

Verspätete und gestrichene Flüge – welche Ansprüche haben Reisende?

ÖAMTC-Jurist:innen beraten und unterstützen auf Reisen bei Notfällen auch rund um die Uhr

Laut ÖAMTC-Reisemonitoring zieht es diesen Sommer 68 Prozent aller befragten österreichischen Reisenden ins Ausland: "Viele Menschen planen heuer wieder eine Flugreise. Reisende sollten sich allerdings auf längere Wartezeiten und rechtzeitiges Erscheinen am Flughafen einstellen. Außerdem ist es ratsam, rechtzeitig vor Reisebeginn regelmäßig den Flugstatus zu überprüfen, denn laut Meldungen von Airlines und Flughäfen müssen Passagiere mit Problemen wie verspäteten oder annullierten Flügen rechnen", erklärt ÖAMTC-Juristin Verena Pronebner.

Fällt ein gebuchter Flug aus oder ist der Flug um fünf Stunden oder mehr verzögert, haben Passagiere die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer Ersatzbeförderung, also einer anderen Beförderung zum Ziel oder frühestmöglicher Rückflug zum ersten Abflugort. Wenn das Luftfahrtunternehmen keine Wahl zwischen Erstattung oder anderweitiger Beförderung anbietet, sondern gleich die ursprünglichen Ticketkosten erstattet, haben Passagiere Anspruch auf Erstattung der Mehrkosten des neuen Flugscheins unter vergleichbaren Reisebedingungen.

Ausgleichszahlung reicht von 250 bis zu 600 Euro, je nach Flugstrecke

"Anstatt der Erstattung des Ticketpreises bieten Airlines auch gern Gutscheine an – diese müssen jedoch nicht akzeptiert werden", stellt die ÖAMTC-Juristin klar. "Eine pauschale Entschädigung muss die Fluglinie außerdem dann bezahlen, wenn der Passagier nicht mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflug über die Annullierung informiert wurde oder kein alternativer Flug innerhalb von weniger als sieben Tagen vor Abflug angeboten wurde, der maximal eine Stunde früher abfliegt und maximal zwei Stunden später ankommt". Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt von der Länge der Flugstrecke ab – und reicht von 250 Euro bei Flugstrecken bis 1.500 km bis zu 600 Euro bei Flugstrecken über 3.500 km (außerhalb der EU). "Bietet die Fluglinie aber einen Alternativflug an, kann die Höhe der Entschädigung um 50 Prozent gekürzt werden, wenn abhängig von der Länge der Strecke die neue Ankunftszeit nicht zu stark von der vereinbarten abweicht."

Ob verspätet oder annulliert – kein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung besteht, wenn die Fluglinie nachweisen kann, dass die Verspätung oder Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist und diese auch mit allen zumutbaren Maßnahmen nicht zu verhindern gewesen wären. Das ist z. B. bei Unwetter oder einem Terroranschlag der Fall aber z. B. nicht, wenn aufgrund von Personalmangel schon länger klar ist, dass Flüge nicht wie geplant stattfinden können.

Tipps der ÖAMTC-Juristin für Flugreisende

* Bei der Buchung: "Der große Vorteil, wenn man direkt bei der Airline und nicht über Buchungsplattformen den Flug bucht, ist, dass, die Fluglinie die Kontaktdaten der Passagiere haben und diese direkt kontaktieren können", erklärt die Juristin.

* Vorab informieren: Regelmäßig vor Abflug den Flugstatus checken bzw. ab ca. zwei Wochen vorher nachschauen, ob man Nachrichten über den Flug von der Airline erhalten hat. Dabei auch unbedingt den Spam-Ordner kontrollieren.

* Airline Apps nutzen: Oft haben Airlines Apps, in denen in Echtzeit über den Flugstatus informiert wird bzw. wo man z.B. über Chat-Bot jemanden vom Bodenpersonal erreicht.

* Im Fall der Verspätung: Verspätung dokumentieren und Belege (Rechnungen während der Wartezeit) aufbewahren bzw. mit dem Bodenpersonal sprechen, ob Gutscheine für Konsumation am Flughafen ausgegeben werden.

* Gestrichene Flüge: Bei Annullierung Kontakt mit Airline aufnehmen und nachfragen, ob alternative Beförderungen angeboten werden. "Wird seitens der Fluglinie nicht aktiv ein alternativer Flug angeboten, sollte vor einer eigenständigen alternativen Buchung das Flugunternehmen kontaktiert werden. Sämtliche Belege über eine weitere Buchung sollten aufbewahrt werden. Die Airline muss nämlich die Kosten für die anderweitige Beförderung erstatten, sofern keine vergleichbare Alternative angeboten wurde. Die ÖAMTC-Rechtsberatung informiert und hilft auch direkt weiter und ist für Mitglieder-Beratungen bei Notfällen auch 24/7 erreichbar", so Pronebner.

* Entschädigungen: Haben Passagiere ein Anrecht auf eine Rückerstattung der Ticketkosten oder eine Entschädigung, sollte diese Forderung im ersten Schritt schriftlich direkt an das entsprechende Flugunternehmen richten.

ÖAMTC-Mitglieder können sich mit Fragen rund um Flugreisen an den Mobilitätsclub wenden: Die Juristen beraten kompetent und kostenlos – und sind für Notfälle auch rund um die Uhr erreichbar. Infos unter www.oeamtc.at/rechtsberatung.

Details zu den Passagier-Rechten sowie ein Video gibt es unter www.oeamtc.at/passagier-rechte.