

! Die Anwendung des Rücktrittsrechtes vom Flug bereits bei einer Verspätung von 5 Stunden ist bei Pauschalreisen problematisch, da aufgrund dieser Verordnung lediglich der anteilige Ticketpreis erstattet wird.

Höherstufung und Herabstufung:
Verlegt eine Fluglinie einen Gast in eine höhere Klasse als die gebuchte, so darf sie dafür keinerlei Aufschlag oder Zuzahlung verlangen. Erfolgt die Beförderung in einer niedrigeren Klasse, müssen Entschädigungen zwischen 30 % und 75 % des Ticketpreises von der Fluglinie bezahlt werden.

Verpflichtung der Fluglinien zur Information der Fluggäste über ihre Rechte

Bei der Abfertigung muss ein klar lesbarer Hinweis mit folgendem Wortlaut für die Fluggäste deutlich sichtbar angebracht sein: „Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens 2 Stunden verspätet ist, verlangen Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über Ihre Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen.“

Das Luftfahrtunternehmen ist verpflichtet, allen betroffenen Passagieren einen schriftlichen Hinweis auszuhändigen, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß der Verordnung dargestellt werden. Bei blinden oder sehbehinderten Personen sind die Bestimmungen durch den Einsatz geeigneter alternativer Mittel anzuwenden.



Blicken Sie noch durch?

- Arbeitsrecht
- Konsumentenschutz
- Steuerrecht
- Sozialversicherung
- Arbeitnehmerschutz
- Bildung und Lehre

AK SALZBURG

Wir schauen auf Ihre Rechte. Arbeiterkammer Salzburg
T: +43 (0)662 86 87
www.ak-salzburg.at

Bei Fragen kontaktieren Sie unsere Expertinnen und Experten:

Arbeiterkammer Salzburg | Markus Sittikus Straße 10 | 5020 Salzburg | E-Mail: konsumentenschutz@ak-salzburg.at | Tel.: +43 (0)662 86 87-92 | www.ak-salzburg.at

Impressum

Medieninhaber: Arbeiterkammer Salzburg, Markus-Sittikus-Straße 10, 5020 Salzburg, Telefon: +43 (0)662 86 87
Kern: AK NÖ 1/2018
Redaktion: Mag.ª Andrea Kinauer
Titelfoto: YakobchukOlena © Fotolia
Grafik: Ursula Brandecker
Druck: Eigenvervielfältigung, 5020 Salzburg
Verlags- und Herstellungsort: Salzburg

Stand: Mai 2019



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN



FLUG-PASSAGIERE

RECHTE UND ANSPRÜCHE FÜR FLUGGÄSTE

AK SALZBURG

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

■ Dieses Service ist dank Ihres AK-Beitrags möglich

Neue Rechte für Flugpassagiere

Seit 17.2.2005 gilt die EU-Verordnung Nr. 261/2004 sowohl für Linien- als auch für Charterflüge und Pauschalreisen. Die Rechte von Flugpassagieren sollen dadurch in Fällen von Überbuchungen, Annullierungen und längeren Verspätungen von Flügen erheblich verbessert werden.

Die EU-Verordnung gilt für:

- Fluggäste, die von einem Mitgliedstaat der EU ihren Flug antreten
- Fluggäste, die aus einem Drittstaat einen Flug in die EU antreten, wenn es sich um eine Fluglinie eines Mitgliedstaates handelt.

Überbuchung

- **Erstattung des Flugpreises** binnen 7 Tagen sowie gegebenenfalls einen erforderlichen Rückflug zum ersten Abflugort oder anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen.
- **Betreuungsleistungen** (Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, allenfalls Hotelunterbringung und der Transfer dorthin, 2 unentgeltliche Telefongespräche oder Telefaxe oder E-Mails).
- Eine **Ausgleichszahlung** von
 - a) 250 Euro bei allen Flügen bis zu einer Entfernung von 1.500 km.
 - b) 400 Euro bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 km.
 - c) 600 Euro bei allen übrigen Flügen.

Wählt der Fluggast statt der Erstattung die anderweitige Beförderung und wird diese innerhalb bestimmter Fristen (zwischen 2 und 4 Stunden je nach Entfernung) angeboten, so können die Ausgleichszahlungen um 50 % gekürzt werden.

Flugannullierung

- **Erstattung des Flugpreises** binnen 7 Tagen sowie gegebenenfalls einen erforderlichen Rückflug zum ersten Abflugort oder anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen.
- **Betreuungsleistungen** (Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, allenfalls Hotelunterbringung und der Transfer dorthin, 2 unentgeltliche Telefongespräche oder Telefaxe oder E-Mails).
- Eine **Ausgleichszahlung** von
 - a) 250 Euro bei allen Flügen bis zu einer Entfernung von 1.500 km.
 - b) 400 Euro bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 km.
 - c) 600 Euro bei allen übrigen Flügen.

Wählt der Fluggast statt der Erstattung die anderweitige Beförderung und wird diese innerhalb bestimmter Fristen (zwischen 2 und 4 Stunden je nach Entfernung) angeboten, so können die Ausgleichszahlungen um 50 % gekürzt werden.

Eine Ausgleichszahlung erfolgt nicht bei:

- Information über den Entfall mindestens 2 Wochen vor Abflug.
- Information über den Entfall zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Abflug und Abflug der Ersatzmaschine nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.

- Information über den Entfall weniger als 7 Tage vor dem Abflug und Abflug der Ersatzmaschine nicht mehr als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 2 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.
- Bei „außergewöhnlichen Umständen“, die sich auch nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Verspätung

Bei einer relevanten Verspätung haben Fluggäste Anspruch auf Betreuungsleistungen:

- Betreuungsleistungen (Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, allenfalls Hotelunterbringung und der Transfer dorthin, 2 unentgeltliche Telefongespräche oder Telefaxe oder E-Mails).

Eine relevante Verspätung im Sinn der Verordnung liegt bei folgenden Zeiten vor:

- 2 Stunden und mehr bei Flügen bis 1.500 km.
- 3 Stunden und mehr bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km.
- 4 Stunden und mehr bei allen anderen Flügen.
- Wenn die Verspätung mindestens 5 Stunden beträgt: Erstattung des Flugpreises sowie gegebenenfalls einen erforderlichen Rückflug zum ersten Abflugort.

Aufgrund einer EuGH-Entscheidung vom 23.10.2012 wurde Fluggästen auch bei einer Verspätung von mehr als 3 Stunden eine Ausgleichsleistung zugesprochen. Ausgenommen sind jedoch auch hier wieder „außergewöhnliche Umstände“ als Ursache für die Verspätung.