röhler weiter.

Die Höhe einer möglichen 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.

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 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