Flugchaos

Die Urlaubssaison läuft auf Hochtouren. Nach zwei Jahren Pandemie brauchen viele Fluggäste starke Nerven. Denn die Flugbranche leidet unter extremem Personalmangel. Hinzu kommen Flugausfälle, verspätete Ankünfte oder verschwundene Koffer. Aber welche Rechte haben Reisende in dieser Situation? Die wichtigsten Fragen beantworten wir in den nachfolgenden FAQ.

Wie sind die Rechte von Fluggästen geregelt?

Die häufigsten Störungen sind in der EU-Fluggastrechte-Verordnung (261/2004/EG) geregelt. Dazu zählen kurzfristige Ausfälle, Überbuchungen oder Verspätungen von mindestens drei Stunden. Die Verordnung gilt, wenn sich der Abflughafen oder der Zielflughafen in der EU befindet.

Welche Ansprüche haben Fluggäste?

Wenn der Flug kurzfristig ausfällt, überbucht ist oder mindestens drei Stunden Verspätung hat, können Fluggäste eine Ausgleichszahlung verlangen. Wie hoch diese genau ist, richtet sich nach der Länge der Flugstrecke.

Welche Ausgleichszahlungen stehen Fluggästen zu?

Die Höhe des Ausgleichsanspruchs ist in der EU-Fluggastrechte-Verordnung pauschal und gestaffelt festgelegt.
Fluggäste bekommen bei Nichtbeförderung, Annullierung oder mindestens drei Stunden Verspätung folgende Erstattung:

- 250 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von maximal 1.500 Kilometern,
- 400 Euro über eine Entfernung von mehr als 1.500 Kilometern, wenn beide Flughäfen in der EU liegen,
- 400 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern und
- 600 Euro bei allen sonstigen Flügen.

Welche weitere Unterstützung steht Flugreisenden zu?

Neben der Ausgleichszahlung stehen Flugreisenden bei Nichtbeförderung, Flugausfall oder einer Flugverspätung von mindestens 5 Stunden Unterstützungsleistungen zu. Die betroffenen Fluggäste können dann entweder eine vollständige Erstattung der Ticketpreise, einen Rückflug zum ersten Abflugort oder eine andere Beförderung zum Endziel unter ähnlichen Reisebedingungen verlangen. Allerdings gilt letzteres nicht für Flugverspätungen.

Außerdem gilt: Verspätet sich der Abflug enorm, sind die Airlines verpflichtet, ihre Fluggäste während der Wartezeit zu unterstützen. Sie haben Anspruch auf kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen, eine Hotelübernachtung inklusive Beförderung zwischen Flughafen und Hotel und zwei Telefonate.

Was bedeutet Nichtbeförderung?

Eine Nichtbeförderung liegt vor, wenn sich die Airline weigert, Fluggäste zu befördern. Dabei ist es wichtig, dass sie sich ordnungsgemäß am Fluggate eingefunden haben. Die häufigste Ursache für die Nichtbeförderung ist eine Überbuchung des Flugzeugs. Eine Nichtbeförderung kann aber auch dann vorliegen, wenn Fluggäste ihren Flug durch überlange Wartezeiten verpassen.

Wann haben Fluggäste kein Recht auf Ausgleichszahlung?

Wenn ein Flug wegen außergewöhnlicher Umstände ausfällt, stehen Fluggästen keine Ausgleichszahlungen zu.

Dazu zählen zum Beispiel unvorhersehbare Naturereignisse.

Haben Betroffene Ansprüche, wenn sie den Flug wegen zu langer Sicherheitskontrollen verpasst haben?

Wenn der Flug ordnungsgemäß stattfindet und die Fluggäste ihn durch die zu lange dauernde Sicherheitskontrolle verpasst haben, haben sie in der Regel keinen Anspruch auf Ersatzleistungen. Denn jede:r Reisende muss einen ausreichenden Zeitpuffer für die Sicherheitskontrollen am Flughafen einkalkulieren. Die Empfehlung, sich zwei bis drei Stunden vor dem Abflug beim Check-In einzufinden, ist den meisten bekannt. Wenn Fluggäste diese Regelung einhalten und den Flug trotzdem verpassen, haben sie Anspruch auf eine sogenannte Aufopferungsentschädigung. Wichtig dabei ist, dass sie bei der Sicherheitskontrolle auf die Dringlichkeit ihrer Situation aufmerksam gemacht haben, sonst trifft sie ein Mitverschulden.

Was ist, wenn Fluggästen ein Alternativflug angeboten wird?

Wenn der Flug ausfällt und Fluggästen ein Alternativflug angeboten wird, muss der nicht extra bezahlt werden. Allerdings kann die Ausgleichszahlung um 50 Prozent gekürzt werden, wenn der Alternativflug sofort angeboten wird. Das ist der Fall, wenn der Flug bei kurzen Strecken maximal zwei Stunden und bei langen Strecken maximal vier Stunden später am Ziel ist.

Was passiert, wenn die Reise über einen Reiseveranstalter gebucht wurde?

Wenn Reisende ihre Flüge als Gesamtpaket bei einem Reiseveranstalter gebucht haben, gelten Flugausfälle, erhebliche Verspätungen und Gepäckverlust als Reisemängel. Hier besteht für die Betroffenen dann Anspruch auf Herabsetzung des Gesamtreisepreises. Voraussetzung dafür ist, dass der:die Reisende den Reiseveranstalter über den Ausfall oder die Verspätung informiert hat. Aber Achtung: Doppelt abrechnen können Betroffene natürlich nicht. Sie müssen sich also entscheiden, ob sie die Ansprüche beim Reiseveranstalter oder bei der Airline geltend machen.

Unser Tipp: Betroffene Fluggäste sollten die Verspätung oder den Ausfall dokumentieren. Dafür kann man sich zum Beispiel eine Bestätigung der Airline aushändigen lassen.

Was steht Fluggästen zu, wenn ihr Gepäck verloren geht?

Grundsätzlich muss die Airline jeden Schaden ersetzen, der durch Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck entsteht. Kommt ein Koffer nicht am Zielort an, können sich betroffene Fluggäste vor Ort mit der nötigen Kleidung oder Hygieneartikeln selbst versorgen und die Kosten in Rechnung stellen. Auch wenn der Koffer oder der Inhalt beschädigt ist, haben Flugreisende Recht auf eine Entschädigung. Dabei wird der Zeitwert ersetzt. Das gleiche gilt, wenn der Koffer verschwunden ist.

Der Gepäck-Aufkleber auf der Bordkarte gilt als Beleg dafür, dass Gepäck aufgegeben wurde. Den sollten Reisende also auf jeden Fall verwahren. Außerdem sollten sie einen Gepäckermittlungsbogen vom Flughafen ausfüllen und vom Bodenpersonal bestätigen lassen.

Gerne stehe ich Ihnen für ein persönliches Beratungsgespräch zur Verfügung.
Über eine Weiterempfehlung freue ich mich !

Mit den besten Grüßen aus der Seeräuberstadt Hamburg
Ihr Helmut Singer
SINGER Reisen & Versicherungen
Stüffelring 39 | D - 22359 Hamburg
Telefon: +49 (0)40-604 84 53 | Telefax: +49 (0)40-604 416 81
E-Mail: singer.reisen.versicherungen@web.de
MeinInternet:www.singer-reisen-versicherungen.de

QR Code scannen
Und mehr Informationen
BERATUNG | PERSÖNLICH
MeinInternet: www.singer-reisen-versicherungen.de