

# Fluggastrechte

Die Europäische Union hat durch eigene Rechtsvorschriften Fluggastrechte geschaffen, die in Zukunft noch verstärkt werden. Die wichtigsten Rechte werden im folgenden erläutert.

## I. Informationen über Flüge und Buchungen

Bei Fluganfragen oder Buchung eines Flugs über ein Reisebüro in der Europäischen Union hat jeder Fluggast Anspruch auf neutrale und korrekte Informationen:

- Sofern der Fluggast nichts anderes verlangt, muß ihm das Reisebüro neutral Auskunft aus dem Computer-Reservierungssystem geben, das heißt Auskunft über
  - die verschiedenen Reismöglichkeiten in der Reihenfolge:
    - Nonstop-Flüge,
    - Direktflüge mit Zwischenlandungen, aber ohne Flugzeugwechsel,
    - Umsteigeverbindungen;
  - alle angezeigten Flugpreise der verschiedenen Fluggesellschaften.
- Das Reisebüro muß dem Fluggast direkten Zugang zu den Informationen des Computersystems geben, wenn er dies wünscht, entweder indem er die Bildschirmanzeige einsehen kann oder die Informationen ausgedruckt bekommt.
- Wird der Flug in einem Reisebüro oder direkt bei einer Fluggesellschaft gebucht, müssen dem Fluggast alle im Computersystem enthaltenen Informationen gegeben werden über
  - die Identität der Fluggesellschaft, die den Flug tatsächlich durchführt (wenn dies von der Angabe im Flugschein abweicht);
  - einen Wechsel des Flugzeugs bei einer Zwischenlandung;
  - Zwischenlandungen;
  - Verbindungen, bei denen ein Wechsel des Flughafens erfolgt.

## II. Überbuchung

Nach den Rechtsvorschriften der Europäischen Union haben Fluggäste Anspruch auf eine gerechte Behandlung und einen angemessenen Ausgleich, wenn sie von einem Flughafen in der Europäischen Union trotz Buchung nicht befördert werden.

- Meldet sich ein Fluggast mit gültigem Flugschein, in dem eine bestätigte Buchung eingetragen ist, rechtzeitig zur Abfertigung an einem Flughafen in der Europäischen Union und wird er aufgrund der Überbuchung des Flugs von der Fluggesellschaft abgewiesen, gelten die folgenden Regeln. Die Fluggesellschaft muß dem Fluggast die Wahl lassen zwischen
  - der abzugsfreien Erstattung des Flugpreises für den Teil der nicht durchgeführten Beförderung;
  - der möglichst bald erfolgenden Beförderung an den Zielort des Fluggastes auch mit geänderter Streckenführung und
  - der späteren Beförderung zu einem dem Fluggast genehmen Zeitpunkt auch mit geänderter Streckenführung.
- Zusätzlich muß die Fluggesellschaft eine Ausgleichsleistung in bar mindestens in folgender Höhe an den Fluggast zahlen:
  - 150 EUR bei Flügen bis zu 3 500 km (75 EUR, falls der Fluggast weniger als zwei Stunden verspätet ist);
  - 300 EUR bei Flügen über 3 500 km (150 EUR, falls der Fluggast weniger als vier Stunden verspätet ist).
  - Die Ausgleichsleistung braucht den Preis des Flugscheins nicht zu übersteigen. Nur mit Einwilligung des Fluggastes können statt einer Barzahlung auch Gutscheine ausgegeben oder andere Leistungen erbracht werden.
- Zusätzlich zur Ausgleichsleistung muß die Fluggesellschaft folgendes kostenlos gewähren:
  - einen Telefonanruf, ein Telex oder ein Telefax an den Zielort;
  - Mahlzeiten und Erfrischungen entsprechend der Wartezeit;
  - Unterbringung in Fällen, in denen ein zusätzlicher Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten erforderlich ist;
  - Weiterbeförderung an den ursprünglichen Zielort, falls der Fluggast einen Ersatzflug zu einem anderen Flughafen akzeptiert.
- Wird der Fluggast in einer niedrigeren Klasse befördert als der, für die der Flugschein ausgestellt wurde, hat er Anspruch auf die Erstattung des Preisunterschieds.
- Nimmt der Fluggast an einer Pauschalreise teil, hat die Fluggesellschaft den Reiseveranstalter zu entschädigen, der die vereinnahmten Beträge an den Fluggast weiterleiten muß.
- Die Fluggäste sollten sich nicht an die Fluggesellschaft wenden müssen, um die genannten Ausgleichszahlungen und Leistungen zu erhalten. Die Fluggesellschaften sollten diese als Selbstverständlichkeit von sich aus anbieten.

## III. Leistungen bei Unfällen

Fluggäste einer Fluggesellschaft der Europäischen Union erhalten umfassende Entschädigung bei einem Unfall, unabhängig davon, wo sich dieser ereignet, und haben nötigenfalls Anspruch auf Vorauszahlungen, um unmittelbare wirtschaftliche Härten zu mildern.

- Fluggesellschaften der Europäischen Union haften finanziell unbegrenzt für den Tod, die Verletzung oder sonstige Körperbeschädigung eines Fluggastes. Es gibt mit anderen Worten keine Obergrenze für geltend gemachte Ansprüche.
- Die Fluggesellschaft hat innerhalb von 15 Tagen, nachdem die entschädigungsberechtigte Person feststeht, eine Vorauszahlung zu leisten, um unmittelbare wirtschaftliche Härten zu mildern. Diese Vorauszahlung muß im Todesfall mindestens 15 000 Sonderziehungsrechte (rund 20 000 EUR) je Fluggast betragen.
- Um die schnelle Befriedigung geringerer Ansprüche bis 100 000 Sonderziehungsrechte (rund 130 000 EUR) zu erleichtern, dürfen Fluggesellschaften der Europäischen Union ihre Haftung nur dann begrenzen oder ausschließen, wenn der Schaden (ganz oder teilweise) durch Fahrlässigkeit des verletzten oder getöteten Fluggastes verursacht wurde.

## IV. Flugreisen im Rahmen von Pauschalreisen

Flugreisende, die an einer Pauschalreise teilnehmen, die in der Europäischen Union gebucht wurde, haben Anspruch auf zutreffende Informationen des Veranstalters über ihre Reise. Sie haben darüber hinaus eindeutige Rechte bezüglich der Vertragserfüllung.

- Im Reisekatalog müssen unter anderem das Ziel, die Strecke und das Beförderungsmittel der Reise eindeutig und genau angegeben werden. Die Angaben im Katalog sind für den Veranstalter verbindlich.
- Vor der Abreise muß der Veranstalter die Zeiten und Orte von Zwischenaufhalten und Umsteigeverbindungen schriftlich mitteilen.
- Der Kunde ist berechtigt, seine Buchung auf eine andere Person zu übertragen.
- Der vertraglich vereinbarte Preis ist unveränderlich, sofern die Vertragsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes vorsehen.
- Der Veranstalter trägt in allen Fällen der Nichterfüllung des Vertrags die Verantwortung, so daß bei Problemen mit Flügen bei Pauschalreisen in der Regel direkt der Veranstalter anzusprechen ist. Der Veranstalter wird im Namen des Fluggastes gegenüber der Fluggesellschaft tätig.

## V. Sonstige Rechte

Die Flugbeförderung unterliegt einem Vertrag, der bestimmte Fluggastrechte festschreibt. Lassen Sie sich eine Ausfertigung des Beförderungsvertrags von Ihrer Fluggesellschaft oder Ihrem Reisebüro aushändigen.

Die Fluggesellschaft haftet aufgrund internationaler Vereinbarungen für Schäden durch Verspätungen, außer wenn sie nachweislich alles in ihrer Macht Stehende unternommen hat, um den Schaden zu vermeiden, oder der Schaden unvermeidbar war. Sie haftet auch bei Gepäckverlust oder -beschädigung. Einzelheiten erfahren Sie bei Ihrer Fluggesellschaft oder Ihrem Reisebüro.

### Durchsetzung der Fluggastrechte

Die obengenannten Fluggastrechte ergeben sich entweder unmittelbar aus EU-Rechtsvorschriften oder aus einzelstaatlichen Gesetzen, die zur Umsetzung von EU-Richtlinien erlassen wurden. Sie müssen daher von Fluggesellschaften, Reisebüros, Reiseveranstaltern und allen anderen Unternehmen, die an der Erbringung von Luftverkehrsleistungen beteiligt sind, beachtet werden.

- Als erstes sollte sich der Fluggast an die Fluggesellschaft oder den Reiseveranstalter wenden.
- Ist ein Fluggast der Meinung, daß er in seinen Rechten verletzt wurde, sollte er sich mit der für den Luftverkehr oder den Verbraucherschutz zuständigen Stelle in Verbindung setzen (vorliegende Angaben siehe unten).
- Ist Fluggästen ein Schaden entstanden, weil das Gemeinschaftsrecht nicht beachtet wurde, kann zivilrechtlich vor innerstaatlichen Gerichten geklagt werden.
- Verbraucherschutzverbände und Fluggastorganisationen können ebenfalls Rat geben und Hilfestellung leisten.
- Der Fluggast kann auch die Generaldirektion für Energie und Verkehr der Europäischen Kommission über den Fortgang der Beschwerde informieren (Rue de la Loi/Wetstraat 200, B-1049 Brüssel, Telefax (32-2) 299 10 15, E-Mail: [tren-aprights@cec.eu.int](mailto:tren-aprights@cec.eu.int)).

