

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 14. Dezember 2015

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte informiert: Übernahme von Betreuungsleistungen durch Fluglinien bei Sturm, Schnee oder Eis

- **Bei Nachweis von außergewöhnlichen Umständen wie Sturm, Schneefall oder Eis kein Entschädigungsanspruch**
- **Fluglinien müssen allerdings Zusatzkosten für Betreuungsleistungen wie Getränke, Snacks und Hotel auch bei außergewöhnlichen Umständen übernehmen**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei bei Streitfällen mit Bahn-, Bus-, Schiffs- oder Flugunternehmen**
- **Fahrgastrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar**

Erst im November strich die Lufthansa an nur einem Tag 930 Flüge wegen Streik, etwa 107.000 Passagiere waren betroffen. In solchen Fällen gibt es meistens keine Entschädigung: Sobald die Airline nachweisen kann, dass die Flugannullierung bzw. -verspätung aufgrund von außergewöhnlichen Umständen wie etwa Schlechtwetter oder unvorhersehbaren Streiks zustande gekommen ist, haben Passagiere grundsätzlich keinen Anspruch auf Entschädigung. Kann die Airline den Nachweis nicht erbringen, haben Passagiere das Recht auf eine sogenannte Ausgleichszahlung. Ebenfalls Anspruch auf Ausgleichszahlung haben Passagiere meist bei technischen Defekten, da diese in der Regel keine außergewöhnlichen Umstände darstellen. Die Höhe der Ausgleichszahlung ist von der Entfernung abhängig und beträgt laut EU-Fluggastrechteverordnung zwischen 250 Euro und 600 Euro. Sogenannte Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel, sind auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

Neben der Ausgleichszahlung bei Flugannullierungen, haben Passagiere zusätzlich noch die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer alternativen Beförderung zum Zielort bzw. zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Das gilt auch bei Annullierungen aufgrund von außergewöhnlichen Umständen. 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.

„Eine Fluglinie kann sich dann auf einen außergewöhnlichen Umstand berufen, wenn Probleme, auch durch alle zumutbaren Maßnahmen, nicht zu vermeiden gewesen sind. Ein klassisches Beispiel für außergewöhnliche Umstände sind winterliche Wetterverhältnisse. Wenn Passagiere nicht sicher sind, ob eine Annullierung oder Verspätung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen und eine direkte Klärung mit der Airline nicht möglich ist, können Sie ihren Fall mittels Online-Beschwerdeformular bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte einreichen und damit zur Prüfung übergeben“, so Maria-Theresia Röhsler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz: apf).

Bei Abflugverspätungen sind Fluglinien verpflichtet, unentgeltlich Snacks und Erfrischungen anzubieten sowie eine Kontaktaufnahme zu ermöglichen, etwa per E-Mail oder Telefon. Weitere

Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterbringung und Transfer zwischen Flughafen und Hotel richten sich nach dem jeweiligen Einzelfall.

Bei Ankunftsverspätungen haben Passagiere Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn ihr Flug mehr als drei Stunden verspätet am Zielort ankommt. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt dabei von der jeweiligen Entfernung ab und beträgt zwischen 250 und 600 Euro.

Darüber hinaus sind Fluglinien verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Wie die Erfahrung zeigt, passiert das in der Praxis aber noch nicht immer. Die apf hat daher neue Folder erstellt, um einerseits alle Betroffenen über ihre Rechte aufzuklären und andererseits Unternehmen hinsichtlich ihrer Informationspflicht zu unterstützen. Die Folder sowie detaillierte Informationen zu Passagier- und Fahrgastrechten sind online unter www.passagier.at abrufbar. Zudem übermittelt die apf den Folder gerne auch per Post oder Email an alle Interessierten.

„Unser Ziel ist es, Passagieren rasch und unbürokratisch zu ihrem Recht zu verhelfen, wenn keine direkte Lösung mit der Fluglinie möglich ist. Deshalb ist es uns ein großes Anliegen, umfassend und verständlich über Passagierrechte zu informieren, damit alle Betroffenen wissen, dass sie ein Recht auf Umbuchung, Entschädigung oder Kostenrückerstattung haben“, betont Maria-Theresia Röhler.

Beschwerdemöglichkeiten für Passagiere und Fahrgäste: Online, Brief, Fax

Erste Anlaufstelle bei Beschwerden ist die Fluglinie. Wenn diese nicht zufriedenstellend oder überhaupt nicht antworten, können Fahrgäste 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 Fahrgästen unter www.passagier.at ein übersichtlich gestaltetes Web-Formular, mit dem sie ihre Beschwerden im Streitfall einfach und rasch an die apf senden können. Alternativ können Beschwerden auch per Fax oder Brief eingebracht werden. Wenn die Beschwerde berechtigt und die apf zuständig ist, leitet sie ein Schlichtungsverfahren ein. Damit wird sichergestellt, dass die Verkehrsunternehmen ihre Verpflichtungen einhalten und die Passagier- und Fahrgastrechte gewahrt bleiben.

Eine Beschwerde ist grundsätzlich mittels Beschwerdeformular bei der apf einzubringen. Sollte das nicht möglich sein, können Sie Ihre Beschwerde mit allen notwendigen Beilagen auch per Post an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Bereich Flug, Linke Wienzeile 4/1/6, 1060 Wien übermitteln.

S E R V I C E – Auf der apf-Homepage unter <http://www.passagier.at> oder <http://www.apf.gv.at> stehen Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugreisenden alle Informationen über ihre Rechte und Ansprüche zur Verfügung. 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 Behinderung, 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.

Beschwerden müssen schriftlich eingebracht werden, für Rückfragen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der apf auch telefonisch erreichbar. Um gleich zu den richtigen Ansprechpersonen zu gelangen, wählen Sie +43 1 5050707 mit Durchwahl -710 für Bahn, -720 für Bus, -730 für Schiff und -740 für Flug.

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, Ausfälle oder Annullierungen, fehlende Informationen handelt oder sonst etwas schief läuft.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Prettenhofer

Kommunikationsverantwortliche Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 505 0707-140

+43 664 88 295 295

m.prettenhofer@apf.gv.at