

MEDIENINFORMATION

Flugverspätungen – Darauf kommt es für die Passagiere an

TravelScout24.de erklärt, warum sich Genauigkeit und Geduld auszahlen und welche Ansprüche Urlauber im Einzelfall geltend machen können.

Offenbach am Main, 4. August 2015__ Jeder Urlauber hofft, davon verschont zu bleiben. Bei den meisten gelingt es, einige aber erwischt es doch: Der langersehnte Flug in den Urlaub kann nicht wie geplant abheben. Und schon beginnt die heiß ersehnte Auszeit mit nervenraubender Wartezeit am Flughafen. Ratlosigkeit und Frust machen sich breit.

Wichtig ist zunächst zu wissen: Zu spät ist rechtlich gesehen nicht gleich verspätet! Größere Flugverspätungen müssen Reisende aber nicht in jedem Fall einfach so hinnehmen. Doch zahlreiche Rechtsvorgaben und Urteile machen es Urlaubern extrem schwer, den Überblick zu behalten. TravelScout24.de, der Fullservice-Reisemarktplatz und von Stiftung Warentest ausgezeichneten Online-Dienstleister, hilft, ein wenig Licht ins Dunkel zu bringen und gibt einen Überblick über einige rechtliche Regelungen, die beim Thema Flugverspätung häufig greifen.

Grundsätzlich gilt zunächst zu beachten: Eine Verspätung von Flügen liegt erst ab über drei Stunden vor. Wer kürzer wartet, hat gegenüber Fluggesellschaften und Reiseveranstaltern meist keine Ansprüche, kann sich aber zumindest damit trösten, sein Urlaubsziel in absehbarer Zeit zu erreichen.

In Ratgebern zu dem Thema wird häufig zwischen reinen Flugbuchungen und Flugbuchungen im Rahmen von Pauschalreisen unterschieden. Diese Unterscheidung ist aber in Bezug auf die Flugleistung nicht notwendig, denn in beiden Fällen gilt die Fluggastrechteverordnung der EU (Verordnung 206/2004), in der es eindeutige Regelungen gibt. Pauschalreisende haben jedoch durch den Reiseveranstalter, der für die Durchführung der Reise verantwortlich ist, einen weiteren Kontakt (z.B. die Reiseleitung vor Ort), den sie nutzen sollten. Der richtige Adressat für eine Beschwerde ist somit zunächst aber immer die ausführende Fluggesellschaft.

Die komplette Dokumentation der Verspätung kann bei der Erstattung helfen

Urlauber sollten sich unbedingt die Verspätung von der ausführenden Airline am Schalter schriftlich bestätigen lassen, oder, wenn dies nicht möglich ist, diese genau dokumentieren. Wenn möglich, sollte auch der Grund für die Verspätung erfasst werden. Wichtig ist zudem, dass die Betroffenen während des Urlaubs alle wichtigen Unterlagen aufbewahren. Für die Beschwerde bei der Airline sind folgende Dokumente bzw. Informationen wichtig:

- Bordkarte bzw. Abschnitt der Bordkarte
- Ticketnummer/Flugnummer und idealerweise eine Kopie des Tickets
- Gegenüberstellung der geplanten Abflugs- bzw. Ankunftszeit und der tatsächlichen Zeit
- Falls vorhanden, die Kopie der schriftlichen Bestätigung der Verspätung durch die Airline
- Sonstige Dokumentationen z.B. Namen von Zeugen, Foto der Anzeigetafel am Flughafen etc.

Diese Dokumente dann, möglichst zeitnah nach der Reise mit der Forderung auf Ausgleichszahlungen, bei der zuständigen Fluglinie einreichen. Reisende, die auf Nummer sicher gehen möchten, verschicken ihre Beschwerde am besten per Einschreiben.

Urlauber sollten sich nicht entmutigen lassen, falls die Forderungen von der Fluggesellschaft im ersten Schritt abgelehnt werden. Denn nach Ansicht von Reiserechtlern ist die Rechtslage hier relativ eindeutig und spricht den Fluggästen in den meisten Fällen ab einer Verspätung von mindestens drei Stunden Entschädigungsleistungen zu. Strittig ist die Verantwortlichkeit der Airlines lediglich bei Streiks, wetterbedingten und weiteren Sondersituationen wie z.B. Vulkanausbrüche, Vogelschlag etc.. Liegen solche Gründe nicht vor, haben Passagiere laut EU Fluggastrechteverordnung bei Flügen, die aus der EU starten oder von EU Airlines durchgeführt werden, je nach Flugstrecke gestaffelt folgende Ansprüche:

- 250 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von bis zu 1500 km
- 400 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 bis 3500 km
- 600 Euro bei allen anderen Flügen

Wichtig ist zu wissen, dass sich die Ausgleichszahlungen rein an der Flugdistanz und nicht am Ticketpreis orientieren.

Pauschalreisende können zusätzlich den Reiseveranstalter in die Pflicht nehmen

Für Fluggäste, die ihren Flug im Rahmen einer Pauschalreise gebucht haben, kann unter Umständen auch der Reiseveranstalter, der für die Durchführung der kompletten Reise verantwortlich ist, ein zusätzlicher Adressat für eine Beschwerde sein, denn eine Flugverspätung kann auch gleichzeitig einen Reisemangel bedeuten. Dieser gilt bei Verspätungen ab vier Stunden. Die Rechtsprechung und die Einschätzung von Reiserechtlern sind hier jedoch nicht so eindeutig wie bei der Fluggastrechteverordnung der EU und beschäftigen daher immer wieder die Gerichte. Zur Berechnung der Ansprüche wird häufig die sogenannte Frankfurter Tabelle bemüht, in der Reisenden bei Flugverspätungen ab der 5. Stunde 5% des Tagesreisepreises (bis maximal 20%) zugesprochen werden. Bei einer siebentägigen Reise im Wert von 1.400 € wären es somit 10 € (5% von 200 €) pro Stunde.

Wichtig hierbei ist, dass die Entschädigungsansprüche von Airline und Veranstalter gesamtheitlich betrachtet werden. Das heißt für Urlauber, dass sie bei einer Ausgleichszahlung von der Fluggesellschaft gemäß der EU-Verordnung nicht zusätzlich mit einer Minderung des Reisepreises durch den Veranstalter rechnen können. Vielmehr kann der Reiseveranstalter die Entschädigung aufgrund der von der Fluggesellschaft bereits geleisteten Zahlungen verringern.

Tipp von TravelScout24.de: Sachlich währt am längsten

„Langes Warten und die Einhaltung von Dokumentationspflichten gehören nicht gerade zu den Dingen, die die Urlaubslaune heben. Nicht selten kochen die Emotionen bei frustrierten Urlaubern über. Wir raten aber dringend dazu, diese sowohl am Flughafen als auch bei der Beschwerde im Anschluss bei Seite zu lassen und strukturiert und sachlich vorzugehen. Wichtig ist, den Sachverhalt möglichst genau zu erläutern und durch Reiseunterlagen und Dokumentationen zu belegen“, empfiehlt Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24.de.

Ebenso wird von Rechtsexperten das Setzen einer Frist empfohlen, um die Bearbeitung der Beschwerde zu beschleunigen. Selbst wenn dies nicht der Fall sein sollte, haben Urlauber so einen Grund Airline und/oder Veranstalter bei ausbleibender Reaktion erneut zu kontaktieren, beziehungsweise bei weiterer Missachtung final zu mahnen. Letzteres empfiehlt sich immer per Einschreiben. Urlauber, die nach mehrmaligem Bemühen alleine zu keinem Ergebnis kommen oder den Aufwand für eine Beschwerde scheuen, finden Unterstützung bei einem Rechtsbeistand, einem Dienst wie dem Portal Flugrecht.de oder einer Schlichtungsstelle wie z.B. der SÖP (www.soep-online.de).

„Urlaub sollte immer die erholsamste Zeit des Jahres sein und nicht mit negativen Emotionen verbunden werden. Wir sehen bei unseren Kunden, dass dies bei der großen Mehrheit der Reisen auch so ist. Wenn dann doch etwas gravierend schief geht, sollte man natürlich seine Ansprüche prüfen, diese geltend machen und sie mit Nachdruck, aber auch mit etwas Geduld verfolgen. In der Regel will keine Fluglinie und kein Reiseveranstalter Ihnen absichtlich den Spaß an der Reise nehmen, deshalb sollte man sich an den bestehenden eindeutigen Regelungen orientieren und sachlich sein Recht einfordern.“ so Schumacher abschließend.

Hinweis: Dieser Artikel stellt keine rechtliche Beratung dar und gilt lediglich zur Orientierung. TravelScout24 ist ein Reisevermittler und gibt in dieser Medieninformation nur einen Überblick über aktuell geltende rechtliche Regelungen und Erfahrungen, die Kunden des Online-Reisebüros gemacht haben.

Über TravelScout24

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven unabhängigen und sicheren Online-Reisemarktplatz an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bescheinigt auch Stiftung Warentest dem Online-Portal und kürte den Reiseexperten in seiner Bewertung im November 2012 zu einem von insgesamt zwei Testsiegern. Unter www.travelscout24.de können Kunden einfach und effizient die für sie passenden Angebote zum besten Preis aus einer Vielzahl von Produkten auswählen. TravelScout24 versteht sich als Fullservice-Reisemarktplatz, der immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie unterkunft.de, tourismus.de und reiseveranstalter.com sowie Themenportale wie z.B. mietwagen.info und Destinationen wie dublin.de, irland.com, marrakesch.com u.a.

TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie z.B. unterkunft.de, urlaubstage.de, tourismus.com, reiseservice.de, brasilien.info, ostsee.info, ungarn.info sowie weitere Themenportale z.B. kosmetik.com, immobilie.com med.info Monatlich besuchen über 3 Mio. Menschen das Triplemind Netzwerk.. Weitere Informationen finden Sie unter www.travelscout24.de