



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung

Stand
12/2015

Immer wieder geschieht es, dass Flüge unerwartet gestrichen werden, erst mit großer Verspätung ans Ziel kommen oder dass Fluggesellschaften, um ihre Flüge vollständig auszulasten, mehr Buchungen annehmen, als auf den Flugzeugen Plätze zur Verfügung stehen. Dank der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, können Fluggäste in diesen Fällen bestimmte Rechte geltend machen.

Wann gelten die Rechte der Verordnung?

- Wenn es sich um einen Linien- oder Charterflug handelt, der entweder in einem EU-Mitgliedstaat oder in einem Drittstaat mit einer Fluggesellschaft, welche im Besitz einer gültigen EU-Lizenz ist, angetreten wird;
- wenn Sie im Besitze eines gültigen Flugtickets mit bestätigter Buchung für den betreffenden Flug sind;
- wenn Sie sich rechtzeitig (innerhalb der von der Fluggesellschaft festgesetzten Zeit für das Einchecken) am Abfertigungsschalter (check-in) gemeldet haben.

Diese Regeln gelten nicht, wenn Sie gratis oder zu einem reduzierten Tarif (welcher der Öffentlichkeit nicht zugänglich ist) reisen.

Informationspflicht

Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, an alle nicht beförderten Fluggäste ein Formblatt auszuhändigen, in dem die Bestimmungen über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen bei Nichtbeförderung aufgeführt sind. Ferner muss die Luftverkehrsgesellschaft die Regeln festlegen, nach denen sie im Falle überbuchter Flüge bei der Beförderung der Fluggäste verfährt, und dafür sorgen, dass diese Regeln in den Reisebüros und an den Abfertigungsschaltern der Fluggesellschaft eingesehen werden können.

Worauf habe ich Anspruch?

Bei **Überbuchung** (*overbooking*):

2012 hat der Europäische Gerichtshof (EuGH) eine weitere Definition des Begriffs des „denied boarding“, also der Nichtbeförderung gegen den Willen des Fluggastes, gegeben. Der EuGH hat entschieden, dass eine Nichtbeförderung nicht nur in den Fällen vorliegt, in denen das Einsteigen aufgrund einer Überbuchung verweigert wird, sondern auch dann, wenn das Einsteigen aus anderen Gründen, wie beispielsweise betrieblichen oder operativen, verweigert wird.

Die Fluggesellschaft ist zunächst verpflichtet, nach Freiwilligen zu suchen, die gegen eine vereinbarte Entschädigung auf ihren Flug verzichten wollen. Werden nicht genügend Freiwillige ermittelt und muss manchen Fluggästen die Beförderung daher verweigert werden, haben diese folgende Rechte:

1) Die **Wahl** zwischen der vollständigen **Erstattung des Flugticketpreises** (falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort), einem Alternativflug zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einem Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt ihrer Wahl;

2) Anrecht auf eine **Entschädigung** in Höhe von

a) 250 Euro bei Flügen bis zu 1500 km;

b) 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen von mehr als 1500 km und für Flüge in Drittstaaten zw. 1500 und 3500 km;

c) von 600 Euro für alle anderen Flüge.

Diese pauschale Entschädigung kann um 50% gekürzt werden, wenn der Alternativflug nicht später als 2 (im Fall von Punkt 2a), 3 (Punkt 2b) bzw. 4 (Punkt 2c) Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges ankommt;

3) Anrecht auf **Betreuungsleistungen**: Mahlzeiten und Getränke in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit, Transfer zu und Unterbringung in einem Hotel, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, zwei Telefongespräche (oder zwei Telefaxe oder E-Mails).

Bei **Annullierung**:

Der Passagier hat:

1) die **Wahl** zwischen der vollständigen Erstattung des Flugticketpreises (falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort), einem Alternativflug zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einem Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt seiner Wahl.

2) Anrecht auf eine **Entschädigung** nach den Sätzen für Überbuchung, außer der Passagier wurde:

- 2 Wochen vor Abreise informiert;

- zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Antritt der Reise informiert, und es wurde ihm ein Alternativflug mit Abflug höchstens 2 Stunden früher oder mit einer Verspätung bei der Ankunft von höchstens 4 Stunden angeboten;
- weniger als 7 Tage vor dem Abflug informiert und erhielt das Angebot zur anderweitigen Beförderung, die es ihm ermöglicht, sein Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

3) Anrecht auf **Betreuungsleistungen** wie Mahlzeiten und Getränke, zwei Telefonate, Faxe und E-Mails und, unter bestimmten Bedingungen, Hotelunterbringung und Transfer.

Bei **Verspätungen**:

Wenn ein Flug bis 1500 km um 2 Stunden verspätet ist, ein innergemeinschaftlicher Flug über 1500 km oder ein anderer Flug zwischen 1500 und 3500 km um 3 und alle anderen Flüge um 4 Stunden verspätet sind, hat der Passagier Recht auf die oben genannten **Betreuungsleistungen** (Mahlzeiten und Getränke, Telefongespräche, Faxe oder E-Mails, Hotelunterbringung und Transfer zum und vom Hotel).

Bei Verspätungen von mindestens 5 Stunden hat der Fluggast außerdem Anspruch **auf die Erstattung des Flugpreises**, wenn der Flug aufgrund der Verspätung zwecklos geworden ist, bzw. auf einen Rückflug zum Abflugsort.

Seit den Urteilen des Europäischen Gerichtshofs vom 19. November 2009 (C-402/07 und C-432/07) und vom 23. Oktober 2012 (C-581/10 und C-629-/10) kann der Fluggast auch Ausgleichszahlungen von 250/400/600 Euro geltend machen, wenn er aufgrund von Verspätung einen Zeitverlust von über 3 Stunden hinnehmen musste. Diese Entschädigung kann bei Verspätungen unter 4 Stunden um 50% verringert werden. In der Praxis kommt es aber häufig vor, dass Fluggesellschaften das Urteil nicht anerkennen und sich dagegen sträuben, die Entschädigung zu zahlen. Einige Fluggesellschaften haben die Sache nochmals vor den Europäischen Gerichtshof gebracht; eine Entscheidung steht noch aus.

Ausgleichszahlungen sind nicht zu zahlen, wenn die Annullierung oder Verspätung des Fluges aufgrund **außergewöhnlicher Umstände**, z. B. widrige Wetterbedingungen, erfolgt. Ein „technisches Problem“, ist dabei nicht automatisch ein außergewöhnlicher Umstand. Der EuGH hat festgelegt, dass ein technisches Problem, das am Flugzeug auftritt, und die Annullierung oder Verspätung des Fluges verursacht, nicht als "außergewöhnlicher Umstand" einzustufen ist, es sei denn, das Problem rührt von Ereignissen her, die aufgrund ihres Wesens oder ihrer Herkunft nicht innerhalb der normalen Tätigkeit des Beförderungsunternehmens liegen und sich somit der eigentlichen Kontrolle desselben entziehen.

2014 hat der EuGH den Begriff „außergewöhnliche Umstände“ im Zusammenhang mit technischen Problemen interpretiert. Er kam zum Schluss, dass ein technisches Problem, welches unerwartet

auftritt, nicht auf eine schlechte Wartung zurückzuführen ist und nicht während Routinekontrollen entdeckt wurde, nicht unter die Definition von „außergewöhnlichen Umständen“ fällt.

In der Praxis ist es jedoch für die Konsumenten schwierig zu beweisen, ob der Grund der Annullierung oder der Verspätung ein technisches Problem war, welches nicht als außergewöhnlich zu werten ist.

Der nicht beförderte Fluggast hat ferner gemäß Verordnung Nr. 889/2002 bzw. des Montrealer Übereinkommens das Recht, vor den zuständigen Gerichten jeglichen nicht bereits ersetzten Schaden einzufordern, außer wenn er im Falle einer Überbuchung freiwillig auf die Beförderung gegen Zahlung einer Entschädigung verzichtet hat. Die Haftungsgrenze beträgt 4694 SZR (also ca. 4000 Euro).

ACHTUNG: Im März 2013 hat die Europäische Kommission einen Vorschlag zur Abänderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 veröffentlicht und dabei allgemeine Regeln für die Entschädigung von und die Betreuungsleistungen für Passagiere bei Nichtbeförderung (*denied boarding*) und Annullierung oder großen Flugverspätungen erstellt; zudem hat sie die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Flugunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck ergänzt. Der Gesetzesvorschlag zum Flugtransport: „Durchsetzung der Fluggastrechte; Haftungsgrenze für Flugunternehmen 2013/0072(COD)“ wurde im Februar 2014 vom Europäischen Parlament angenommen und wartet derzeit auf eine Stellungnahme des Europarates.

National Enforcement Bodies (NEB)

In allen Mitgliedsstaaten wurden zum Zwecke der Durchsetzung der Verordnung und deren Anwendung von Seiten der Fluggesellschaften sog. NEB (*national enforcement bodies*) geschaffen. In Italien erfüllt diese Funktion die Zivilluftfahrtbehörde ENAC (*Ente Nazionale per l'Aviazione Civile*); sie ist zuständig für Vorfälle, die auf einem Flughafen auf italienischem Staatsgebiet stattgefunden haben. Falls die Fluggesellschaft das Reklamationschreiben des Konsumenten nicht oder nicht ausreichend beantwortet, kann sich dieser an das zuständige NEB wenden, indem er das dafür vorgesehene Formular benutzt, welches auf der Internetseite der Europäischen Kommission abgerufen werden kann.

Für Informationen und Hilfe beim Ausfüllen und der Auswahl des richtigen Musterbriefs zur Reklamation können Sie sich direkt an das EVZ wenden; die Musterbriefe sind auch unter www.provinz.bz.it/verbraucherberatung, Kategorie Reisen/Flugreisen erhältlich.

Weiter Infos und Musterbriefe finden Sie hier.