

Brüssel, den 29. Juni 2010

## Fahrgastrechte in Ausnahmesituationen

### Einleitung

Flug- und Bahnreisende genießen Schutz – auch unter außergewöhnlichen Umständen wie dem Vulkanausbruch in Island vom April 2010. Auch wenn dieses Ereignis Reisenden in ganz Europa Schwierigkeiten bescherte, beeinträchtigte es nicht ihre Fahrgastrechte. Fluggäste hatten das Recht

- auf Informationen von den Fluggesellschaften (z. B. über ihre Rechte, über die Entwicklung der Lage, die Streichung von Flügen und die Dauer von Verspätungen),
- auf Betreuung (je nach Situation: Erfrischungen, Mahlzeiten oder Unterbringung),
- auf die Wahl zwischen der Erstattung des Flugpreises oder einer anderweitigen Beförderung zum endgültigen Bestimmungsort.

Allerdings haben die Fluggäste unter außergewöhnlichen Umständen wie diesen keinen Anspruch auf eine zusätzliche finanzielle Entschädigung, die ihnen im Falle von Verspätungen oder Annullierungen, die der Fluggesellschaft anzulasten sind, zusteht.

Die Kommission hat Fluggäste im April sehr schnell auf ihre Rechte hingewiesen und wird dies auch in Zukunft tun, wenn außergewöhnliche Umstände eintreten.

Fluggäste sollten sich stets zuerst an ihre Fluggesellschaft wenden und bei Problemen die für die Durchsetzung von Fluggastrechten zuständigen nationalen Stellen kontaktieren. Eine aktuelle Liste dieser nationalen Stellen ist abrufbar unter:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national_enforcement_bodies.pdf)

### **Muss die Fluggesellschaft mir bei Annullierung meines Flugs die Wahl zwischen Erstattung oder anderweitiger Beförderung bieten?**

Ja. Die Entscheidung treffen Sie als Verbraucher.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang, dass Sie, wenn Sie sich für die Erstattung (d. h. die Auszahlung des Ticketpreises) entscheiden, ab diesem Moment keine weiteren Rechte mehr haben. Die Fluggesellschaft braucht Sie ab diesem Zeitpunkt nicht mehr mit Erfrischungen oder einer Unterkunft zu versorgen.

### **Wenn ich mich für die Erstattung entscheide, erhalte ich dann den vollständigen Preis meines Flugscheins – einschließlich Steuern und aller Gebühren – zurück?**

Ja, Sie sollten den Betrag zurückerhalten, den Sie tatsächlich für den Flugschein gezahlt haben.

### **Wenn Sie sich für die anderweitige Beförderung entscheiden**

Die Fluggesellschaft kann Sie von anderen Verkehrsträgern (z. B. Zug oder andere Luftfahrtunternehmen) befördern lassen. Während der Wartezeit hat die Fluggesellschaft eine Betreuungspflicht zu erfüllen und muss Ihnen je nach Dauer der Verzögerung Erfrischungen, erforderlichenfalls auch eine Übernachtungsmöglichkeit für eine oder mehrere Nächte bereitstellen und Sie zum Ort der Unterbringung befördern.

### **Wo beantrage ich die Erstattung?**

Anträge sind bei der Fluggesellschaft einzureichen, bei der Sie den Flug gebucht haben.

### **Was tun, wenn mir mitgeteilt wird, dass ich unter diesen „außergewöhnlichen Umständen“ keine Rechte habe?**

Nach dem EU-Recht gelten Ihre EU-Fluggastrechte auch unter außergewöhnlichen Umständen. Einzige Ausnahme ist die zusätzliche finanzielle Entschädigung (ergänzende Zahlung zur Entschädigung entstandener Unannehmlichkeiten).

### **Was tun, wenn Fluggesellschaften dies nicht akzeptieren oder mir die Wahrnehmung meiner Rechte versagen?**

Legen Sie Beschwerde ein. Wenn Sie Probleme haben, Ihre Fluggastrechte geltend zu machen, müssen Sie Beschwerde einlegen – zunächst beim Luftfahrtunternehmen und, falls Sie mit dem Ergebnis nicht zufrieden sind, bei der zuständigen einzelstaatlichen Behörde. Diese ist am besten platziert, um Ihnen zu helfen, und ist gemäß dem EU-Recht dazu verpflichtet, Rechtsvorschriften durchzusetzen.

Weitere Informationsquellen:

[http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national_enforcement_bodies.pdf)

### **Wie schützt die EU-Pauschalreisenrichtlinie Verbraucher, die wegen Annullierung eines Flugs festsitzen?**

Wurde der annullierte Flug als Teil einer Pauschalreise gekauft, haben Verbraucher umfassendere Rechte, u. a. auf Rückerstattung der gesamten Pauschalreise (einschließlich Flug- und Hotelkosten) und auf Unterstützung vor Ort, wenn sie festsitzen.

Weitere Informationsquellen:

[http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my\\_holidays/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_holidays/index_de.htm)

### **Wo können Sie erforderlichenfalls weitere Informationen über Ihre EU-Rechte erhalten?**

Reisenden, die in Schwierigkeiten geraten, wird empfohlen, sich zuerst mit ihren Fluggesellschaften oder Reisebüros in Verbindung zu setzen.

Wenn Sie Probleme haben, Informationen oder Hilfe bei der Durchsetzung Ihrer Rechte benötigen, können Sie sich in jedem Land an ein Europäisches Verbraucherzentrum, einen nationalen Verbraucherverband oder die für Durchsetzungsaufgaben zuständige Stelle wenden.

Ein von der Europäischen Kommission unterstütztes Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ) gibt es in jedem Mitgliedstaat der EU sowie in Island und

Norwegen. Die Zentren sind dafür da, Reisenden zu helfen, die von einer Krise betroffen sind und Schwierigkeiten haben, ihre Rechte (z. B. auf Kostenerstattung, anderweitige Beförderung zum Endziel oder Bereitstellung von Mahlzeiten und Unterbringung) geltend zu machen. Das EVZ-Netz arbeitet zusammen, um eine koordinierte Vorgehensweise zur Bewältigung der Krise zu gewährleisten. Die für die Kontaktaufnahme notwendigen Angaben für die EVZ aller Länder und Links zu nationalen Websites finden Sie unter [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Darüber hinaus gibt es auch das Europe Direct-Informationsnetz, für das in zahlreichen Flughäfen in ganz Europa auf Plakaten geworben wird und wo Sie unter der Nummer 00800-67891011 weitere Informationen einholen können.

Zusätzliche Informationen zu Ihren Rechten finden Sie unter:

[apr.europa.eu](http://apr.europa.eu)

**Ansprechpartner:**

Helen Kearns : +32.2.298.76.38 [helen.kearns@ec.europa.eu](mailto:helen.kearns@ec.europa.eu)

Dale Kidd : +32.2.295.74.61 [dale.kidd@ec.europa.eu](mailto:dale.kidd@ec.europa.eu)