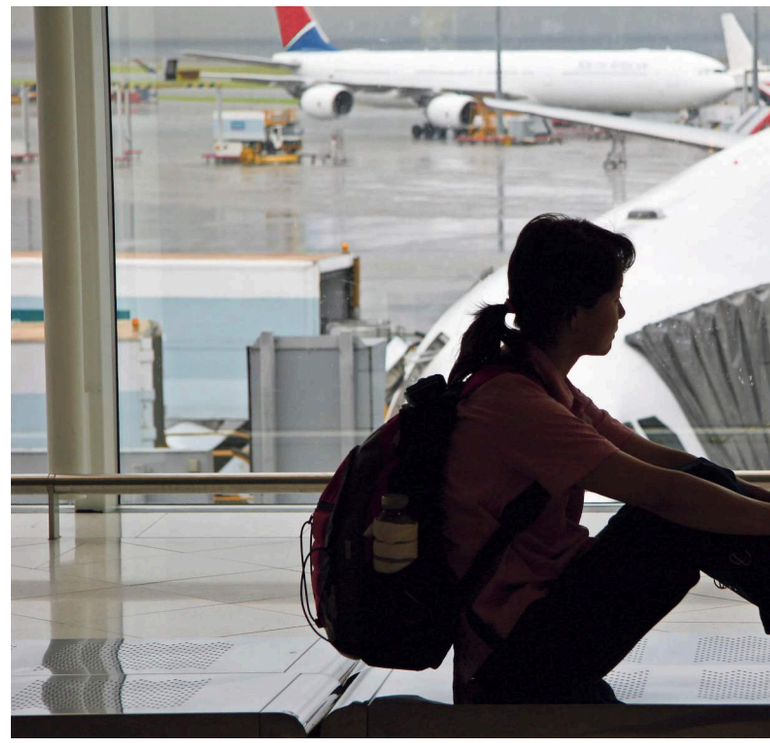
DAS **THEMA**

Wenn aus dem **gebuchten Flug nichts wird**

FRAGE & ANTWORT. Mit dem Start der Haupturlaubszeit nehmen die Probleme bei Flugreisen zu. Was Sie jetzt wissen sollten.



Von Daniela Bachal

1 Ein Flug hat sich verspätet oder wurde gestrichen. Wo erfährt man am besten, wie es weitergeht?

ANTWORT: Am besten wendet man sich an die Fluglinie selbst, sie ist gesetzlich verpflichtet, Auskunft zu geben. Airlines bieten telefonisch oder online aktuelle und ausführliche Informationen zum gebuchten Flug und informieren Passagiere teilweise auch direkt. Bei Pauschalreisen ist auch der Reiseveranstalter Ansprechpartner. Konsumentenschützer raten auf jeden Fall, Belege für etwaige Verpflegung, Nächtigung und Transport gut aufzuheben, um etwaige Ansprüche später geltend machen zu können.

2 Müssen Airlines eine Entschädigung auszahlen, wenn der Flug Verspätung hat oder ganz ausfällt?

ANTWORT: Anspruch auf Entschädigung gibt es grundsätzlich erst ab drei Stunden Verspätung und wenn keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen. Die Höhe der sogenannten Ausgleichszahlung hängt dabei von der Entfernung des Reiseziels ab: Bei Flügen von bis zu 1500 km gibt es 250 Euro, bei Flügen innerhalb der EU ab 1500 km rund 400 Euro, bei Flügen von 1500 km bis 3500 km außerhalb der EU sind es 400 Euro – 600 Euro bei mehr als 3500 km Entfernung außerhalb der EU.

3 Welche Ereignisse gelten als außergewöhnliche Umstände, unter denen die Airlines bei einer Verspätung oder Annullierung des Fluges keine Entschädigung bezahlen müssen?

ANTWORT: Die EU-Fluggastrechteverordnung nennt Beispiele wie politische Unruhen oder Naturgewalten, bleibt aber eine konkrete Liste schuldig, wie man bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte betont. Der Europäische Gerichtshof hat mittlerweile allerdings klargestellt, dass Vogelschlag, die Beschädigung eines Flugzeugreifens durch auf der Landebahn liegende Fremdkörper oder auch aggressive Fluggäste

Sitz „WL" könnte sich als Schleudersitz erweisen

KLEINE ZEITUNG, ADOBE STOCK

FLUGGASTRECHTE

Von Fluggästen, die auf der Warteliste landen

Die Überbuchung von Flugzeugen ist gängige Praxis. Was bei der „Nichtbeförderung ohne triftige Gründe" gilt.

Kennen Sie das? Sie haben ein gültiges Ticket, keine ansteckenden Krankheiten, alle nötigen Reisedokumente, haben rechtzeitig eingecheckt und sind früh genug am Flughafen – laut Boardingpass sitzen Sie aber auf „WL": Das ist die Warteliste. Es ist ungewiss, ob Sie überhaupt an Bord dürfen. In diesem Fall hat die Airline Ihren Flug überbucht, weil rein statistisch gesehen pro Flug ein bestimmter Prozentsatz an Passagieren ausfällt und man das Flugzeug aus mehreren Gründen auslasten möchte.

Zu den Fluggastrechten gehört in diesem Fall eine alternative Beförderung zum Reiseziel unter vergleichbaren Bedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt samt Betreuungsleistun-

Flug annulliert? Man kann zwischen Ticketkosten-Rückerstattung und alternativer Beförderung wählen RALPH PAPRZYCKI

dazugehören. Bei einem außergewöhnlichen Umstand müssen jedenfalls zwei Voraussetzungen erfüllt sein, wie die Juristin Heidi Lallitsch von der Anwaltskanzlei Saxinger erklärt: Das Vorkommnis darf nicht „Teil der normalen Ausübung der Tätigkeit des betreffenden Luftunternehmens" sein und darf seiner Natur oder Ursache nach nicht durch das Luftfahrtunternehmen beherrschbar sein.

gen (wie Speisen, Hotel, Transfers etc.) im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit. Hinzu kommt der Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, deren Höhe von der Länge der Flugstrecke abhängt: Bei Flügen bis zu 1500 km sind es 250 Euro, bei Flügen innerhalb der EU ab 1500 km sind es 400 Euro. Bei Flügen von 1500 km bis 3500 km außerhalb der EU stehen Betroffenen 400 Euro zu, bei Distanzen darüber hinaus sind es 600 Euro.

Alternativ können von Betroffenen die Ticketkosten zurückverlangt werden, wenn auf die Buchung verzichtet wird – wer sich auf Ausgleichszahlungen in Form von Gutscheinen oder Bonusmeilen einlässt, bekommt unter Umständen mehr als die Ticketkosten im Falle einer Bar-Auszahlung.

Rat & Hilfe

AK-Flughafenaktion. Konsumentenschützer der AK Niederösterreich beraten Reisende am Flughafen Wien-Schwechat jetzt an sieben Wochenenden bei allen Reiseproblemen. Jeweils samstags und sonntags von 7 bis 12 Uhr und freitags von 14 bis 19 Uhr an einem eigenen Infoschalter im Terminal 1.

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) ist in Österreich die gesetzliche Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle für den Bahn-, Fernbus-, Schiffs- und Flugverkehr. Wenn es etwa bei Verspätung oder Annullierung keine Einigung mit dem Unternehmen gibt, hilft die apf. **www.apf.gv.at**

4 Gibt es eine Entschädigung für Fluggäste, wenn ein Flug durch einen Streik verspätet stattfindet oder ausfällt?

ANTWORT: In der Praxis muss geprüft werden, um welchen Streik es sich handelt. Bei einem angekündigten Streik von Airline-Mitarbeitern wie Piloten, Bord- oder Bodenpersonal, gibt es, so Lalltisch, grundsätzlich ein Entschädigungsrecht.

RECHTE VON BAHNKUNDEN

So bleiben Sie nicht auf der Strecke

Verspätung, überfüllte Züge oder Streik am Bahnhof: Das sind die Fahrgastrechte.

Ticket gebucht, der Zug hat aber Verspätung? Die EU-weite Regelung sieht bei Einzelkarten im Fernverkehr vor, dass der Fahrgast bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten einen Preisnachlass von 25 Prozent des Ticketpreises bekommt, ab 120 Minuten Verspätung gibt es 50 Prozent Nachlass als Mindestentschädigung.

Bei einer Verspätung von mehr als 60 Minuten sind dem Fahrgast laut Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) auch Mahlzeiten und Erfrischungen in einem „angemessenen Verhältnis" anzubieten, sofern diese vor Ort vorhanden sind. Kein Anspruch auf eine Verspätungsentschädigung besteht, wenn Fahrgäste vor dem Kauf der Fahrkarte über die Verspätung bzw. den Zugausfall informiert wurden oder sogenannte außergewöhnliche Umstände vorliegen, die das Bahnunternehmen trotz gebotener Vorsicht nicht vermeiden konnte. Streiks des Personals von Bahnunternehmen stellen jedenfalls keinen außergewöhnlichen Umstand dar, durch den Entschädigungen entfallen.

Fällt der Zug ganz aus, regelt die EU-Verordnung lediglich, dass es das Geld retour gibt oder ein späterer Reisetermin möglich sein muss. Wer sich die Fahrt selbst organisiert, weil er etwa dringend zum Flughafen oder zu einer Veranstaltung muss, kann der Bahn dafür lediglich „angemessene" Kosten, etwa für den Bus, in Rechnung stellen, wie Konsumentenschützer betonen. „Der Kostenersatz für Taxi oder Mietauto ist fraglich", heißt es bei der AK Steiermark.

Wer aufgrund eines überfüllten Zuges trotz bezahltem Ticket nicht einsteigen darf, sollte wissen: Der Beförderer ist nur zur Beförderung zum Zielbahnhof verpflichtet, nicht jedoch, diese Beförderung in einem bestimmten Zug durchzuführen. Nur bei einer Reservierung oder einem zuggebundenen Ticket besteht ein Anspruch, mit einem gewissen Zug transportiert zu werden.

Bahnkunden sollten ihre Rechte kennen