

06.02.2024

Streik bei der Lufthansa

Diese Rechte haben Reisende bei Flugausfall und Verspätung

Für Mittwoch dieser Woche hat die Gewerkschaft ver.di das Bodenpersonal der Lufthansa an mehreren deutschen Flughäfen zur Warnstreiks aufgerufen. Reisende müssen mit deutlichen Verzögerungen im regulären Flugbetrieb rechnen. „Wird ein Flug wegen eines Streiks annulliert, können sich Betroffene an ihre Fluggesellschaft wenden, die in diesem Fall für eine Ersatzbeförderung sorgen muss“, erklärt Carmen Hesse, Leiterin der Verbraucherzentrale Kreis Kleve. „Häufig ist in solchen Fällen unkompliziert eine Umbuchung über die App oder die Webseite der Fluggesellschaft möglich.“ Sie erklärt die Rechte von Reisenden rund um den anstehenden Streik.

- **Mein Flug wird annulliert**

Wird ein Flug annulliert, haben Verbraucher:innen die Wahl zwischen der vollständigen Erstattung des Flugpreises binnen sieben Tagen oder einem Ersatzflug. Der Ersatzflug muss zum frühestmöglichen oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze, erfolgen. Zudem können Verbraucher:innen einen Anspruch auf eine Zahlung in Höhe von 200 bis 600 Euro haben. Die genaue Höhe dieses Anspruchs richtet sich unter anderem nach der Entfernung ihres Reiseziels sowie weiteren Faktoren. Abhängig davon, wann der gewünschte Ersatzflug stattfindet, ist die Fluggesellschaft auch verpflichtet, sogenannte Betreuungsleistungen anzubieten. Dazu gehören zum Beispiel Mahlzeiten und Getränke. Wenn die Abflugzeit erst auf den nächsten Tag fällt, muss die Fluggesellschaft zudem für eine Unterbringung im Hotel und für die Hin- und Rückfahrt zum Flughafen sorgen. Wer einen selbstgebuchten Flug nicht mehr antreten möchte oder sich eigenhändig um eine Alternative kümmern will, kann den Ticketpreis zurückverlangen. Die Airline muss das Geld binnen sieben Tagen zurückzahlen. Die Rückerstattung in Form eines Gutscheins ist nur mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes möglich. Wer eine Pauschalreise gebucht hat, kann sich auch an seinen Reiseveranstalter wenden, um gegebenenfalls mit einer anderen Airline befördert zu werden.

- **Mein Flug verspätet sich**

Wird der Abflug durch einen Streik des Flugpersonals verzögert, können Reisende ihre weiteren Ansprüche unter bestimmten Vorausset-

tipp tipp tipp tipp tipp

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Verbraucherarbeit
im Kreis Kleve
mobil & digital

Tel. (0211) 54 2222 11

service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

zungen geltend machen. Ab einer Verzögerung der Abflugzeit von mehr als fünf Stunden gilt: Betroffene, die ihr Flugticket selbst gekauft haben, können auf den Antritt des Flugs verzichten und sich den Ticketpreis erstatten lassen. Auch hier kann ein Anspruch auf eine Zahlung in Höhe von 200 bis 600 Euro bestehen.

Pauschalreisende können ab einer Verspätung von fünf Stunden Erstattungen geltend machen. Der Tagesreisepreis kann hier ab der fünften Stunde um fünf Prozent je Stunde bis maximal 20 Prozent gemindert werden. Kommen Reisende aufgrund des verspäteten Abflugs mehr als drei Stunden später als geplant am Zielort an, können sie Ausgleichsleistungen geltend machen.

- **Flugärger-App: Ansprüche online prüfen**

Mit der kostenlosen Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW können Reisende Ansprüche wegen Verspätung oder Annullierung ihrer Flüge sowie Gepäckbeschädigung oder -verlust kostenlos prüfen und bei den Airlines geltend machen. Die Flugärger-App erzeugt mithilfe von Legal-Tech, Flugdatenbanken und Abfragen eine E-Mail mit den möglichen Forderungen auf Basis der EU-Fluggastrechte-Verordnung. Die E-Mail ist bereits an die richtige Airline adressiert und muss von den Betroffenen nur noch abgeschickt werden.

Weiterführende Infos und Links:

- Weitere Informationen zu Fluggastrechten und zur Flugärger-App gibt es auf der Homepage der Verbraucherzentrale NRW unter: www.verbraucherzentrale.nrw/node/27885