



Der Fluggast und sein gutes Recht – flightright klärt auf

- Die häufigsten Fragen und Irrtümer auf Seiten der Fluggäste
- Verbraucherportal informiert, wann Flugreisende ein Anrecht auf Entschädigung haben

Potsdam, 15. Februar 2013 – Zu Ferienzeiten laufen die Telefonleitungen bei flightright (www.flightright.de), dem Portal für Fluggastrechte, immer besonders heiß. Unter den vielen Urlaubern befinden sich stets zahlreiche, die ihre Reiseziele nicht planmäßig erreichen konnten, da ihre Flüge aus unterschiedlichsten Gründen gar nicht oder verspätet starteten. Mit Hilfe des Potsdamer Verbraucherportals wollen die Betroffenen nun ihre Ansprüche gegenüber den Airlines geltend machen. Wie gut ihre Erfolgsaussichten sind, darüber klärt flightright auf.

„Der Europäische Gerichtshof hat zwar klar definiert, wann der Fluggast Anspruch auf Ausgleichszahlung hat. Doch für Verbraucher ist die Rechtslage häufig undurchsichtig“, so Marcus Schmitt, Geschäftsführer der flightright GmbH. „Unsere Mitarbeiter des Kundenservices beantworten täglich Fragen von Flugreisenden und bringen Licht ins Dunkel.“ In den meisten Fällen kann flightright nicht nur Fragen und Irrtümer klarstellen, sondern vor allem auch die Ansprüche für die Betroffenen durchsetzen.

Das Onlineportal klärt hier die häufigsten Fragen und Irrtümer von Fluggästen:

- 1. Wenn Wetter und Umwelt nicht mitspielen** - Heftige Stürme, Eisregen oder auch Smog machen den Start unmöglich. Der Flug wird gestrichen oder startet mit erheblicher Verspätung. Ein Recht auf Entschädigungszahlung durch die Airlines haben Reisende in diesem Fall jedoch meistens nicht. Fluggesellschaften sind nach der Fluggastrechteverordnung grundsätzlich nicht verpflichtet, Ausgleichsleistungen zu erbringen, wenn sie nachweisen können, dass die Annullierung oder Verspätung auf sogenannte außergewöhnliche Umstände zurückgeht, auf die die Airlines keinen Einfluss haben. Besser stehen die Chancen der Passagiere, wenn sich ein Start verzögert, weil sich die für seinen Flug verantwortliche Gesellschaft nicht ausreichend auf Wintereinbrüche vorbereitet hat. Scheitert der pünktliche Start beispielsweise am zügigen Einsatz des Enteisungspräparates, kann der Fluggast Entschädigungszahlung verlangen – dies vor allem dann, wenn die Maschinen anderer Fluggesellschaften planmäßig starten konnten.
- 2. Entschädigung bei Flugannullierung** – Die Reise ist geplant und das Ticket in der Tasche. Doch dann erreicht den Flugreisenden kurz vor dem Reisedatum die Information, dass sein Flug gestrichen wurde. Das ist ärgerlich und für die Betroffenen meistens mit größerem Aufwand verbunden. Einen Anspruch auf Entschädigungsleistung haben die Fluggäste aber nur dann, wenn ihn die Fluggesellschaft nicht mindestens 14 Tage vor dem geplanten Abflugtag über den Flugausfall informierte. Hält sich die Airline jedoch nicht an diese Frist, hat der Betroffene die Möglichkeit, eine Entschädigungszahlung einzufordern.



- 3. Anschlussflug verpasst** – Der erste Flieger ist verspätet, der zweite wird verpasst, der Fluggast kommt mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden am Endziel an. Auch hier besteht nicht immer Anspruch auf Entschädigungszahlung. Nach der derzeit geltenden Rechtsprechung müssen nämlich beide Flüge einzeln betrachtet werden, auch wenn sie in Verbindung gebucht wurden. Erst wenn ein einzelner Flug eine Abflugverspätung von mindestens drei Stunden hat, ist ein Ausgleichsanspruch gegeben. Das bedeutet, dass bereits der Zubringerflug drei Stunden Verspätung gehabt haben muss und infolge dessen der Anschlussflug verpasst wurde. Ist dies der Fall, kann der Reisende bei der verantwortlichen Fluggesellschaft eine Entschädigungsforderung für die gesamte Flugstrecke beanspruchen.
- 4. Es zählt nicht, wer zahlt** – Man wollte der Liebsten eine Freude machen und spendierte ein Flugticket zum Traumziel. Doch dann platzt nicht nur das Liebesglück, sondern auch die Reise. Der Flug wurde durch die Fluggesellschaft gestrichen. Für den Betroffenen ist dieser Umstand besonders ärgerlich, wenn er für das von ihm geschenkte Ticket nun eine Entschädigungssumme bei der Airline einfordern will. Das Recht hierzu hat nämlich nicht derjenige, der den Flug gezahlt hat. Vielmehr steht es der Person zu, deren Name schlussendlich auf dem Ticket steht. Nur der Ticketinhaber kann seine Rechte gegenüber der Airline geltend machen.
- 5. Wenn Kinder betroffen sind** – Eine vierköpfige Familie ist auf dem Weg in den Urlaub und der Flug wird aufgrund starker Verspätung zur Tortur. Vor allem die Kinder sind erschöpft. Es ist gut nachvollziehbar, dass die Familie in solch einem Fall eine Entschädigung von der Fluggesellschaft fordern will – für Eltern und Kinder. Ein Entschädigungsanspruch besteht aber nur dann, wenn die Airline ursprünglich auch einen Ticketpreis für das mitreisende Kind erhoben hatte. Bei einigen Fluggesellschaften fliegen Säuglinge und Kleinkinder kostenfrei. Lediglich eine Servicegebühr und die Steuern sind zu zahlen. Ist dies der Fall, besteht auch kein Anspruch auf Entschädigungszahlung. Doch war das Ticket kostenpflichtig, hat die Familie die Möglichkeit, auch für ihr Kind die volle Entschädigungssumme zu fordern. Deren Höhe ist nicht abhängig vom Ticketpreis, sondern allein von der mit dem Flugzeug zurückgelegten Entfernung.

Über flightright: flightright (www.flightright.de), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder annullierte Flüge direkt über das Portal von flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

Medienkontakt: Andrea Feustel | +49.331.981.690.43 | andrea.feustel@flightright.de