



Das Ein-mal-eins des EU-Verbraucherrechts **Reise und Tourismus / Stichwort: *Fluggastrechte***

Verordnung 261/2004 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 11. Februar 2004
über eine gemeinsame Regelung **für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste**
im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen
Veröffentlicht im Amtsblatt (ABl.) L 46 vom 17.02.2004, S. 1ff.

Text im Wortlaut online zum Nachlesen:

EU-Verordnung:

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/de/oj/2004/l_046/l_04620040217de00010007.pdf

Sinn und Zweck der Verordnung:

Durch die Verordnung sollen die Luftfahrtunternehmen dazu gebracht werden, Qualität und Service der Beförderungsleistungen in der EU zu erhöhen. Kunden sollen möglichst reibungslos und pünktlich befördert werden. Wenn es zu Überbuchungen, Stornierungen oder Verspätungen kommt, sollen betroffene Kunden über ihre Rechte informiert und dadurch entstehende Schäden ausgeglichen werden.

Was sie besagt, was sie regelt, wie die Verordnung aufgebaut ist:

Die Verordnung - bestehend aus insgesamt 19 Artikeln, Umfang: sieben DIN A4-Seiten - präzisiert zunächst, für welche Flüge sie gilt: erstens für alle Linien- und Charterflüge, die von einem Flughafen in der EU aus *starten*; zweitens für Flüge, die aus einem Drittstaat kommend auf einem Flughafen in der EU *landen*, dies jedoch nur dann, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat (Art. 3 Abs. 1).

Dank der Verordnung haben Kunden *Ansprüche gegenüber Luftfahrtunternehmen*, wenn der Flug überbucht ist, storniert wurde oder sich stark verspätet. Auf diese Rechte aus der Fluggastrechte-Verordnung müssen die Airlines ihre Kunden in der EU bereits beim „Einchecken“ mit einem klar lesbaren Hinweis aufmerksam machen (Art. 14). Kunden, die von einer Annullierung, Überbuchung oder Verspätung von mindestens zwei Stunden betroffen sind, muss die Fluggesellschaft schriftliche Informationen über die Regeln über Ausgleichs- und Betreuungsleistungen gemäß der Verordnung aushändigen.

Verspätung: Ist absehbar, dass sich ein Flug verspätet, haben Kunden Anspruch auf Mahlzeiten und Getränke sowie darauf, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen oder zwei Faxe, Telexe oder eMails zu versenden, um andere über die Verspätung zu informieren.

Der Anspruch auf diese Leistungen hängt davon ab, wie weit der Kunde fliegen wollte und wie stark sich der Flug verspätet:

- *Zwei Stunden* Wartezeit gelten als Voraussetzung, wenn das Ziel 1.500 Kilometer oder weniger entfernt ist – egal, ob es innerhalb oder außerhalb der EU liegt.
- *Drei Stunden* Wartezeit gelten als Voraussetzung, wenn das Ziel innerhalb der EU liegt und über 1.500 Kilometer entfernt ist bzw. wenn es außerhalb der EU liegt und zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer entfernt ist.
- Liegt es außerhalb der EU und ist es weiter als 3.500 Kilometer entfernt, gelten *vier Stunden* Wartezeit als Voraussetzung.

Sollte der Abflug *erst am nächsten Tag* erfolgen können, haben Kunden Anspruch auf eine Hotelunterkunft und den Transfer dorthin.



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Bei einer Verspätung von *mindestens fünf Stunden* haben betroffene Kunden - unabhängig von der Entfernung zum Zielort - die Wahl, entweder den Ticketpreis innerhalb von sieben Tagen erstattet zu bekommen oder anderweitig zum Zielort befördert zu werden.

Wird in Folge der Verspätung ein Anschlussflug verpasst, kann der Kunde die Kosten für diesen verpassten Anschlussflug (Hin und zurück) erstattet bekommen sowie außerdem den Preis für den bereits zurückgelegten Flug; er muss auf Wunsch darüber hinaus kostenlos an den Abflugort zurück geflogen werden (Art. 8 Abs. 1).

Nichtbeförderung: Übersteigt die Zahl der Passagiere die Zahl der verfügbaren Plätze, z.B. durch Überbuchung („*overbooking*“), muss die Fluggesellschaft zunächst klären, ob Passagiere bereit sind, ihre Plätze gegen eine Entschädigung aufzugeben (Art. 5). Ein Fluggast, der bereit ist, auf die Beförderung freiwillig zu verzichten, kann mit dem Unternehmen eine Entschädigung frei aushandeln (Art. 4).

Wird Kunden die Beförderung gegen ihren Willen verweigert, so haben sie die Wahl, entweder den Ticketpreis innerhalb von sieben Tagen erstattet zu bekommen oder anderweitig zum Zielort befördert zu werden. Sie können unentgeltlich zwei Telefongespräche führen oder zwei Faxe, Telexe oder eMails versenden, um andere über die veränderten Reisedaten zu informieren.

Wird auf Grund der Nichtbeförderung ein Anschlussflug verpasst, kann der Kunde die Kosten für diesen verpassten Anschlussflug (Hin und zurück) erstattet bekommen sowie außerdem den Preis für den bereits zurückgelegten Flug; er muss auf Wunsch darüber hinaus kostenlos an den Abflugort zurück geflogen werden (Art. 8 Abs. 1).

Entstehen durch die Nichtbeförderung Wartezeiten, haben Kunden einen der Dauer der Verzögerung entsprechenden Anspruch auf Mahlzeiten und Getränke. Sollte der Weiter- oder Rückflug *erst am nächsten Tag* erfolgen können, haben Kunden Anspruch auf eine Hotelunterkunft und den Transfer dorthin.

Über die genannten Entschädigungs- und Betreuungsleistungen hinaus hat, wer in Folge einer Überbuchung am Boden zurück bleibt, einen so genannten Ausgleichsanspruch – in Höhe von 250 bis 600 Euro je nach Flugdistanz (Art. 7). Der Betrag muss bar geleistet werden, per Überweisung, per Scheck oder, wenn der Kunde sein schriftliches Einverständnis dazu gibt, auch in Form von Reisegutscheinen.

Wählt der Kunde die anderweitige Beförderung zum Zielort, hat er ebenfalls einen Ausgleichsanspruch, wenn dies mit einer verspäteten Ankunft für ihn verbunden ist. Die Höhe des Ausgleichsanspruchs hängt davon ab, wie groß die Verspätung ist und wie weit das Ziel entfernt ist:

- Kommt der Kunde mindestens *zwei Stunden* später an als geplant, hat er Anspruch auf mindestens 125 Euro, falls das Ziel 1.500 Kilometer oder weniger entfernt ist – egal, ob es innerhalb oder außerhalb der EU liegt.
- Kommt der Kunde mindestens *drei Stunden* später an als geplant, hat er Anspruch auf mindestens 200 Euro, falls das Ziel innerhalb der EU liegt und über 1.500 Kilometer entfernt ist bzw. wenn es außerhalb der EU liegt und zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer entfernt ist.
- Kommt der Kunde mindestens *vier Stunden* später an als geplant, hat er Anspruch auf mindestens 300 Euro, falls das Ziel außerhalb der EU liegt und weiter als 3.500 Kilometer entfernt ist.

© **Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland – Kehl 2007. Für die Richtigkeit dieser Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.**

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl, Tel. 07851 / 991 48-0, Fax: -11

eMail: info@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu

HINTERGRUND



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Annullierung: Auch bei einer Annullierung müssen Mahlzeiten und Getränke angeboten werden - und eine Hotelunterkunft (inklusive Transfer dorthin) dann, wenn ein in Anspruch genommener neuer Flug erst am nächsten Tag erfolgt.

Um andere über die Verspätung zu informieren, können betroffene Kunden unentgeltlich zwei Telefongespräche führen oder zwei Faxe, Telexe oder eMails versenden (Art. 9).

Betroffene Kunden haben – ebenso wie bei einer Nichtbeförderung - die Wahl, entweder den Ticketpreis erstattet zu bekommen oder anderweitig zum Zielort befördert zu werden (Art. 8 Abs. 1).

Und auch hier gilt: Wird auf Grund der Annullierung ein Anschlussflug verpasst, kann der Kunde die Kosten für diesen verpassten Anschlussflug (Hin und zurück) erstattet bekommen sowie außerdem den Preis für den bereits zurückgelegten Flug; er muss auf Wunsch darüber hinaus kostenlos an den Abflugort zurück geflogen werden (Art. 8 Abs. 1).

Last not least: Auch hier besteht ein so genannter Ausgleichsanspruch. Verzichtet der Kunde auf einen Alternativflug, beträgt der Ausgleichsanspruch – ebenso wie bei der Nichtbeförderung - 250 bis 600 Euro; wählt der Kunde die anderweitige Beförderung zum Zielort, beträgt er 125 bis 300 Euro.

Zu beachten sind allerdings folgende Einschränkungen: Ein Ausgleichsanspruch besteht nicht,

- wenn die Airline den Kunden mindestens *zwei Wochen* vor der planmäßigen Abflugzeit darüber informiert, dass der Flug ausfällt, oder
- wenn die Airline den Kunden in einem Zeitraum *zwischen zwei Wochen und sieben Tagen* vor der planmäßigen Abflugzeit informiert und eine anderweitige Beförderung anbietet, die es dem Kunden ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, oder
- wenn die Airline den Kunden *weniger als sieben Tage* vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet und eine anderweitige Beförderung anbietet, die es dem Kunden ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Hinzu kommt, dass Fluglinien auch bei außergewöhnlichen Umständen keine Entschädigung, also keinen Ausgleichsanspruch zahlen müssen (Art. 5).

Beispiele von Fällen, in denen die Verordnung Ihnen als Verbraucher hilft:

Fall A) Ihr Flug verspätet sich und Sie kommen am selben Tag nicht mehr „weg“

Sie wollen z.B. aus Ihrem Griechenland-Urlaub zurückfliegen nach Frankfurt. Am Flughafen in Athen erfahren Sie: Ihre Maschine soll nicht wie geplant abends um 20 Uhr, sondern erst am nächsten Morgen um 6 Uhr abfliegen. Dann muss die Fluggesellschaft Ihnen Mahlzeiten und Getränke anbieten, Sie in einem Hotel unterbringen, Sie auch dorthin bringen und von dort wieder abholen.

Fall B) Sie werden außerhalb der EU „Opfer“ einer Überbuchung

Sie haben z.B. bei einer französischen Airline einen Flug von New York nach Deutschland gebucht. Unmittelbar vor Abflug erfahren Sie: An Bord gibt es für Sie trotz der Buchung keinen Platz mehr. Dank der EU-Fluggastrechte-Verordnung haben Sie nun Anspruch entweder auf Erstattung des Ticketpreises oder einen Ersatzflug. Auch Mahlzeiten, Getränke, die Möglichkeit z.B. zu telefonieren und gegebenenfalls eine Hotelunterkunft stehen Ihnen zu, während Sie auf den Ersatzflug warten. Hinzu kommt ein Ausgleichsanspruch von bis zu 600 Euro.



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Fall C) Sie haben einen „Billigflug“ gebucht und der fällt aus

Low cost oder nicht, laut EU-Recht haben Sie unabhängig vom gezahlten Ticketpreis, unter den zuvor genannten Voraussetzungen, Anspruch auf Betreuungsleistungen, auf Erstattung oder anderweitige Beförderung sowie auf eine Ausgleichzahlung. **Als Tipp:** Sie müssen nicht darauf warten, dass Ihnen die Airline einen Ersatzflug anbietet. Sie können auch selbst die Initiative ergreifen und *in Absprache* mit der Airline einen anderen Flug buchen; der Preis für ein dann evtl. teureres Ticket muss Ihnen erstattet werden. Lassen Sie die Airline dann entweder das neue Ticket direkt bezahlen oder lassen Sie sich das Einverständnis in die Umbuchung vorher schriftlich bestätigen, damit es hinterher bei der Erstattung keine Probleme gibt.

Darüber hinaus steht Ihnen unter den genannten Voraussetzungen der pauschale Ausgleichsanspruch von bis zu 600 Euro zu.

Fünf Punkte, die Sie immer beachten sollten:

1. Halten Sie dieses Merkblatt doch einfach am Flughafen bereit: Wer kann sich schon im Einzelnen merken, wann welche Ausgleichsansprüche entstehen? Je besser Sie vorab über Ihre Rechte informiert sind, desto besser sind Sie natürlich für unvorhergesehene Fälle gewappnet.
2. Eine Luftfahrtgesellschaft kann sich bei Flugausfällen oder Verspätungen auf außergewöhnliche Umstände (z.B. Unwetter) berufen. Da so nicht selten die Verpflichtungen aus der Verordnung umgangen werden, unser Tipp: Lassen Sie sich vom Personal der Airline am Flughafen die Gründe für den Flugausfall oder die Verspätung schriftlich bestätigen, um später Ihre Ansprüche klären zu können.
3. Auch Airlines, die Sie an Bord nur gegen Entgelt verpflegen, sind bei einer Verspätung ab zwei Stunden verpflichtet, Ihnen Mahlzeiten und Getränke sowie nötigenfalls die Übernachtung in einem Hotel zu stellen.
4. Bitte beachten Sie, dass Ihnen noch weitere Ansprüche zustehen können, z.B. wenn Gepäck verloren geht oder Sie dieses zu spät erhalten. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland kann Ihnen in vielen Fällen helfen zu klären, inwieweit internationale Regelungen wie das Montrealer Abkommen oder nationale Rechtsgrundlagen greifen.
5. Ob tatsächlich außergewöhnliche Umstände zu einem Flugausfall geführt haben, kann in Deutschland nur das **Luftfahrtbundesamt** in Braunschweig prüfen. Diese so genannte Durchsetzungsbehörde kann Verstöße säumiger Unternehmen ahnden. Sollten Sie mit Ihrer eigenen Beschwerde gegenüber einer Airline aus dem EU-Ausland keinen Erfolg haben, wenden Sie sich gerne an das **Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl**. Die Juristen helfen Ihnen dabei, Ihre Ansprüche außergerichtlich geltend zu machen.

Wo noch mehr zum Thema steht:

Überblick über **Schlichtungsstellen in der Reisebranche** beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl unter www.euro-info-kehl.eu - Rubrik Schlichtung / Schlichtungsstellen / Reisen. In Deutschland zu nennen: die Reiseschiedsstelle (Wiesbaden) und die Schlichtungsstelle Mobilität (Berlin).

Informationsseite des Luftfahrtbundesamtes als Beschwerde- und Durchsetzungsstelle in Deutschland: http://www.lba.de/cdn_010/nn_54168/DE/C3_96ffentlichkeitsarbeit/Passagierinformationen/Passagierinformationen_Schutz_der_Fluggaeste.html (Zugang über den Menüpunkt „Aufgaben“ und dann das Stichwort Fluggastrechte im Text).

Informationsseite der Europäischen Kommission auf Englisch, mit Texten auch auf Deutsch: http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

© **Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland – Kehl 2007. Für die Richtigkeit dieser Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.**

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11, 77694 Kehl, Tel. 07851 / 991 48-0, Fax: -11

eMail: info@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu

HINTERGRUND