

REISEN Welche Ansprüche Passagiere haben, wenn es nicht planmäßig läuft

Teure Wartezeit

Die Rechte der Verbraucher haben sich verbessert. Bei Überbuchung muss die Fluglinie den Ticketpreis erstatten – mindestens



Ausharren am Flughafen. Ewige Wartezeiten sind keine Seltenheit – jährlich werden 250 000 Passagiere wegen Überbuchung auf einen anderen Flug gebucht.

Foto: Imago

Das kann einem die Reise ganz schön vermiesen: Stundenlange Wartezeiten am Flughafen. Oder noch schlimmer: Das Flugzeug startet pünktlich – lässt den Passagier aber am Flughafen zurück.

Verspätungen und Überbuchungen gehören zum Alltag, wenn man sich für das Transportmittel Flugzeug entscheidet. Nach Angaben der EU-Kommission werden jedes Jahr 250 000 Fluggäste am Check-In abgewiesen, obwohl sie gültige Tickets haben. Die Fluggesellschaften wollen die Flugzeuge optimal auslasten und spekulieren darauf, dass immer einige Passagiere nicht am Schalter erscheinen. Aber das müssen die Gesellschaften in einigen Fällen neuerdings teuer bezahlen – die Rechte der Flugpassagiere haben sich erheblich verbessert.

Einerseits hat die EU-Kommission eine Richtlinie durchgesetzt, die seit dem 17. Februar dieses Jahres gilt, und vor al-

Passagiere erhalten bis zu 1210 Euro für ein beschädigtes Gepäckstück

lem Zahlungen bei Überbuchungen vorsieht. Andererseits hat das Montrealer Abkommen vor zwei Jahren die Haftungen der Fluggesellschaften bei Verspätungen, Gepäckverlust und Personenschäden neu geregelt. Wenn Passagiere jetzt unange-

schnallt in Turbulenzen geraten und sich deshalb verletzen oder aufgrund einer Verspätung einen wichtigen Geschäftstermin verpassen, müssen die Fluglinien Schadenersatz zahlen. Die neuen Bestimmungen im einzelnen:

Die neue **Richtlinie der Europäischen Kommission** greift grundsätzlich, wenn man den Flug an einem Flughafen innerhalb der Europäischen Union antritt. Gültig ist die Richtlinie jedoch auch, wenn der Flug außerhalb der EU startet, das Ziel jedoch in der EU liegt und von einer europäischen Fluggesellschaft durchgeführt wird. Die Regeln gelten auch für Flüge, die mitsamt einer Pauschalreise gebucht wurden.

Überbuchung: Bevor die Fluggesellschaft einen Passagier abweist, muss sie nach Freiwilligen suchen, die es nicht schlimm finden, ihren Flug später anzutreten – sofern sie dafür ein Hotel bezahlt bekommen oder eine andere Unterstützungsleistung erhalten. Müssen Passagiere unfreiwillig zurückbleiben, können sie zwischen der vollständigen Rückerstattung des Flugpreises und einem Ersatzflug wählen. Zudem muss die Fluglinie Entschädigung zahlen: bei Strecken bis 1500 Kilometer 250 Euro, bei Flügen zwischen 1500 und 3500 Kilometer 400 Euro, und bei Flügen über 3500 Kilometer 600 Euro. Auch Mahlzeiten, Getränke und wenn nötig die Hotelunterkunft und Telefongespräche muss die Gesellschaft bezahlen. Die gleichen Regeln gelten, wenn ein Flug annulliert wird – es sei denn, die Fluggesellschaft hat zwei Wochen vor dem Abflugdatum darüber informiert und Alternativflüge angeboten. Die Pflicht zur Zahlung entfällt allerdings, wenn die Fluggesellschaft nachweisen kann, dass sie nicht für den Ausfall verantwortlich ist.

Verspätung: Wenn die Passagiere rechtzeitig einchecken und ihr Flug bei einer Distanz von bis zu 1500 Kilometern zwei

Stunden oder mehr dauert, bei Flügen zwischen 1500 und 3500 Kilometern drei Stunden oder mehr und bei langen Flügen ab 3500 Kilometern vier Stunden oder mehr beträgt, müssen die Fluglinien in allen Fällen Getränke, Essen, Telefongespräche und gegebenenfalls ein Hotel bezahlen. Ab einer Verspätung von fünf Stunden kann der Fluggast die Erstattung des Flugpreises verlangen.

Das **Abkommen von Montreal** hat vor zwei Jahren das Warschauer Abkommen abgelöst – und die Haftungsgrenzen der Fluggesellschaften bei Verspätung, Gepäckverlust und Unfällen erhöht. Es wurde von 53 Ländern unterschrieben und ist vor einem Jahr in Kraft getreten. Es ist für Flüge gültig, bei denen sowohl das Start- als auch das Herkunftsland das Abkommen unterzeichnet haben.

Verspätung: Wenn der Passagier wegen eines verspäteten Fluges den Anschlussflug verpasst hat, muss die Fluggesellschaft dafür haften, mit bis zu 5100 Euro pro Passagier. Wenn höhere Gewalt für die Verspätung verantwortlich ist, wie Schnee oder Eis, muss sie nicht zahlen.

Gepäck: Gehen die Koffer verloren oder werden sie beschädigt, muss die Fluggesellschaft pro Passagier bis zu 1210 Euro zahlen. Kommt das Gepäck verspätet an, müssen Ersatzkleidung und Toilettenartikel ebenfalls von der Fluglinie übernommen werden. Ist das Gepäck beschädigt oder verspätet, muss der Passagier das so schnell wie möglich schriftlich melden. Um den Schadenersatz zu erhalten, gelten folgende Fristen: bei Beschädigung sieben Tage und bei Verspätung 21 Tage nach Erhalt des Gepäcks. Wer die Fristen verpasst, verliert seine Ansprüche. Passagiere sollten daher gleich beim Empfang die Koffer inspizieren und Beanstandungen melden, denn sonst muss der Passagier beweisen, dass die Fluggesellschaft die Schäden verursacht hat.

Unfälle: Bei Unfällen und Verletzungen an Bord oder beim Ein- und Aussteigen muss die Fluggesellschaft haften, auch wenn sie keine Schuld hat. Kann sie allerdings nachweisen, dass weder sie noch ihr Personal für den Unfall verantwortlich sind, wird die Haftung auf rund 123 000 Euro begrenzt.

REISEN MIT HINDERNISSEN

Hilfe im Streitfall

MIT FRUST UNTERWEGS

Ist ein Reisender mit der Bahn, dem Bus, dem Flugzeug oder dem Schiff nicht zufrieden, muss er nicht sofort seinen Anwalt einschalten. Seit Anfang Dezember 2004 gibt es die **Schlichtungsstelle Mobilität**, die bei Konflikten zwischen Kunden und Unternehmen zu vermitteln versucht. **Mehr als 1000 frustrierte Reisende** haben sich bislang bei dem Büro in Berlin gemeldet, das beim Verkehrsclub Deutschland (VCD) angesiedelt ist und zunächst mit 1,4 Millionen Euro für drei Jahre von der Bundesregierung finanziert wird.

BAHN IM FOKUS

Rund **die Hälfte der Beschwerden** entfiel auf die Fernzüge der **Deutschen Bahn** – für den Nahverkehr ist die Stelle nicht zuständig. Meist waren die Züge **verspätet**, Anschlussverbindungen abgefahren, oder es mangelte an der **Beratung**. Dicht hinter der Eisenbahn lag der **Flugverkehr** mit gut 350 Fällen, wo es ebenfalls oft Verspätungen gab, mitunter war auch das Gepäck verloren gegangen. Die Reisenden regten sich über **Billigflieger** wie Easyjet oder Ryanair genauso häufig auf wie über etablierte Fluglinien wie die Lufthansa.

LETZTER AUSWEG

Nicht immer waren die Reiseunternehmen schuld. Auch die Kunden selbst verhielten sich mitunter falsch, heißt es bei der Schlichtungsstelle. Sie strebt stets eine **außergerichtliche Einigung** an. Kommt es dazu nicht, muss der Fahrgast **vor Gericht** ziehen – bekommt dabei aber keine Hilfe von der Schlichtungsstelle.

Unterstützung gibt es unter der Telefonnummer 030/469970-0 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr) oder unter E-mail-Adresse www.schlichtungsstelle@vcd.org. brö