

PRESSEINFORMATION
November 2017

Flugannullierung: Passagiere haben klare Rechte

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei

- **Bei Flugannullierung können Passagiere wählen zwischen: Erstattung der Ticketkosten, einer alternativen Beförderung oder Rücktransport zum Abflugort**
- **Zusatzkosten für notwendige Betreuungsleistungen wie Hotel, Getränke und Snacks muss die Fluglinie übernehmen**
- **Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte hilft kostenlos und provisionsfrei**
- **Passagierrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar**

Der Flug in den Winterurlaub ist gebucht, die Vorfreude groß und dann wird der Flug kurz vor der Abreise annulliert. In diesem Fall haben Passagiere klare Rechte: Wird ein Flug annulliert, müssen Passagiere die Wahl haben entweder ihre Ticketkosten erstattet zu bekommen, sich auf anderem Weg ans gewünschte Ziel bringen zu lassen oder zum Ausgangsort zurücktransportiert zu werden. Halten sich Fluglinien nicht daran, hilft die apf kostenlos und provisionsfrei.

Bieten Fluglinien die Wahl zwischen Erstattung, alternativer Beförderung oder Rückflug zum Ausgangsflughafen nicht an, und müssen sich Passagiere selbst um eine Alternativbeförderung kümmern, sind Fluglinien verpflichtet den Differenzbetrag zum ursprünglich gebuchten Ticket zu erstatten. „Besonders in Fällen, in denen Fluglinien kein Umbuchungsangebot machen und Passagiere sich eigenständig um eine alternative Beförderung kümmern müssen, empfehlen wir, sich diese Vorgehensweise vom Personal der Fluglinie schriftlich bestätigen zu lassen, um einen Nachweis vorlegen zu können und den Differenzbetrag auch tatsächlich rückerstattet zu bekommen, erklärt Maria-Theresia Röhsler, Leiterin der apf.

Darüber hinaus sind Fluglinien bei Annullierung - wenn Passagiere nicht rechtzeitig, mindestens 14 Tage vorher, über diese informiert werden - grundsätzlich zur Zahlung einer Entschädigung, einer sogenannten Ausgleichszahlung, verpflichtet. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt von der Flugentfernung ab und beträgt zwischen 250 Euro und 600 Euro.

Im Streitfall mit der Fluglinie hilft die apf kostenlos und provisionsfrei. „Denn wenn der Flug annulliert wird und sich der Urlaub dadurch verschiebt, ist das bitter genug. Die apf hilft dabei, dass Betroffene zu ihrem Recht kommen und sorgt für rasche Lösungen“, so Röhsler.

Manchmal bieten Fluglinien als Anreiz Gutscheine an, welche den Wert der Ausgleichszahlung übersteigen. Ob Passagiere dieses Angebot annehmen bleibt ihnen selbst überlassen. Grundsätzlich sind die Ausgleichszahlungen in bar auszubezahlen oder auf das Konto der Passagiere zu überweisen. Ein Gutschein kann alternativ angenommen werden, muss er aber nicht. „Eine Abgeltung in Form von Gutscheinen ist immer nur mit schriftlichem Einverständnis der Passagiere möglich“, stellt Röhsler klar.

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.

Kein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung besteht, wenn die Fluglinie sieben bis 14 Tage vorher über die Annullierung informiert und der Alternativflug maximal zwei Stunden früher als planmäßig abfliegt und maximal vier Stunden später ankommt. Werden Passagiere weniger als sieben Tage zuvor über die Annullierung informiert, darf der Abflug maximal eine Stunde früher als ursprünglich geplant und die Ankunft höchstens zwei Stunden später erfolgen, damit die Fluglinie keine Ausgleichszahlung leisten muss.

Fluglinien sind verpflichtet, Passagiere über ihre Rechte aktiv zu informieren. Wie die Erfahrung zeigt, passiert das in der Praxis aber nicht immer. Außerdem müssen Fluglinien Verpflegung und Hotel anbieten, wenn dies aufgrund einer Übernachtung oder längeren Wartezeit notwendig ist. Sollte die Fluglinie diese Betreuungsleistungen nicht von sich aus zur Verfügung stellen, empfiehlt die apf, alle Rechnungen und Belege aufzubewahren, um die Kosten nachweisen zu können und zurückerstattet zu bekommen.

Kein Anspruch auf Entschädigung bei außergewöhnlichen Umständen

Können Fluglinien aufgrund von außergewöhnlichen Umständen einen Flug nicht durchführen, obwohl alle zumutbaren Maßnahmen getroffen wurden, sind sie nicht verpflichtet, eine Entschädigung zu bezahlen. „Klassische Beispiele für außergewöhnliche Umstände sind schlechte Wetterverhältnisse oder unvorhersehbarer Streik aufgrund dessen ein Flug annulliert wird“, so Röhler. In diesem Fall ist zu prüfen, ob die Annullierung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Diese Umstände müssen von der Fluglinie im Einzelfall nachgewiesen werden, die reine Behauptung genügt nicht. Wenn Passagiere nicht sicher sind, ob eine Annullierung tatsächlich auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen und eine Klärung mit der Fluglinie nicht möglich ist, können sie ihren Fall mittels Beschwerdeformular unter www.passagier.at bei der apf einreichen und damit zur Prüfung übergeben. Kann die Fluglinie den Nachweis nicht erbringen, haben Passagiere das Recht auf eine Ausgleichszahlung, deren Höhe je nach Flugentfernung zwischen 250 Euro und 600 Euro beträgt.

Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Hotelunterkunft sowie der Transfer zwischen Flughafen und Hotel, sind auch bei außergewöhnlichen Umständen von der Fluglinie zur Verfügung zu stellen.

Passagierrechte und Beschwerdeformular unter www.passagier.at abrufbar

Auf der apf-Website unter www.passagier.at sind umfassende Informationen über Fluggastrechte zusammengestellt, damit sich Passagiere über ihre Rechte 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.

Beschwerden sind schriftlich bei der apf einzubringen. Für Rückfragen steht die apf auch telefonisch unter +43 1 5050707-740 zur Verfügung.

Auf www.passagier.at finden Passagiere auch Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugannullierung, Flugverspätung, 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