



Am Flughafen sitzengelassen: Täglich verweigern Airlines Flugreisenden ihren Sitzplatz – nicht immer zu Recht?

- **Verbraucherportal benennt die Gründe, warum Airlines den Mitflug verweigern**
- **Flightright erklärt, wann Anspruch auf Entschädigungszahlung besteht**

Potsdam, 24. Februar 2014 – Täglich sind hunderte Reisende an deutschen Flughäfen von der so genannten unfreiwilligen Nichtbeförderung betroffen. Konkret bedeutet dies, dass die Airlines sie trotz gültigen Flugtickets nicht in dem gebuchten Flieger an ihr Reiseziel befördern. Das Verbraucherportal flightright (www.flightright.de) kennt die Gründe für dieses Handeln und weiß, in welchen Fällen Fluggäste laut EU-Recht ((VO) EG Nr. 261/2004) Anspruch auf Entschädigungszahlung haben und was Reisende vermeiden sollten, um nicht auf der Strecke zu bleiben.

Überbuchung - Der Hauptgrund, warum Flugreisende nicht befördert werden, ist die Überbuchung einer Maschine. Das kann an einem Fehler im EDV-System der Fluggesellschaft liegen. Ebenso ist möglich, dass die Airline auf so genannte No-Shows gesetzt hat und sie einen Prozentsatz von Sitzplätzen mehrfach verkaufte. "Planmäßig sind die Flugzeuge um circa zehn Prozent überbucht", erklärt Sabine Fischer-Volk von der Verbraucherzentrale Brandenburg. „Die Airlines wollen in jedem Fall für eine optimale Auslastung ihrer Flieger sorgen und gehen das Risiko ein, einzelne Kunden, nicht wie geplant befördern zu können“, weiß Marek Janetzke, Geschäftsführer von flightright.

Für die Betroffenen ist dies ausgesprochen ärgerlich. Der einzige Trost besteht darin, dass sie laut EU-Fluggastrechte-Verordnung Anspruch auf eine Entschädigungszahlung in Höhe von 250 bis 600 Euro haben, die ihnen die verantwortliche Airline zahlen muss. Ein möglicher Anspruch lässt sich einfach und ohne Kostenrisiko mit dem Entschädigungsrechner von flightright prüfen und durchsetzen. Mehr unter www.flightright.de.

Ohne Kreditkarte unterwegs – Den Mitflug zu verweigern, weil ein Passagier die zum Ticketkauf genutzte Kreditkarte beim Check-In nicht vorweisen kann, ist nicht gerechtfertigt. Wie das Landgericht Frankfurt klarstellte (Az. 2-24 O 142/10), sind ebenso entsprechende Geschäftsbedingungen von Fluggesellschaften nicht gültig. Sollte die Airline die Beförderung eines Passagiers verweigern, weil er seine Kreditkarte am Schalter nicht vorweisen kann, ist diese **sogar zu einer Entschädigungszahlung** verpflichtet. In einem solchen Fall ist es die Fluggesellschaft, die mit einer Nichtbeförderung den mit dem Passagier geschlossenen Vertrag nicht einhält. Schließlich könnten Passagiere auch ohne eigenes Verschulden ohne die zum Ticketkauf genutzte Kreditkarte dastehen, beispielsweise durch Verlust, Diebstahl oder aus Sicherheitsmaßnahmen der eigenen Bank.

Zu spät am Start – Um Zeit zu sparen, kommen Fluggäste häufig möglichst spät zum Abfertigungsschalter. Sie riskieren damit, nicht von der Airline mitgenommen zu werden. Wenn nicht anders von der Fluggesellschaft kommuniziert, sollten sich Passagiere mindestens 45 Minuten vor geplantem Start beim Abfertigungsschalter einfinden – auch wenn sie online eingecheckt haben. Wer zu spät kommt, verliert in der Regel den Anspruch auf sein Ticket. Die Airline darf die Mitnahme auf den gebuchten Flug verweigern und ist zu keiner Entschädigungszahlung verpflichtet. Was viele Reisende nicht wissen: **Dasselbe gilt auch, wenn Passagiere aufgrund längerer Wartezeiten bei den Sicherheits- oder Passkontrollen** zu spät am Flieger stehen. Auch in diesem Fall ist meistens das Ticket verloren und es besteht kein Anspruch auf Entschädigungszahlung durch die Fluggesellschaft. „Schließlich ist der Airline nicht vorzuwerfen, dass die Grenzpolizei und der Zoll gewissenhaft ihrer Arbeit nachkommen“, so Janetzke von flightright. Mit viel Glück ist die Airline den Betroffenen gegenüber kulant und bucht sie auf einen späteren Flug. Flugreisende sollten aber grundsätzlich



immer genügend Umsteigezeit einplanen, um das Risiko zu vermeiden, durch Sicherheits-Checks den Flug zu verpassen.

Der Fluggast als Sicherheitsrisiko – Immer wieder hört man davon, dass Passagieren der Flug verweigert wurde, weil diese für sich oder andere Fluggäste plus Crew ein Sicherheitsrisiko darstellten. Das kann mit einer ansteckenden Krankheit begründet sein oder auch damit, dass ein Reisender es mit dem üblichen Verhaltenskodex nicht zu genau nimmt ggfs. alkoholisiert randaliert. Tatsächlich ist aber auch schon vorgekommen, dass eine Gruppe Schwerhöriger des Fliegers verwiesen wurde oder ein schwergewichtiger Reisender unfreiwillig nicht mit ans Ziel kam. Ob diese Entscheidungen jeweils tatsächlich begründet sind und die Betroffenen keinen Anspruch auf Schadensersatz haben, ist vom Einzelfall abhängig. In jedem Fall empfiehlt es sich aber, kein unnötiges Risiko einzugehen und die Urlaubs-Vorfreude bis zum Zielflughafen zu drosseln: Vor Ort können die Korken dann umso lauter knallen.

Unzureichendes Visum: Einige Länder nehmen es mit dem Einreisevisum ganz genau. Flugreisende, die beispielsweise in die USA oder auch nach Russland fliegen, sollten peinlichst genau darauf achten, dass ihr Visum nicht angreifbar ist und von den entscheidenden Behörden geprüft wurde. Alleine ein Schreibfehler im Namen des Reisenden kann zu dessen Ungültigkeit führen. Immer wieder kommt es vor, dass Airlines ihren Passagieren wegen unzureichender Visa die Beförderung verweigern. Am häufigsten ist dies der Fall, wenn Passagiere nicht wissen, dass dies auch allein für einen Zwischenstopp in einem Land mit sehr strengen Auflagen gilt. Die Fluggesellschaften sind für diese Richtlinien nicht verantwortlich und somit bei einer unfreiwilligen Nichtbeförderung des Passagiers auch nicht zu einer Entschädigungszahlung verpflichtet.

Streik keine pauschale Entschuldigung – Die Fluglotsen streiken und nichts fliegt mehr. In der Regel gehen die Flugreisenden in diesen Fällen leer aus und bleiben ohne Entschädigung durch die Airlines. Denn Streiks zählen zu den außergewöhnlichen Umständen, auf die Airlines keinen Einfluss haben und die außerhalb ihres Verantwortungsbereiches liegen. Das trifft für Passagiere zu, deren Flüge unmittelbar von den Streiks betroffen sind. Reisende, denen nach der **Umorganisation von Flügen die Beförderung verweigert wird, haben jedoch Anspruch auf Ausgleichsleistungen**. Das bedeutet, dass beispielsweise am Tag nach dem Streik alle Flüge wieder regulär starten können. Einzelnen Passagieren wird die Beförderung jedoch verweigert, weil auf ihrem Platz nun ein Fluggast vom Vortag streiktag sitzt, der ebenfalls von A nach B will. In diesem Fall hat die Airline einen Fluggast gegen seinen Willen nicht befördert. Sie ist in der Regel zu einer Entschädigungszahlung ihm gegenüber verpflichtet. Der Europäische Gerichtshof begründete dies damit, dass anderenfalls ein Fluggast völlig schutzlos wäre, wenn eine Fluglinie sich auch auf Vorkommnisse berufen könnte, deren Lösung in ihrer Hand liegt. (EuGH, Urteil v. 04.10.2012, Az.: C-22/11)

Weitere Informationen zu flightright und den Entschädigungsansprüchen von Passagieren bei unfreiwilliger Nichtbeförderung, Flugverspätung und -annullierung unter: www.flightright.de.

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. Bis heute konnte flightright bereits 300 000 Passagieren helfen. 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>

Abdruck frei – Beleg erbeten an

Medienkontakt: Andrea Feustel | [flightright GmbH](http://www.flightright.de) |

Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de