

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, zwei 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 innergemeinschaftlichen 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.

ACHTUNG: 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 zwei 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 dargelegt werden. Bei blinden oder sehbehinderten Personen sind die Bestimmungen durch den Einsatz geeigneter alternativer Mittel anzuwenden.



Noch Fragen? Unsere ExpertInnen sind gerne für Sie da!
Telefon: 0662-8687-0 oder
E-Mail: konsumentenschutz@ak-salzburg.at

Einen guten Flug wünscht Ihnen

Ihr
Siegfried Pichler
AK-Präsident



FLUGPASSAGIERE

NEUE RECHTE UND ANSPRÜCHE FÜR FLUGGÄSTE

Seit 17. Februar 2005 gilt die EU-Verordnung Nr. 261/2004 sowohl für Linien- als auch für Charterflüge und Pauschalreisen. Die Rechte von Fluggpassagieren sollen dadurch in Fällen von Überbuchungen, Annullierungen und längeren Verspätungen von Flügen erheblich verbessert werden.

Die EU-Verordnung gilt für:

- Fluggäste, die aus 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, zwei 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 innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als

- 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 u. 3.500 km.
- c) 600 Euro bei allen übrigen Flügen.

Wählt der Fluggast statt der Erstattung eine 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, zwei 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 innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 u. 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 zwei 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.
- ✳ "außergewöhnliche Umstände", die sich auch nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Ein bei einem Flugzeug aufgetretenes technisches Problem, das zu einer Annullierung eines Fluges führt, fällt nicht unter den Begriff "außergewöhnliche Umstände", es sei denn, das Problem geht auf Vorkommnisse zurück, die auf Grund ihrer Natur oder Ursache nicht Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens sind und von ihm tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Versteckte Fabrikationsfehler und Sabotageakte können als "außergewöhnliche Umstände" angesehen werden.

