

STATEMENT

Geld zurück bei Flugverspätungen

Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24, erklärt, was Reisende machen können, wenn ihr Flug im Rahmen einer Pauschalreise Verspätung hat

Im Unterschied zu vielen anderen Bereichen des Reiserechts gibt es beim Thema Flugverspätungen sehr klare Regelungen der EU-Fluggastrechteverordnung. Dies gilt insbesondere im Falle einer drei- bis fünfstündigen Verspätung, zu denen wir die meisten Anfragen unserer Kunden erhalten.

Dass es trotz der Verordnung bei diesem Thema schwierig sein kann, eine berechtigte Erstattung zu bekommen, liegt einerseits an unklar formulierten oder falsch adressierten Forderungen der Reisenden. Andererseits zeigt aber die Auswertung unseres Kundenfeedbacks, dass häufig die Fluggesellschaften selbst für Verzögerungen bei den Erstattungen sorgen oder schlichtweg die Forderungen ihrer Kunden ignorieren. Der Servicegedanke kommt hier leider an einigen Stellen deutlich zu kurz, deshalb möchten wir bei diesem Thema gerade zum Beginn der Hauptsaison für Klarheit sorgen.

Zunächst einmal ist es wichtig folgendes festzuhalten: Auch bei Flugverspätungen im Rahmen einer Pauschalreise hat der Reisende einen Anspruch auf Erstattung. Bei einer Pauschalreise haftet im Falle von Mängeln zwar generell der Reiseveranstalter, doch der richtige Adressat im Falle einer Flugverspätung ist die Fluggesellschaft, mit der man an seinen Urlaubsort gelangt, beziehungsweise von dort wieder zurückgekehrt ist.

Das regelt die EU-Fluggastrechteverordnung – und so kommen Reisende zu ihrem Recht:

1. Unter welchen Voraussetzungen gilt die Verordnung?

- Der Flug ist in einem EU-Land gestartet oder gelandet und die durchführende Airline hat ihren Sitz in einem Mitgliedsland der EU, in der Schweiz, in Norwegen oder Island.
- Der Flug hatte eine Verspätung von über drei Stunden am Zielort (der Zeitpunkt der Türöffnung gilt als Ankunft).
- Die Verspätung von über drei Stunden beruhte nicht auf unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen wie zum Beispiel schlechtes Wetter, einem Vulkanausbruch, Terrorgefahr, einem medizinischen Notfall inklusive Zwischenlandung oder einem Streik.

2. Was steht Pauschalreisenden ab einer Verspätung von drei Stunden seitens der Airline zu?

- Bei Flügen mit einer Flugstrecke von bis zu 1.500 km 250 € pro Person.
- Bei Strecken zwischen 1.500 km und 3.500 km 400 € pro Person.
- Bei Flügen über 3.500 km 600 € pro Person.

3. Was konkret tun bei Verspätungen?

- Reisende sollten sich immer die Verspätung ihres Fluges und den Grund dafür am besten noch am Flughafen schriftlich von der Fluggesellschaft bestätigen lassen.

- War es nicht möglich, sich die Verspätung durch die Airline bestätigen zu lassen, können sich Reisende diese auch von ihrem Reiseleiter bestätigen lassen.
- Boarding-Karte und andere Dokumente zum Flug aufbewahren. Forderung in schriftlicher Form und per Einschreiben an die Airline einreichen. Berufung dabei auf die EU-Verordnung 261/2004 (Fluggastrechteverordnung) mit der exakten und sachlichen Zusammenstellung der Fakten (Flugnummer, Abflugort, Zielort, Datum, geplante Ankunft, tatsächliche Ankunftszeit, Flugstrecke in KM) zum verspäteten Flug sowie der Angabe der eigenen Bankverbindung.
- Bei einer Reise zu zweit oder als Familie können Reisende ihre Forderungen übrigens zusammen einreichen. Die Fluggastrechteverordnung gilt auch für Kinder, zumindest wenn sie einen eigenen Sitzplatz hatten.

Unser Kundenfeedback zeigt, dass die Erfolgsaussichten deutlich steigen, wenn Reisende die oben genannten Empfehlungen beachten. Es ist unserer Erfahrung nach sinnvoll, zunächst selber tätig zu werden und seine Forderung korrekt und mit Nachdruck zu stellen. Kommt man selber aber nicht weiter und scheut den Gang zum Anwalt, bietet sich mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr SÖP (www.soep-online.de) eine kostenlose Möglichkeit, den Sachverhalt klären zu lassen. Alternativ kann man auch eines der zahlreichen Flugrechtportale einschalten, hier sollte man aber bedenken, dass diese in der Regel zwischen 20 bis 30 Prozent einer Erstattungssumme verlangen, zu deren Zahlung eine Airline laut der EU-Verordnung ohnehin verpflichtet ist.

Disclaimer: TravelScout24 bietet mit diesem Beitrag keine rechtliche Beratung an, sondern liefert Reisenden in diesem Statement lediglich Erläuterungen und Empfehlungen zur EU-Fluggastrechteverordnung im Rahmen von Pauschalreisen.

Über TravelScout24

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven Reisebüro im Internet an erster Stelle. Die sehr gute Servicequalität bestätigt neben der WirtschaftsWoche und Instituten wie dem DISQ oder dem DGTV auch die Stiftung Warentest mit dem Testsieg im Vergleich der Online-Reiseportale (Ausgabe 11/2012, Note: Gut (2,3)). 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-Reisebüro, das immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt und sich vom Wettbewerb der Online-Reiseanbieter durch Kompetenz und Transparenz abhebt.

TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie Reise.de, Billigweg.de, Reiseservice.de, unterkunft.de und Reiseveranstalter.com sowie Themenportale wie z.B. mietwagen.info oder Destinationsportale wie dublin.de, irland.com, zypern.de, marrakesch.com u.a. Monatlich besuchen über 3 Mio. Menschen das Triplemind Netzwerk. Weitere Informationen unter: www.triplemind.com