

04.07.2024

Flug verspätet: Diese Rechte haben Reisende

Verbraucherzentrale NRW gibt Tipps für einen entspannten Flug in den Sommerurlaub

Am 8. Juli beginnen in Nordrhein-Westfalen die Sommerferien –Reisezeit für Familien mit schulpflichtigen Kindern. Flughäfen stellen sich bereits auf ein erhöhtes Passagieraufkommen ein. Doch nicht immer gelingt der Start in den Urlaub reibungslos. Was tun, wenn sich Flüge verspäten, abgesagt werden oder Gepäck verloren geht? „Am besten wissen Reisende schon vorab über ihre Fluggastrechte Bescheid, damit sie im Fall der Fälle schnell handeln können“, rät Iwona Husemann, Reiserechtersperin der Verbraucherzentrale NRW. Wird ein Flug gestrichen, kann zum Beispiel eine Ersatzbeförderung eingefordert werden. Aber auch die Verpflegung vor Ort muss gewährleistet sein. Oft können Ansprüche auch im Nachgang gegenüber der Airline geltend gemacht werden. Dabei hilft die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW. Was Reisende über ihre Rechte wissen sollten, hat die Rechtsexperin zusammengefasst.

- **Wenn sich der Flug verspätet**

Wenn Passagiere die Zeit am Flughafen überbrücken müssen, weil sich ihr Abflug verspätet, muss die Airline je nach Verspätung und Flugentfernung unter anderem sogenannte Betreuungsleistungen anbieten. Dazu zählen zum Beispiel Mahlzeiten und Getränke in einem angemessenen Verhältnis zur Wartezeit, aber auch die Unterbringung in einem Hotel, wenn sich der Abflug auf den folgenden Tag verschiebt. Auch für die Fahrt zum Hotel und zurück zum Flughafen muss die Airline sorgen. Voraussetzung für Betreuungsleistungen ist bei Kurzstrecken (bis 1.500 km) eine Abflugverspätung von zwei Stunden, bei Mittelstrecken (1.500 bis 3.500 km) eine Verspätung von drei Stunden und bei Langstrecken (ab 3.500 km) eine Verspätung von vier Stunden. Zusätzlich haben Verbraucher:innen ab einer Ankunftsverspätung von drei Stunden oder mehr einen Anspruch auf eine pauschale Entschädigung, die sogenannten Ausgleichsleistungen. Die Höhe (250 bis 600 €) ist dabei ebenfalls abhängig von der jeweiligen Flugentfernung. Ein solcher Anspruch besteht hingegen nicht, wenn außergewöhnliche Umstände wie zum Beispiel schlechte Wetterverhältnisse den Abflug unmöglich machen. Wichtig dabei: Die Fluggesellschaft muss diese Gründe nachweisbar darlegen. Ein pauschaler Hinweis darauf ist nicht ausreichend.

- **Wenn der Flug gestrichen wird**

Auch wenn die Airline einen Flug annulliert, haben Betroffene Rechte nach der Fluggastrechtersverordnung. Neben den genannten Betreuungs- und Ausgleichsleistungen können sie zwischen einer Ersatzbeförderung oder

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

der Erstattung des Ticketpreises wählen. Letztere muss dann binnen sieben Tagen erfolgen. Wichtig dabei: Wer sich für die Erstattung entscheidet, tritt vom Beförderungsvertrag zurück und hat keinen Anspruch mehr auf eine Ersatzbeförderung und Betreuungsleistungen. Welche Ansprüche Verbraucher:innen gegenüber der Airline haben, hängt auch davon ab, wann sie über eine Flugannullierung informiert werden. Informiert die Airline vierzehn Tage vorher, besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistungen. Unter vierzehn Tagen gelten bestimmte Anforderungen an die anzubietende Ersatzbeförderung. Ansonsten besteht weiterhin ein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung. Gut zu wissen: Wird ein Flug um mehr als eine Stunde vorverlegt, wird dies als Annullierung gewertet.

- **Wenn das Gepäck verloren geht oder beschädigt wird**

Geht das Gepäck in der Obhut der Fluggesellschaft oder an Bord des Flugzeugs verloren, wird es zerstört oder beschädigt, müssen die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter für den Ersatz des Schadens aufkommen. Der Schaden muss möglichst schnell angezeigt werden, zum Beispiel an einem dafür vorgesehenen „Lost and Found“-Schalter oder ähnlichen Anlaufstellen am Flughafen. Betroffene sollten die Schäden auch anhand von Fotos dokumentieren und den Verlust gegenüber der Fluggesellschaft oder im Falle einer Pauschalreise gegenüber dem Reiseveranstalter melden. Die Haftungshöchstgrenze für Zerstörung, Beschädigung oder Verspätung von Gepäck liegt derzeit bei ca. 1.400 Euro pro Passagier. Wichtig: Wertsachen, empfindliche Gegenstände und lebenswichtige Medikamente gehören ins Handgepäck. Die Haftung für Schäden an solchen Gegenständen im aufgegebenen Gepäck wird in den Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften regelmäßig ausgeschlossen.

- **Flugärger-App hilft bei Anspruchsermittlung**

Zu wissen, wann und in welchem Umfang Rechtsansprüche gegenüber der Airline gelten, ist nicht immer ganz leicht. Bei der Ermittlung der Ansprüche hilft die kostenlose Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW, die in den gängigen App-Stores zum kostenlosen Download zur Verfügung steht oder in der Browserversion auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW genutzt werden kann. Mit dem Tool können Betroffene selbst unkompliziert mögliche Ansprüche auf Entschädigung prüfen und direkt bei der Fluggesellschaft geltend machen.

Weiterführende Infos und Links:

- Weitere Informationen zu Fluggastrechten und zur Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW unter: www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger