

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 21.12.2021

EuGH-Urteil bringt Klarheit bei Vorverlegung von Flügen

Utl.: apf hilft Betroffenen kostenlos und provisionsfrei

Passagiere haben grundsätzlich Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn ihr Flug gestrichen wird. Ablehnen darf ein Flugunternehmen die Zahlung – welche je nach Distanz zwischen 250 und 600 Euro beträgt – nur in wenigen Ausnahmefällen wie zum Beispiel, wenn der Passagier mindestens zwei Wochen vor Abflug über die Streichung informiert wird oder ein „außergewöhnlicher Umstand“ nachgewiesen werden kann. Unklar war bisher die Rechtslage im Fall einer Vorverlegung eines Fluges.

Mit heute veröffentlichtem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) wird klargestellt, dass ein Flug, der um mehr als eine Stunde vorverlegt wird, als annulliert gilt (verbundene Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20, C-270/20).

Wie Betroffene am besten vorgehen

Im ersten Schritt muss die Forderung schriftlich direkt beim Unternehmen eingebracht werden. Für den Flugbereich hat die apf Musterbriefe bereitgestellt, die unter www.passagier.at abrufbar sind. Antwortet das Unternehmen ab Einbringung der Forderung binnen sechs Wochen nicht adäquat oder gar nicht, kann bei der apf online via www.passagier.at ein Schlichtungsantrag eingebracht werden.

Der Service der apf ist für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei – unabhängig vom Ausgang des Schlichtungsverfahrens. Konkret bedeutet das, dass der gesamte Betrag, der im Rahmen des Schlichtungsverfahrens erwirkt wird, an die Reisenden – ohne Abzug – ausbezahlt wird.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Zu welchen Sachverhalten kann man einen Schlichtungsantrag stellen?

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

- Entschädigungen und Erstattungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Nichtbeförderung
- fehlende Unterstützungs- oder Hilfeleistungen (Ticketkostenerstattung und Ersatzbeförderung bzw. Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie

- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit eingeschränkter Mobilität, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

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

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

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.

Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Sabrina Carina Köcher, BA

Pressesprecherin

+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at