

Brüssel, den 29. Juni 2010

Fluggastrechte

Informationskampagne

Warum startet die Europäische Kommission eine Kampagne, um die Reisenden auf ihre Rechte aufmerksam zu machen?

Die Europäische Union hat zwar in den letzten Jahren erhebliche Fortschritte dabei erzielt, einheitliche Rechte für Flug- und Bahnreisende festzulegen, aber nicht alle Europäer wissen, worauf sie jetzt Anspruch haben. Mit dieser Kampagne sollen alle Flug- und Bahnreisenden darüber informiert werden, welche Rechte sie aufgrund europäischer Rechtsvorschriften haben und wie sie ihre Ansprüche geltend machen können.

Warum jetzt?

Die Feriensaison steht vor der Tür und Millionen Europäer werden mit dem Zug und dem Flugzeug zu ihren Urlaubszielen reisen. Die Kenntnis ihrer Rechte kann den Reisenden viele Probleme ersparen.

Wie wird die Kampagne durchgeführt?

Die Kampagne wird in allen 23 Amtssprachen der EU durchgeführt, so dass alle Bürger die Informationen über ihre Rechte in ihrer Muttersprache erhalten. Auf Flughäfen und Bahnhöfen in allen 27 Mitgliedstaaten werden ab dem Start der Kampagne nach und nach Plakate ausgehängt und Broschüren ausgelegt. Außerdem gibt es eine Internetseite mit weiteren Informationen unter der Adresse <http://ec.europa.eu/passenger-rights>. Die Kommission hat auch ein kurzes Video produziert, in dem die Rechte behinderter oder in ihrer Mobilität eingeschränkter Flug- und Bahnfahrergäste nach europäischem Recht erläutert werden. Dieses Video wird Fernsehsendern zur Ausstrahlung zur Verfügung gestellt. In kurzen Videoclips werden den Bürgern ihre Rechte als Reisende auf humorvolle Weise in Erinnerung gerufen. Die Videos werden auch online auf der Internetseite der Kampagne abrufbar sein. Außerdem wird die Kommission 2010 und 2011 auch auf mehreren maßgebenden Reise- und Tourismusbörsen vertreten sein und die Reisenden über ihre Rechte informieren.

Fluggastrechte

Warum wurden Fluggastrechte eingeführt?

Seit den frühen 1990er Jahren hat die Zahl der Flugreisen enorm zugenommen. Dieses rasche Wachstum hat aber auch häufig zu Unannehmlichkeiten für die Fluggäste geführt.

Angesichts dieser Entwicklungen hat sich die EU seit 1991 darum bemüht, gleiche grundlegende Rechte für alle Fluggäste zu gewährleisten, indem EU-Rechtsvorschriften, die für alle Länder der Europäischen Union gelten, ausgearbeitet wurden.

Im Februar 2005 trat die EG-Verordnung 261/2004 in Kraft. Darin sind einheitliche Regeln für Ausgleichszahlungen und die Betreuung von Fluggästen in bestimmten Situationen vorgesehen. Diese Vorschriften gelten für Fluggäste, die von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats abfliegen, und alle Fluggäste, die aus einem Drittland mit einer europäischen Fluggesellschaft nach einem solchen Flughafen reisen.

Welche Rechte haben behinderte oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Fluggäste?

Nach EU-Recht sind Menschen mit Behinderungen und/oder eingeschränkter Mobilität bei der Buchung und dem Anbordgehen vor Diskriminierung geschützt. Sie haben auch Anspruch auf Hilfestellung auf Flughäfen (bei Abflug und Ankunft sowie im Transit) und an Bord. Um die Hilfestellung zu erleichtern, wird empfohlen, die besonderen Bedürfnisse im Voraus anzumelden.

Was sind die grundlegenden Rechte?

Bei Flugunregelmäßigkeiten haben Fluggäste Anrecht auf

- Information durch die Fluggesellschaft (z. B. über Fluggastrechte, die weitere Entwicklung, Flugstreichungen und Verspätungsdauer)
- Erstattung des Flugpreises oder wahlweise die Umbuchung bis zum Zielort (Achtung: dieses Recht gilt nur für große Verspätungen von mehr als fünf Stunden)
- angemessene Betreuung (Erfrischungen, Mahlzeiten, Unterbringung oder Beförderung zum und vom Flughafen je nach Fall) beim Warten auf die Weiterbeförderung oder bei großer Verspätung (abhängig von der Flugdauer, z. B. ab zwei Stunden Verspätung bei Flügen bis 1500 km oder ab drei Stunden bei allen Flügen innerhalb der Europäischen Union).

Was passiert bei Überbuchung eines Flugs?

Bei Überbuchung eines Flugs müssen die Fluggesellschaften zuerst versuchen, Freiwillige zu finden, die ihre Buchung im Austausch gegen bestimmte Leistungen (z. B. Bonusmeilen, Gutscheine, Geldzahlung, Extraticket oder höhere Beförderungsklasse auf einem anderen Flug) abtreten. Außerdem muss die Fluggesellschaft den Freiwilligen auch die Wahl zwischen einer vollständigen Erstattung ihrer vorherigen Buchung und einer Umbuchung anbieten.

Fluggäste können Anspruch auf eine Ausgleichsleistung zwischen 250 € und 600 € haben, deren Höhe sich nach der Flugentfernung und der vor der Umbuchung zu erwartenden Verspätung richtet.

Wählt der Fluggast die Umbuchung, muss die Fluggesellschaft notwendige Betreuungsleistungen erbringen, z. B. bestimmte Mahlzeiten und Getränke, Möglichkeit zum Telefonieren, falls nötig eine Übernachtung und gegebenenfalls die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Unterbringungsort.

Was passiert bei Annullierung eines Flugs?

Fluggäste haben bei Annullierung ihres Flugs Anspruch auf die gleiche Ausgleichszahlung wie bei einer Überbuchung, ausgenommen sie wurden mindestens 14 Tage vor Beginn des Fluges informiert oder können auf Flüge mit nahe bei der ursprünglichen Zeit liegenden Abflugzeiten umgebucht werden oder die Fluggesellschaft kann nachweisen, dass die Annullierung durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft den Fluggästen die Wahl bieten zwischen

- einer innerhalb von sieben Tagen erfolgenden Erstattung des Flugpreises bzw. der Erstattung der unbenutzten Teile des Flugscheins und
- der Umbuchung bis zum Zielort unter ähnlichen Beförderungsbedingungen, entweder mit anderen Fluggesellschaften oder anderen Verkehrsmitteln.

Falls eine Umbuchung längere Wartezeiten bedingt, muss die Fluggesellschaft angemessene Betreuungsleistungen erbringen (Möglichkeit zum Telefonieren, Erfrischungen, Mahlzeiten, Unterbringung und Beförderung zum Unterbringungsort).

Was passiert bei großen Verspätungen?

Ist der Flug um drei Stunden oder mehr verspätet, können die Fluggäste einen Anspruch auf die gleiche Ausgleichszahlung wie bei einer Flugannullierung haben, sofern die Fluggesellschaft nicht nachweisen kann, dass die Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Außerdem können Fluggesellschaften für Verspätungsschäden haftbar gemacht werden.

Fluggäste haben Anspruch auf Betreuung durch die Fluggesellschaft (Möglichkeit zum Telefonieren, Erfrischungen, Mahlzeiten, Unterbringung, Beförderung zum Unterbringungsort) bei einer Verspätungsdauer von

- zwei Stunden oder mehr bei Flügen über eine Entfernung bis zu 1500 km
- drei Stunden oder mehr bei längeren Flügen innerhalb der EU oder bei Flügen außerhalb der EU über eine Entfernung zwischen 1500 und 3500 km
- vier Stunden oder mehr bei Flügen außerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 3500 km.

Beträgt die Verspätung mehr als fünf Stunden und entscheidet sich der Fluggast, seine Reise nicht fortzusetzen, hat er Anspruch auf Erstattung seines Flugscheins und auf Rückflug zum ursprünglichen Reiseantrittsort.

Was passiert bei Verlust, Beschädigung oder Verspätung von Gepäck?

Geht Gepäck verloren, wird es beschädigt oder kommt es verspätet an, können Fluggäste Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben (bis höchstens rund 1220 €).

Gepäckschäden müssen der Fluggesellschaft innerhalb von sieben Tagen nach Auslieferung des Gepäcks gemeldet werden. Bei verspäteter Auslieferung muss der Anspruch innerhalb von 21 Tagen geltend gemacht werden.

Haben Fluggäste ein Recht zu erfahren, mit welcher Fluggesellschaft sie fliegen werden?

Die Fluggäste müssen im Voraus darüber informiert werden, welche Fluggesellschaft den Flug tatsächlich durchführt. Fluggesellschaften, bei denen Sicherheitsmängel festgestellt wurden, dürfen in der Europäischen Union keine Flüge durchführen oder unterliegen Betriebsbeschränkungen. Sie sind auf folgender Internetseite aufgeführt: <http://ec.europa.eu/transport/air-ban/>

Wie steht es mit Pauschalreisen?

Veranstalter und Vermittler von Pauschalreisen müssen zutreffend und vollständig über die gebuchte Reise informieren. Sie müssen ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen und die Reisenden für den Insolvenzfall absichern.

Welche Rechte haben Fluggäste beim Flugscheinkauf?

Nach EU-Recht muss der Käufer eines Flugscheins in der EU beim Kauf über die geltenden Bedingungen informiert werden. Der zu zahlende Endpreis soll stets ausgewiesen werden und den anwendbaren Flugpreis sowie alle anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind, einschließen. Der Endpreis sollte auch aufgeschlüsselt werden nach Flugpreis, Steuern, Flughafengebühren und anderen Gebühren, Zuschlägen und Entgelten. Fakultative Zusatzkosten sollten klar und deutlich zu Beginn des Buchungsvorgangs mitgeteilt werden und bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

Was tun, wenn Fluggesellschaften dies nicht akzeptieren oder die zustehenden Rechte verweigern?

Wenn bei der Geltendmachung Ihrer Fluggastrechte Schwierigkeiten auftreten, müssen Sie sich zuerst bei der Fluggesellschaft beschweren. Sind Sie mit deren Antwort nicht zufrieden, sollten Sie sich an die zuständige nationale Beschwerdestelle wenden. Außerdem können Fluggäste in jedem Fall vor dem zuständigen Gericht klagen, z. B. nach einem möglicherweise in einem Mitgliedstaat bestehenden Verfahren für Streitigkeiten mit geringem Streitwert oder nach dem europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen. Das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen dient der beschleunigten Beilegung von Streitigkeiten, der Vereinfachung der Verfahren und der Verringerung der Kosten bei grenzübergreifenden Rechtsstreitigkeiten in Zivil- und Handelssachen, deren Streitwert 2000 € nicht überschreitet. Das Verfahren wird mit Hilfe standardisierter Formblätter rein schriftlich durchgeführt, es sei denn, das Gericht hält eine Anhörung für erforderlich. Das Verfahren findet in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union mit Ausnahme Dänemarks Anwendung.

Weitere Informationen zum europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen finden Sie auf folgender Internetseite der Kommission:

http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_information_de.htm?countrySession=4&

Sie benötigen weitere Informationen über Ihre EU-Rechte und wie Sie diese geltend machen?

Betroffene sollten sich an erster Stelle an ihre Fluggesellschaft oder ihr Reisebüro wenden.

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Informationen erhalten Sie auch in jedem Land von einem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) und/oder einer nationalen Verbraucherschutzorganisation

Die Adressen der EVZ für alle Länder und Links zu nationalen Internetseiten finden Sie unter:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Der telefonische Informationsdienst „Europa direkt“ steht Ihnen ebenfalls unter der Nummer 00800 6 7 8 9 10 11 zur Verfügung (die Telefonnummer finden Sie auch auf den Plakaten in vielen Flughäfen in Europa).

Nähere Informationen zu Ihren Rechten finden Sie unter:

apr.europa.eu