

PRESSEMITTEILUNG
27.2.2018

Verspätet in den Urlaub – das steht Fluggästen zu

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

Egal ob es sich um eine Abflug- oder Ankunftsverspätung handelt – Ist ein Flug verspätet gilt die EU-Fluggastrechteverordnung, 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. Halten sich Fluglinien nicht daran, hilft die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf genannt) kostenlos und provisionsfrei. „Denn, kommt es auf Reisen zu längeren Wartezeiten oder Verzögerungen, ist das für Passagiere ärgerlich genug. Die apf verhilft den Passagieren zu ihrem Recht, wenn keine direkte Lösung mit der Fluglinie möglich ist. Wir informieren aber auch über mögliche Ansprüche auf Entschädigung, Kostenrückerstattung und Umbuchung“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf.

Grundsätzlich gilt: Bei Abflugverspätung – abhängig von der Entfernung zwischen zwei und vier Stunden – sind Fluglinien verpflichtet Passagieren unentgeltlich Betreuungsleistungen anzubieten. Das heißt, Snacks, Getränke und – falls notwendig – die Hotelunterbringung und den Transfer zwischen Flughafen und Hotel. Auch die Kontaktaufnahme, per E-Mail oder Telefon, ist von der Fluglinie kostenlos zu ermöglichen. 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 später am Zielort ankommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro.

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.

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. 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 schriftlich bei der apf einzubringen. Für Rückfragen ist die apf auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 erreichbar.

Auf www.passagier.at finden Passagiere auch kostenlose 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. Nimmt eine Fluglinie Beschwerden nur noch online an, können die einzelnen Textbausteine kopiert und in das jeweilige Online-Beschwerdeformular eingefügt werden.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) 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
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- 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

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

m.galos@apf.gv.at