

EU-Rechte schützen Flugreisende - ARAG Experten erläutern, welche Rechte Fluggäste haben.

ARAG Tower und Umgebung

© ARAG

Die Fluglinie Tuifly hat für den heutigen Freitag wegen kurzfristiger Krankmeldungen der Crews alle ihre Flüge abgesagt. Insgesamt sollen 108 Flüge ausfallen - 54 Flüge von Deutschland und 54 Rückflüge. Wenn nicht alles nach dem Flugplan verläuft, sind Reisende jedoch nicht rechtlos. ARAG Experten erläutern, welche Rechte Kunden von Airlines haben und was sie tun müssen, um ihre Ansprüche durchzusetzen.

Fluggastrechte: EU-weit abgesichert

Die EU-Fluggastrechteverordnung regelt unter anderem, welche Leistungen Fluggäste von der Airline beanspruchen können, wenn ihnen die Beförderung verweigert wird, ihr Flug verspätet ist oder gar nicht stattfindet. Anwendbar ist die Verordnung immer dann, wenn der Flug auf einem Flughafen innerhalb der EU startet oder eine in der EU beheimatete Airline einen europäischen Flughafen anfliegt.

Wird Fluggästen die Beförderung verweigert – zum Beispiel bei Überbuchung – oder wird ihr Flug annulliert, haben sie zunächst Anspruch auf sogenannte Betreuungsleistungen, also auf Verpflegung, kostenlose Telefonate und ggf. auch auf eine Übernachtung. Verspätet sich der Abflug, sind diese Leistungen abhängig von der Länge des gebuchten Fluges und der Dauer der Verspätung. Bei Nichtbeförderung, Annullierung oder einem um mehr als fünf Stunden verspäteten Abflug haben Reisende außerdem das Recht auf eine anderweitige Beförderung zum Zielort. Alternativ können sie sich auch für eine Erstattung des Ticketpreises entscheiden, werden dann aber von der Airline nicht weiter betreut.

Daneben sieht die EU-Verordnung auch pauschale Ausgleichsansprüche in Geld vor – und zwar bei Ankunft am Zielflughafen mit mehr als dreistündiger Verspätung, bei Nichtbeförderung und bei einer Annullierung des Fluges, über die nicht mindestens zwei Wochen vorher informiert wurde. Je nach Länge der Flugstrecke können zwischen 250 und 600 Euro beansprucht werden. Allerdings gilt bei einer Annullierung: Streicht die Airline einen Flug aufgrund sogenannter außergewöhnlicher Umstände – zum Beispiel wegen schlechten Wetters – muss sie nicht zahlen.

Der Begriff der außergewöhnlichen Umstände – welcher in der Vorschrift nicht definiert ist – bedeutet, dass die gegebenenfalls zu einem Wegfall der Ausgleichspflicht führenden Umstände außergewöhnlich sind, d.h. nicht dem gewöhnlichen Lauf der Dinge entsprechen, sondern außerhalb dessen liegen, was üblicherweise mit dem Ablauf der Personenbeförderung im Luftverkehr verbunden ist oder verbunden sein kann (BGH, Urteil vom 24.09.2013 - X ZR 160/12). Es herrschen unterschiedliche Ansichten darüber, ob massenhafte Krankmeldungen des Personals hier drunter zu fassen sind, oder nicht.

Und wenn das Gepäck auf der Strecke bleibt? Für internationale Flüge regelt in diesem Fall das Montrealer Übereinkommen (MÜ) die Ansprüche der Reisenden gegen das Luftfahrtunternehmen. Geht der aufgegeben Koffer verloren oder wird er beschädigt, haftet die Airline verschuldensunabhängig bis zu einem Höchstbetrag von rund 1.220 Euro. Bei Handgepäck muss der Fluggesellschaft nachgewiesen werden, dass sie den Schaden verursacht hat. Sind Koffer und Inhalt mehr wert, sollten Reisende den Wert ihres Gepäcks bereits bei der Aufgabe angeben – gegen eine Extragebühr wird dann im Schadensfall der höhere Wert ersetzt. Trudelt der Koffer verspätet am Urlaubsziel ein, darf der Fluggast bis dahin notwendige Dinge für den Aufenthalt einkaufen. Gegen Vorlage der Quittungen kann er sich die Ausgaben erstatten lassen. Auch dabei gilt die Höchstgrenze von rund 1.220 Euro. Ganz wichtig: Ansprüche müssen laut ARAG Experten

unverzüglich schriftlich bei der Fluggesellschaft angemeldet werden – bei Verlust oder Beschädigung innerhalb von sieben Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Empfang des Gepäcks.

Pressekontakt:

Brigitta Mehring
Telefon: 0211 / 963 - 2560
Fax: 0211 / 963 - 2025
E-Mail: brigitta.mehring@arag.de

Unternehmen

ARAG
ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf

Internet: www.arag.de

Über ARAG

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand auch über die leistungsstarken Tochterunternehmen im deutschen Komposit-, Kranken- und Lebensversicherungsgeschäft sowie die internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in 14 weiteren europäischen Ländern und den USA – viele davon auf führenden Positionen in ihrem jeweiligen Rechtsschutzmarkt. Mit 3.800 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,7 Milliarden €.