

PRESSEMITTEILUNG

Wien, 16. November 2016

## Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte: 600 Euro Entschädigung für Fernreisende bei Verspätung, Annullierung oder Überbuchung

- **EU-Fluggastrechteverordnung gilt für alle Flugreisen, egal ob Fernreisen oder Städtetrips**
- **Zusatzkosten müssen von der Fluglinie übernommen werden**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei im Streitfall**

Manchmal geht beim Reisen etwas schief. Der gebuchte Flug fällt aus, ist stark verspätet oder überbucht. Für diese Fälle regelt die EU-Fluggastrechteverordnung die Rechte der Passagiere. „Egal ob jemand eine Fernreise oder einen Städtetrip gebucht hat – die Passagierrechte der EU-Fluggastrechteverordnung gelten immer. Bei Problemen steht die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte den Reisenden kostenlos und unbürokratisch zur Seite. Wir informieren über mögliche Ansprüche auf Entschädigung, Kostenrückerstattung und Umbuchung und verhelfen den Fahrgästen zu ihrem Recht“, erklärt Maria-Theresia Röhler, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf). 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 und in der EU bzw. einem der erwähnten Ländern endet und die Fluglinie ihren Sitz im europäischen Raum hat.

Grundsätzlich gilt: Passagiere haben bei Langstreckenflügen über 3.500 Kilometer, die mehr als drei Stunden später am Zielflughafen ankommen, Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro. Bei Abflugverspätungen sind Fluglinien verpflichtet, unentgeltlich Snacks, Getränke und – falls notwendig – die Hotelunterbringung und den Transfer anzubieten sowie die Kontaktaufnahme, etwa per E-Mail oder Telefon, 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 auch tatsächlich nachweisen zu können und rückerstattet zu bekommen.

Wird ein Langstreckenflug annulliert, muss die Fluglinie darüber mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflugdatum informieren. Geschieht das nicht, haben Passagiere – neben der Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer alternativen Beförderung zum Zielort bzw. Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt – Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in der Höhe von 600 Euro. Bietet die Fluglinie einen Alternativflug an, der maximal vier Stunden hinter der planmäßigen Ankunftszeit liegt, kann die Ausgleichszahlung um die Hälfte gekürzt werden.

Darüber hinaus steht Passagieren, auch wenn sie nicht befördert werden, etwa weil der Flug überbucht ist, eine Ausgleichszahlung in Höhe von 600 Euro für Langstreckenflüge zu. Gleichzeitig ist die Fluglinie verpflichtet, betroffenen Passagieren unentgeltliche Betreuungsleistungen, wie Verpflegung, die Kontaktaufnahme und wenn notwendig die Hotelunterbringung zur Verfügung zu stellen. Voraussetzung um den Anspruch geltend machen zu können ist, dass Passagiere rechtzeitig und mit sämtlichen Reisedokumenten am Check-In und am Gate waren und ihnen die Beförderung gegen ihren Willen verweigert wurde. Auch hier gilt: Bietet die Fluglinie einen Alternativflug, der

maximal vier Stunden später am Zielflughafen ankommt an, kann die Ausgleichszahlung um die Hälfte gekürzt werden.

Falls die Fluglinie nachweisen kann, dass die Annullierung bzw. Verspätung aufgrund von außergewöhnlichen Umständen, wie etwa Schlechtwetter oder unvorhersehbaren Streiks zustande gekommen ist, haben Passagiere grundsätzlich keinen Anspruch auf Entschädigung. Kann die Fluglinie den Nachweis nicht erbringen, haben Passagiere das Recht auf die Ausgleichszahlung. Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel, sind auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen. Wenn Passagiere nicht sicher sind, ob eine Annullierung oder Verspätung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen und eine Klärung mit der Fluglinie nicht möglich ist, können sie ihren Fall mittels Beschwerdeformular unter [www.passagier.at](http://www.passagier.at) bei der apf einreichen und damit zur Prüfung übergeben.

### **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](http://www.passagier.at) sind umfassende Informationen über Passagier- und Fahrgastrechte abrufbar.

Die apf bietet unter [www.passagier.at](http://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, Ausfälle oder 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

+43 664 88 295 295

[m.galos@apf.gv.at](mailto:m.galos@apf.gv.at)