

PRESSEMITTEILUNG
Wien, 17. Mai 2017

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte: Vorsicht bei Flugbuchungen über Onlineportale

Manchmal geht beim Reisen etwas schief. Der erste Flug fällt aus oder ist stark verspätet und der Anschlussflug verpasst. Für diese Fälle regelt die EU-Fluggastrechteverordnung die Rechte der Passagiere - allerdings nur dann, wenn ein einheitlicher Beförderungsvertrag abgeschlossen wurde. „Das ist dann der Fall, wenn für eine mehrgliedrige Flugreise, das bedeutet einen Flug mit einem oder mehreren Anschlussflügen, eine durchgängige Reservierungsnummer vorhanden ist. Das ist beispielsweise bei Direktbuchung bei Fluglinien und grundsätzlich bei Buchung über ein Reisebüro Ihres Vertrauens gewährleistet, nicht aber immer bei Buchung über Online-Portale“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). „Gibt es für eine mehrgliedrige Flugreise eine Reservierungsnummer, kann die gesamte Flugstrecke für die Entschädigungsansprüche der Passagiere herangezogen werden. Das ist nicht möglich, wenn Teilstrecken mit separaten Reservierungsnummern gebucht wurden“, so Röhler weiter.

Grundsätzlich gilt: Passagiere haben bei mehrgliedrigen Flugreisen im Fall von Verspätungen bzw. versäumten Anschlussflügen das Recht auf Ausgleichszahlung, die je nach Flugentfernung zwischen 250 Euro und 600 Euro beträgt. Darüber hinaus ist die Fluglinie verpflichtet, betroffenen Passagieren unentgeltliche Betreuungsleistungen, wie etwa Verpflegung, die Umbuchung auf eine neue Anschlussverbindung und falls notwendig die Hotelunterbringung zur Verfügung zu stellen. 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, in der EU bzw. einem der erwähnten Länder endet und die Fluglinie ihren Hauptsitz im europäischen Raum hat.

Buchen Passagiere eine mehrgliedrige Flugreise unter einer Reservierungsnummer bzw. einem Buchungscode bedeutet das, dass die notwendigen und vorgeschriebenen Mindestumsteigezeiten an Flughäfen berücksichtigt und die Gepäckstücke der Passagiere automatisch bis an das endgültige Reiseziel befördert werden. „Damit ist sichergestellt, dass bei Flugunregelmäßigkeiten mit verpassten Anschlussflügen entsprechende Maßnahmen, wie eben die Umbuchungen auf einen anderen Flug oder Betreuungsleistungen, die Passagieren zustehen, erbracht werden“, so Röhler.

Anders ist es oft bei Flugbuchungen über Online-Portale. Online-Portale bieten teilweise Flugkombinationen an, die nicht aufeinander abgestimmt sind, das heißt, dass aufgrund der unabhängig voneinander gebuchten Tickets auch für die Fluglinien nicht ersichtlich ist, ob ein Flug als Anschlussflug gebucht wurde. Diese Kombinationen sind zwar oft billiger als andere, es handelt sich aber häufig um separat gebuchte Flüge, die keinen einheitlichen Beförderungsvertrag darstellen. Dadurch haben Passagiere, wenn Probleme auftreten, keinen Anspruch auf Betreuungsleistungen durch die Fluglinie. Auch kann in diesen Fällen das Recht auf eine Ausgleichszahlung gänzlich oder die Höhe niedriger ausfallen, da nicht das Endziel für die Berechnung herangezogen wird, sondern nur die Teilstrecke die von der Unregelmäßigkeit betroffen war. Grundsätzlich empfiehlt die apf Passagieren, die ihren Flug über Online-Portale buchen, sich im Vorfeld in den AGB über Haftung, Versäumnis von Anschlussflügen, Abtretung von Ansprüchen etc. zu informieren, um bei fraglichen Regelungen auf Alternativen ausweichen zu können.

Beschwerdemöglichkeiten für Passagiere und Fahrgäste: Online, Brief

Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist die Fluglinie. Wenn diese nicht zufriedenstellend oder gar nicht antwortet, können Passagiere sich an die apf wenden. Die apf sorgt dann kostenlos und provisionsfrei für rasche Lösungen und Entschädigungen. Auf der Homepage der apf unter www.passagier.at sind umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar.

Die apf bietet unter www.passagier.at ein übersichtlich gestaltetes Beschwerdeformular, damit die Beschwerden rasch bearbeitet werden können. Alternativ können Beschwerden auch per Brief mit allen notwendigen Beilagen an die apf, Bereich Flug, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien übermittelt werden. Wenn die Beschwerde berechtigt und die apf zuständig ist, leitet sie ein Schlichtungsverfahren ein. Beschwerden sind schriftlich bei der apf einzubringen. Für Rückfragen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 zur Verfügung.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf) verhilft Passagieren und Fahrgästen kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Im Streitfall mit einem Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen sorgt die apf für verbindliche Lösungen und Entschädigungen. Egal ob es sich um Verspätungen, Annullierungen, fehlende Informationen handelt oder sonst etwas schief läuft.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Galos

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 505 0707-140

m.galos@apf.gv.at

Besuchen Sie auch unseren Corporate Blog: www.apf.gv.at/de/blog