



# Reisen in der EU

## Die Fluggastrechte

Herausgegeben vom  
Europäischen Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen  
Brennerstraße 3  
I-39100 Bozen  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
www.euroconsumatori.org  
info@euroconsumatori.org  
Facebook: Centro Europeo Consumatori Italia  
Twitter: ECC Italy

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien  
ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori  
Largo Alessandro Vessella 31  
00199 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
<https://www.ecc-netitalia.it/it/>  
info@ecc-netitalia.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhaltenen Informationen können nur als Richtlinien und als Teillinformationen betrachtet werden.

Stand: November 2017

## INHALTSVERZEICHNIS:

### 1. Vor dem Abflug

- 1.1 Die Flugbuchung
- 1.2 Der Flugpreis
- 1.3 Das Flugticket
- 1.4 Wichtige Informationen für junge Reisende (und deren Eltern)

### 2. Am Flughafen

- 2.1 Die EU-Fluggastrechteverordnung: Ihre Rechte als Flugpassagier
  - 2.1.1 Nichtbeförderung (Overbooking)
  - 2.1.2 Die Flugannullierung
  - 2.1.3 Die Flugverspätung

### 3. Rund ums Gepäck

- 3.1 Worauf Sie beim Packen achten sollten
- 3.2 Flüssigkeiten im Handgepäck
- 3.3 Gepäckreklamationen: Was tun, wenn
  - a) der Koffer beschädigt wurde
  - b) der Koffer Verspätung hat
  - c) der Koffer verloren geht

### 4. Fluggäste mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

### 5. Flugreklamationen im Rahmen einer Pauschalreise

### 6. Beschwerden lösen

# 1. Vor dem Abflug

Noch vor wenigen Jahren fuhren die meisten Konsumenten mit dem Zug oder dem Auto in den Urlaub. Heute ist das beliebteste Transportmittel für Urlauber aus aller Welt das Flugzeug, was hauptsächlich an den preiswerten Angeboten für die Tickets liegt. Doch nicht selten beginnen die Probleme schon beim Erwerb des Flugtickets. Im Folgenden erklären wir, worauf man bei der Buchung eines Flugtickets achten sollte:

## 1.1 Die Flugbuchung

Die erste Frage, welche sich die Verbraucher bei der Flugbuchung wohl stellen, ist jene, wo der Flug gebucht werden soll. Grundsätzlich kann man dabei zwischen der „traditionellen“ Buchung des Fluges im Reisebüro und der Online-Buchung im Internet unterscheiden.

Die **Online-Buchung** kann direkt auf der Internetseite der Fluggesellschaft vorgenommen werden oder mittels Vermittler bei einer Online-Plattform. Vor allem diese Online-Portale wurden in den letzten Jahren immer beliebter, aber hohe Bearbeitungskosten und weitere Stolpersteine könnten bei genauerer Betrachtung so manches vermeintliche Schnäppchen verderben.

So wissen manche Verbraucher nicht, dass man, im Falle einer fehlenden Buchungsbestätigung vom Online-Portal, keinesfalls vorschnell ein zweites Mal buchen sollte, denn dabei kommt es häufig zu übereilten Doppelbuchungen, welche im Normalfall nicht kostenlos storniert werden können. In den Tagen nach der Buchung sollte unbedingt der Spam-Ordner im Auge behalten werden, da das Bestätigungs-E-Mail unter Umständen dort landet. Ein weiterer Stolperstein lauert bei Beschwerden oder Fragen, denn es ist oft sehr schwierig, mit dem Online-Portal Kontakt aufzunehmen, und die teils sehr hohen Kosten der Telefonhotlines erschweren die Kontaktaufnahme für den Verbraucher zusehends - vor allem wenn es kurz vor Abfahrt noch etwas zu klären gibt.<sup>1\*</sup>

Wie später im Kapitel 4 „Beschwerden lösen“ näher erläutert, sollten Sie sich bei Reklamationen oder Fragen zur Vertragsleistung, wenn möglich, direkt an den Vertragspartner wenden: Dieser ist bei Flugbuchungen, was die Beförderung des Passagiers anbelangt, die Fluggesellschaft. Die Buchungsportale, wie auch die Reisebüros, treten bei Reisebuchungen meist als Vermittler auf und sind bezüglich der Erbringung der eigentlichen Vertragsleistung nicht Vertragspartner. Das bedeutet zum Beispiel, dass, auch wenn der Flug bei einem Online-Portal gebucht wurde, die Beschwerde bei Kofferverlust bei der Fluggesellschaft eingereicht werden muss.

Dementsprechend bietet es sich an, den Flug direkt bei der Fluggesellschaft zu buchen.

Sie sollten außerdem bedenken, dass sich Online-Portale für die Vermittlungstätigkeit bezahlen lassen: Mitunter findet man deshalb den günstigsten Preis des Fluges direkt auf der Seite der Fluggesellschaft. Aus diesem Grund ist es - wie bei jedem anderen Kauf - unerlässlich, die **Preise** von Vermittlern und Fluggesellschaften **zu vergleichen**.

Den Preis und den Umfang der Dienstleistung zwischen den verschiedenen Anbietern zu vergleichen, lohnt sich auf jeden Fall! Wer jedoch nicht viel mit E-Commerce oder Zahlungen mit Kredit-/Debitkarten anfangen kann, und eine „physische“ Ansprechperson wünscht, um Fragen oder Unklarheiten zur Buchung und Durchführung einer Reise zu klären, ist bei Reise-Buchungen im **Reisebüro** wohl besser aufgehoben.

### GUT ZU WISSEN:

- Bei der Flugbuchung muss immer der Name angegeben werden, welcher auf Identitätskarte/Reisepass angegeben ist (inklusive eventueller Zweit- bzw. Drittnamen!). Das bedeutet zum Beispiel, dass eine verheiratete Frau, deren Identitätskarte/Reisepass den ledigen und den verheirateten Namen aufweist, beide Namen bei der Flugbuchung angeben muss. Wenn der Name auf der Buchungsbestätigung nicht **vollständig** mit dem Namen auf dem Reisedokument übereinstimmt, kann die Fluggesellschaft die Beförderung verweigern oder eine Bearbeitungsgebühr für die Namensänderung verlangen.
- Achten Sie darauf, dass alle Namen richtig geschrieben sind! Ein Tippfehler kann mitunter teuer werden und nicht immer ist eine Namensänderung möglich.
- Auch das **Datum** sollte sorgfältig kontrolliert werden! Wer fälschlicherweise das falsche Datum bestätigt (sei es Tag, Monat oder Jahr), wird teure Umbuchungsgebühren berappen müssen, damit der Flug auf das richtige Datum umgebucht wird. Deshalb lohnt es sich, die Flug- und Passagierdaten sorgfältig zu überprüfen – vier Augen sehen mehr als zwei!

## 1.2 Der Flugpreis

Egal ob im Internet, im Katalog oder auf einem Werbeplakat: Die EU-Verordnung Nr. 1008/2008 sieht vor, dass der beworbene Ticketpreis den gesamten Betrag für Transport und alle weiteren Gebühren, Steuern und Zusatzgebühren enthalten muss, die zum Zeitpunkt der Bekanntmachung unvermeidbar und vorhersehbar sind.

<sup>1\*</sup> Diesbezüglich sei das Urteil des EuGH in der Rechtsache C-568/15 erwähnt, welches kostenpflichtige Telefonnummern bei Beschwerde-Hotlines verbietet: Die Kosten eines Anrufs unter einer Kundendiensttelefonnummer dürfen nicht höher sein, als die Kosten eines gewöhnlichen Anrufs.

Das bedeutet: Der **vollständige Ticketpreis** muss von Anfang an klar und deutlich ersichtlich sein, einschließlich Steuern und Gebühren. Eventuelle Zusatzdienstleistungen (wie Sitzplatzreservierung, Reisegepäck oder Versicherung) müssen ausdrücklich vom Verbraucher angeklickt werden (sogenanntes Opt-In) und dürfen nicht schon mittels Auswahlhäkchen voreingestellt sein. Online-Buchungsportale müssen dabei mindestens ein Zahlungsmittel ohne Aufpreis anbieten, wobei ein eventuell berechneter Aufpreis nicht höher sein darf, als die Kosten, die dem Portal für die Verwendung dieses Zahlungsmittels entstehen. In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass mit Inkrafttreten der sogenannten **PSD-2-Richtlinie** über Zahlungsdienste im Binnenmarkt am 13. Januar 2018, diese ungerechtfertigten Mehrkosten für Bankkartenzahlungen in der EU nicht mehr bestehen sollten.

Die italienische **Zivilluftfahrtbehörde ENAC** (*Ente Nazionale per l'Aviazione Civile*) beobachtet für den italienischen Markt die Angebote und Werbeanzeigen der Fluggesellschaften in Bezug auf den beworbenen Ticketpreis. Wenn ein Verstoß gegen geltendes EU-Recht festgestellt wird, kann die ENAC die italienische **Wettbewerbsbehörde AGCM** (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*) benachrichtigen, welche eine Verwaltungsstrafe gegen Fluggesellschaften verhängen kann.

### 1.3 Das Flugticket

Das Flugticket ist jenes Dokument, welches den Passagier zum Flug auf einer bestimmten Strecke berechtigt. Das Flugticket ist immer auf den Namen des Passagiers ausgestellt und kann nur von diesem verwendet werden.

Das klassische Papierticket wurde vom sog. **E-Ticket** (elektronisches Ticket) ersetzt, mit welchem man vorab eine bezahlte Buchungsbestätigung erhält.

Um das Flugticket in Anspruch nehmen zu können, muss man folglich noch „einchecken“. Der **Check-In** kann online oder am Flughafen erfolgen, wobei beachtet werden sollte, dass vor allem bei Billigfluggesellschaften nur online ein kostenloser Check-In angeboten wird. Passagiere, die am Flughafen einchecken, müssen unter Umständen Bearbeitungsgebühren für den Check-In bezahlen, falls diese von der Fluggesellschaft verlangt werden. Nach erfolgtem Check-In wird die Bordkarte ausgestellt, welche zum Betreten des Flugzeugs berechtigt und auf welcher die Sitznummer sowie das Flughafengate und die Einstiegsuhrzeit aufscheinen. Passagiere, die mittels Online-Check-In einchecken, müssen die **Bordkarte** selbst ausdrucken und selbstverständlich mitnehmen – man kann die Bordkarte aber auch auf dem eigenen Smartphone herunterladen und dieses dann beim Boarding vorzeigen.

Fluglinien verwenden für die Ausstellung der Tickets **Buchungsklassen**, welche aussagen, welcher Tarif bei der Ausstellung des Tickets angewandt wurde. Von dieser Buchungsklasse ist es meist auch abhängig, ob und wie das unbenutzte Ticket storniert, umbucht oder rückerstattet werden kann: Low-cost, also kostengünstige Flugtickets, sind in ihren Bedingungen in Bezug auf die Rückerstattung bei Stornierung und andere Änderungswünsche meist sehr restriktiv, währenddessen hochpreisige Tickets meist eine beinahe vollständige Rückerstattung und auch Umbuchung zulassen. Es ist daher immer ratsam, bei der Buchung des Tickets nach Möglichkeiten und Kosten für eine Umbuchung und Stornierung zu fragen. Grundsätzlich sollte jedoch bedacht werden, dass das **Flugticket in der Regel nicht kostenlos storniert werden kann**.

Außerdem sollte bei der Ticketbuchung beachtet werden, dass ein billiger Preis manchmal auch weniger Komfort bedeutet: Man bekommt das, was man bezahlt. Extra-Gepäck, mehr Beinfreiheit oder Mahlzeiten und Getränke werden dann meist nur gegen Aufpreis angeboten.

#### GUT ZU WISSEN:

- Ein Teil des Ticketpreises kann vom Kunden immer zurückgefordert werden, auch wenn freiwillig auf den Flug verzichtet wird. Der Gesamtpreis des Tickets umfasst unter anderem auch verschiedene Steuern und Gebühren: Bei einigen hat der Konsument das Recht auf deren Rückerstattung, da diese Beträge nur dann von der Fluggesellschaft entrichtet werden müssen, wenn der Passagier auch tatsächlich an Bord des Fluges ist. Im Einzelnen hat der Konsument das **Recht auf die Rückerstattung jener Beträge, die nicht direkt die Spesen der Fluglinie abdecken** (in Italien sind dies beispielsweise der Ministerialtarif für die Sicherheitskontrollen des aufgegebenen Gepäcks, die Boardinggebühr). Eine detaillierte Beschreibung der Zusammensetzung des Ticketpreises ist auf der Internetseite der italienischen Zivilluftfahrtbehörde (ENAC) unter der „Carta dei Servizi del Passeggero“ verfügbar: [https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta\\_dei\\_diritti\\_dei\\_passeggeri\\_6ed\\_nov09\\_web.pdf](https://www.enac.gov.it/repository/ContentManagement/node/N756388735/Carta_dei_diritti_dei_passeggeri_6ed_nov09_web.pdf).
- Bei Flugreisen ins Ausland sollten Sie unbedingt die **Einreisebestimmungen des Transit- und Ziellandes kontrollieren und überprüfen**, welche Restriktionen bzw. Bedingungen es diesbezüglich gibt. So kann z. B. verlangt werden, dass der eigene Reisepass noch mindestens 6 Monate gültig ist. Auch im Hinblick auf die Visa-Bestimmungen bzw. Impfpflichten sollten Sie die notwendige Sorgfalt walten lassen. Die notwendigen Informationen für italienische Staatsbürger finden Sie auf der Internetseite des Außenministeriums [www.viaggiareisicuri.it](http://www.viaggiareisicuri.it).

- Wenn Sie vorübergehend ins Ausland reisen, können Sie sich beim Dienst des italienischen Außenministeriums „**Dove siamo nel mondo**“ anmelden. Auf freiwilliger Basis stellen Sie Ihre persönlichen Daten zur Verfügung, damit Hilfseinsätze schneller und präziser geplant werden können: In Notsituationen ist es wichtig, dass man schnell ausfindig gemacht wird, um – falls notwendig – Hilfe zu bekommen.

#### Die No-Show-Rule:

Die sogenannte „**No-Show-Rule**“ bringt die Verbraucher zur Weißglut, vor allem, weil sie oft nicht darüber Bescheid wissen. Die Fluggesellschaften sehen in den **Beförderungsbedingung** häufig vor, dass das Flugticket in einer gewissen Reihenfolge benutzt werden muss. Es handelt sich dabei um eine **Tarifregelung**, welche z. B. vorsieht, dass, wenn der Passagier den Hinflug (oder bei mehreren Teilstrecken eine dieser Teilstrecken) nicht in Anspruch nimmt, der Rückflug (bzw. der Anschlussflug) automatisch verfällt - oder vom Passagier eine erneute Zahlung verlangt wird, um das gekaufte Ticket in Anspruch nehmen zu können.

Die No-Show-Rule wird nicht durch die EU-Fluggastrechteverordnung geregelt.

In Italien hat sich die Wettbewerbsbehörde (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato – AGCM*) in den vergangenen Jahren des öfteren mit diesem Thema beschäftigt: Gemäß italienischer Wettbewerbsbehörde ist eine **Anwendung der No-Show-Regel an sich zwar nicht missbräuchlich, allerdings muss der Verbraucher entsprechend informiert werden**. Diesbezüglich wurden in der Vergangenheit bereits die Geschäftspraktiken mehrerer europäischer Fluggesellschaften unter die Lupe genommen, und im Laufe dieser Verfahren wurden auch Sanktionen gegen einige Fluggesellschaften verhängt. Des Weiteren hat die Wettbewerbsbehörde die Bemühungen der Fluggesellschaften akzeptiert, den Passagieren **angemessene Information** bezüglich der Anwendung dieser Regelung zur Verfügung zu stellen. Die Wettbewerbsbehörde hat den Fluggesellschaften auferlegt, eine Prozedur zu aktivieren, die dem Passagier die Inanspruchnahme der nachfolgenden Flüge ohne Aufpreis gewähren soll, wenn dieser die Fluggesellschaft rechtzeitig über seine Absicht informiert.

#### 1.4 Wichtige Informationen für junge Reisende (und deren Eltern)

Damit die Abenteuer der jungen Reisenden nicht schon am Heimatflughafen ein jähes Ende finden, ist es wichtig, zu wissen, welche Regeln man beachten muss. Es ist nämlich gar nicht so einfach, im Dschungel der **italienischen gesetzlichen Bestimmungen** einerseits und den verschiedensten **Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaften** andererseits den Durchblick zu behalten. Aus diesen Gründen sollten Sie **vorab genaue Informationen** bei der **Staatspolizei** sowie auf der Webseite der jeweiligen **Fluggesellschaft einholen**.

Wichtig zu wissen ist in erster Linie, dass das **italienische Gesetz es nicht zulässt, dass Minderjährige unter 14 Jahren ohne Begleitung ins Ausland reisen**. Minderjährige unter 14 Jahren können jedoch auch ohne Elternteil ins Ausland reisen, wenn sie von einer volljährigen Person begleitet werden: In einem solchen Fall ist es vorgesehen, dass die Eltern (oder der gesetzliche Vormund) eine **Anvertraungserklärung** (*dichiarazione di accompagnamento*) unterzeichnen. Die Quästur stellt daraufhin ein einheitliches Formular aus, welches die Begleitperson zusammen mit den für die Ausreise notwendigen Papiere des Kindes vorweisen muss. Außerdem benötigt der Minderjährige natürlich noch seine Identitätskarte oder den eigenen Reisepass.

Es reicht allerdings nicht, die gesetzliche Regelung zu kennen um vor allen Schwierigkeiten gefeit zu sein: Auch die **Beförderungsbedingungen** der Fluggesellschaft, mit welcher man fliegen möchte, muss man sich genau anschauen. Billigfluglinien sehen zudem manchmal Beförderungsbedingungen vor, die strenger sind, als die gesetzlichen Bestimmungen.<sup>2\*</sup> So gibt es Fluglinien, die Minderjährige auch noch unter 16 Jahren nicht ohne Begleitperson reisen lassen. Eine Fluggesellschaft ist gesetzlich nicht verpflichtet, einen Minderjährigen zu begleiten, daher ist es auch zulässig, wenn Fluggesellschaften die Begleitung des Minderjährigen überhaupt nicht anbieten. „Traditionelle“ Fluggesellschaften bieten normalerweise einen **Begleitservice** an - manchmal sogar verpflichtend - die Kosten belaufen sich dabei auf ungefähr 40 bis 90 Euro, können sich aber je nach Alter des Kindes und Reiseziel unterscheiden.

Auf der Internetseite der italienischen Staatspolizei (<http://www.poliziadistato.it/articolo/191>) finden Sie eine sehr detaillierte Beschreibung der Reisedokumente, welche ein Minderjähriger zum Verreisen benötigt. Außerdem werden die häufigsten Schwierigkeiten beschrieben, welche in diesem Zusammenhang auftreten können.

## 2. Am Flughafen

### 2.1 Die EU-Fluggastrechteverordnung

Sie waren pünktlich am Flughafen und die Fluggesellschaft hat Sie dennoch sitzen lassen? Sie haben am Flughafen erfahren, dass Ihr Flug annulliert wurde? Wegen einer mehrstündigen Verspätung sind Sie zu spät am Urlaubsort eingetroffen?

Die Rechte der Flugpassagiere wurden in der EU durch die **Verordnung (EG) Nr. 261/2004** deutlich gestärkt. Die Verordnung, die gemeinhin als **Fluggastrechteverordnung** bezeichnet wird, sieht eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und

2\* So verlangen einige Billigfluglinien diese Anvertraungserklärung auch für Inlandsflüge, ohne zu berücksichtigen, dass diese Erklärung nur für Auslandsreisen vorgesehen ist.

Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung, bei Annullierung sowie großer Verspätung eines Fluges vor und ist seit Februar 2005 in Kraft.

#### WANN IST DIE VERORDNUNG ANWENDBAR?

- Wenn es sich um einen Linien- oder Charterflug handelt, der in einem EU-Mitgliedstaat angetreten wird;
- wenn es sich um einen Linien- oder Charterflug handelt, der in einem Drittstaat mit einer Fluggesellschaft, welche im Besitz einer gültigen EU-Lizenz ist, angetreten wird; es sei denn, der Passagier hat in diesem Drittstaat Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten;
- wenn Sie im Besitz eines gültigen Flugtickets mit bestätigter Buchung für den betreffenden Flug sind;
- wenn Sie sich rechtzeitig (innerhalb der von der Fluggesellschaft festgesetzten Zeit für das Einchecken) am Abfertigungsschalter (Check-In) gemeldet haben.

#### WANN IST DIE VERORDNUNG NICHT ANWENDBAR?

Wenn es sich um einen Flug handelt, der in einem Nicht-EU-Staat angetreten wird und von einer Fluggesellschaft durchgeführt wird, welche keinen Sitz in der EU hat.

**Beispiel:** Die EU-Verordnung Nr. 261/2004 ist auf einen Flug New York – Rom mit einer italienischen Fluggesellschaft anwendbar. Wird der gleiche Flug von einer amerikanischen Fluggesellschaft durchgeführt, ist die EU-Verordnung beim Flug New York – Rom nicht anwendbar.

Die Fluggastrechteverordnung ist auf einen Flug von Rom – New York immer anwendbar, da der Flug in einem EU-Mitgliedstaat angetreten wird, unabhängig davon, ob dieser von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt wird.

NICHT-BEFÖRDERUNG	Dem Passagier wird trotz gültigen Tickets die Beförderung verweigert	
ANNULLIERUNG	Der Flug findet nicht statt	
VERSPÄTUNG	Der Flug startet später als geplant	

### 2.1.1 Nichtbeförderung (Overbooking)

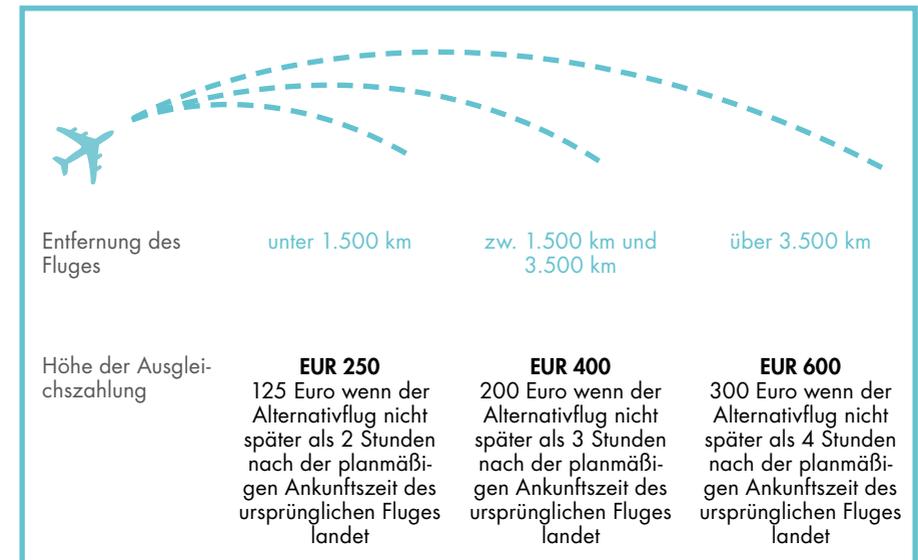
Wenn eine Fluggesellschaft dem Passagier trotz gültigen Tickets und rechtzeitiger Ankunft am Gate die Beförderung verweigert, spricht man von Nichtbeförderung. Häufig geschieht dies wegen des sogenannten Overbookings. Wörtlich bedeutet „Overbooking“ Überbuchung. Es kann vorkommen, dass Fluggesellschaften, um ihre Flüge vollständig auszulasten, mehr Buchungen annehmen, als auf den Flugzeugen Plätze zur Verfügung stehen. In einigen Fällen passiert es aber, dass sich alle Passagiere (oder zumindest mehr als geplant), am Check-In einfinden.

In diesen Fällen ist die Fluggesellschaft zunächst verpflichtet, nach Freiwilligen zu suchen, die gegen eine vereinbarte Entschädigung auf ihren Flug verzichten wollen. Gibt es nicht genügend Freiwillige und muss daher manchen Fluggästen die Beförderung verweigert werden, haben diese folgende Rechte:

#### 1. Die Wahl zwischen

- a) der **vollständigen Erstattung des Flugticketpreises** (falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort) und
- b) einem **Alternativflug** zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einem Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt ihrer Wahl.

#### 2. Auf Ausgleichszahlung:



3. Auf **Betreuungsleistungen**: Mahlzeiten und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, Hotelunterbringung und Transfer zum und vom Hotel, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind, 2 Telefongespräche oder 2 Mitteilungen mittels Telex, Fax oder E-Mail.

### 2.1.2 Die Flugannullierung

Die Fluggastrechteverordnung definiert eine „Annullierung“ als die „Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war“.

Im Falle einer Flugannullierung hat der betroffene Passagier:

#### 1. Die **Wahl zwischen**

- a) der vollständigen **Erstattung** des Flugticketpreises (falls die Reise zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort) **und**
- b) einem **Alternativflug** zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder einem Alternativflug zu einem späteren Zeitpunkt seiner Wahl.

#### **GUT ZU WISSEN:**

- Grundsätzlich ist es so, dass der Passagier frei zwischen Umbuchung auf einen Ersatzflug und Ticketrückerstattung wählen kann. Die Umbuchung sollte dabei nicht nur auf Flüge der betroffenen Fluggesellschaft vorgenommen werden, sondern - falls notwendig - auch auf Flüge anderer Fluglinien bzw. gegebenenfalls auf andere Verkehrsmittel wie z. B. Zug, Bus oder auch Mietwagen. In der Praxis ist es jedoch leider nur selten der Fall, dass die Fluggesellschaft den Passagier tatsächlich auf eine andere Fluggesellschaft oder ein anderes Verkehrsmittel umbucht. Wählt der Passagier die Umbuchung auf einen Ersatzflug, der einen anderen als den in der ursprünglichen Buchung vorgesehen Zielflughafen anfliegt, muss die Fluggesellschaft die Kosten für die Beförderung des Passagiers vom anderen Flughafen zum ursprünglichen Zielflughafen tragen. Wenn der Passagier das Angebot auf Umbuchung auf den erst möglichen Flug der Fluggesellschaft annimmt, muss die Fluggesellschaft die Betreuungsleistungen so lange zur Verfügung stellen, bis das Endziel erreicht wird. Findet der Ersatzflug erst am nächsten Tag statt, muss die Fluggesellschaft dem Passagier dementsprechend ein Hotelzimmer zur Verfügung stellen und auch die Fahrtkosten zwischen Flughafen und Hotel übernehmen. Der Anspruch auf Betreuungsleistungen endet jedoch sofort, wenn der Fluggast mit der Fluggesellschaft eine Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt vereinbart oder sich für die Rückerstattung des unbenutzten Tickets entscheidet.

2. Anrecht auf eine **Ausgleichszahlung** (siehe Tabelle S. 11) **Außer:**

- Der Passagier wurde:

- mindestens 2 Wochen vor Abreise informiert;
- zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Antritt der Reise informiert, und es wurde ihm ein Alternativflug mit Abflug höchstens 2 Stunden früher oder mit einer Verspätung bei der Ankunft von höchstens 4 Stunden angeboten;
- weniger als 7 Tage vor dem Abflug informiert und erhielt das Angebot zur anderweitigen Beförderung, die es ihm ermöglicht, sein Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

- Der Flug wurde aufgrund von **außergewöhnlichen Umständen** annulliert.

#### **Außergewöhnliche Umstände:**

Die Fluggesellschaft muss die Ausgleichszahlung von 250/400/600 Euro nicht bezahlen, wenn die Annullierung oder die Verspätung (siehe S. 14) des Fluges aufgrund außergewöhnlicher Umstände erfolgt ist, wie z. B. widrige Wetterbedingungen, Streik, Kollision eines Flugzeuges mit einem Vogel (bird strike) oder Sicherheitsrisiken. Dabei handelt es sich um äußere Faktoren, welche die Fluggesellschaft nicht beeinflussen kann. Die Fluggesellschaft muss aber nachweisen können, dass sie alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die Annullierung bzw. Verspätung eines Fluges zu vermeiden.

#### **GUT ZU WISSEN:**

- Im Zweifelsfall liegt es an der Fluggesellschaft zu beweisen, dass der Passagier rechtzeitig über die Annullierung des Fluges informiert wurde. Das bedeutet, die Fluggesellschaft trägt die Beweislast und wenn diese nicht belegen kann, dass der Fluggast über die Annullierung des Fluges mindestens 14 Tage vor Abflug informiert wurde, hat sie ihm ein Ausgleichszahlung zu leisten. Das gilt auch, wenn der Flug über einen Online-Reisevermittler gebucht wurde (siehe Urteil EuGH in Rechtssache C-302/16).
- Der EuGH hat durch sein Urteil in der Rechtssache C-549/07 entschieden, dass technische Probleme, die sich bei der Wartung von Flugzeugen zeigen oder infolge einer nicht erfolgten Wartung auftreten, nicht als „außergewöhnliche Umstände“ klassifiziert werden.

- Einige Fluggesellschaften bieten als Entschädigung einen Gutschein für zukünftige Reisen an, wobei der Wert des Gutscheins meist höher ist, als die gesetzlich vorgesehene Ausgleichszahlung – diesen können Sie annehmen oder aber auf die Auszahlung der Ausgleichszahlung bestehen.
- Die Ausgleichszahlung wird nicht anhand des Ticketpreises bemessen. Das bedeutet, selbst bei sehr günstigen Tickets ist diese in gewissen Fällen geschuldet. *prestare assistenza*.

3. Anrecht auf **Betreuungsleistungen** wie Mahlzeiten und Getränke, zwei Telefonate, Faxe und E-Mails und, falls notwendig, Hotelunterbringung und Transfer zum und vom Hotel.

#### GUT ZU WISSEN:

- Werden keine Betreuungsleistungen angeboten, obwohl der Passagier einen rechtlichen Anspruch auf Betreuungsleistungen hat, können die Passagiere unter Einreichung der Kostenbelege eine Rückerstattung der Ausgaben von der Fluggesellschaft verlangen, sofern diese notwendig, angemessen und zumutbar sind. Es besteht jedoch kein Anspruch auf Schadensersatz wegen mangelnder Betreuung, wenn keine Ausgaben getätigt wurden. Die Fluggesellschaft kann bezüglich der Bereitstellung von Betreuungsleistungen keine Ausschlussgründe geltend machen. Das bedeutet, die Betreuungsleistungen können vonseiten der Fluggesellschaft nicht ausgeschlossen werden, unabhängig davon, welches Ereignis zur Verspätung oder Annullierung eines Fluges geführt hat. Dies wurde durch das Urteil des EuGH in der Rechtssache C-12/11 in Folge eines Vulkanausbruchs in Island bestätigt: Es gibt keine „besonders außergewöhnlichen“ Umstände, welche die Fluggesellschaft von einer Betreuungspflicht befreien würden.

### 2.1.3 Die Flugverspätung

#### Verspätung bei Abflug:

Wenn ein Flug bis 1.500 km um 2 Stunden verspätet ist, ein Flug zwischen 1.500 und 3.500 km um 3 und alle anderen Flüge um 4 Stunden verspätet sind, hat der Passagier Anrecht auf **kostenlose Betreuungsleistungen**, wie Mahlzeiten und Getränke, Telefongespräche, Faxe oder E-Mails.

Verspätet sich der Flug beim Abflug um **mindestens 5 Stunden**, kann der Fluggast auf die Beförderung verzichten und die Erstattung des Flugpreises verlangen, wenn der Flug aufgrund der Verspätung zwecklos geworden ist

#### Verspätung bei Ankunft:

Seit den Urteilen des Europäischen Gerichtshofs vom 19. November 2009 (C-402/07 und C-432/07) und vom 23. Oktober 2012 (C-581/10 und C-629-/10) kann der Fluggast auch Ausgleichszahlungen von 250/400/600 Euro geltend machen, wenn er aufgrund einer Verspätung einen Zeitverlust von mehr als 3 Stunden am Endziel hinnehmen musste. Auch hier gilt jedoch, dass die Fluggesellschaft bei außergewöhnlichen Umständen von einer Zahlungspflicht befreit ist (siehe S. 13)



#### GUT ZU WISSEN:

- Laut dem Urteil des EuGH in der Rechtssache C-452/13 ist der **Zeitpunkt des Öffnen** der Flugzeugtür für die Berechnung der Verspätung als „tatsächliche Ankunftszeit“ ausschlaggebend und nicht der Zeitpunkt der Landung des Flugzeuges. Da ab einer Verspätung von 3 Stunden eine Ausgleichszahlung geschuldet sein kann, sollten Sie im Zweifelsfall Fotos machen, um beweisen zu können, wann sich die Flugzeugtüren geöffnet haben.
- Wird aufgrund einer **Verspätung der Anschlussflug** verpasst oder der **Anschlussflug annulliert** und die gesamte Reise somit zwecklos, muss die Fluggesellschaft den Passagier kostenlos zum Abflugort zurück befördern.
- Als Endziel bezeichnet man den Zielort auf dem Flugticket bzw. bei direkten Anschlussflügen den Zielort des letzten Fluges. Gemäß Urteil des EuGH in der Rechtssache C-559/16 wird der Ausgleich, der im Fall einer Annullierung oder einer großen Verspätung eines Fluges mit Anschlussflügen bezahlt werden muss, nach der **Luftlinienentfernung (Großkreisentfernung)** zwischen dem Startflughafen und dem Zielflughafen berechnet. Das bedeutet, dass bei einer zusammenhängenden Buchung mehrerer Teilstrecken nicht die einzelnen Entfernungen der Anschlussflüge addiert werden, sondern die Entfernung des ersten Abflughafen zum Endziel (wie bei einem Direktflug) ausschlaggebend ist.

\* Bei Flugstrecken über 3.500 km, die über einen Flughafen außerhalb der EU gehen, kann diese Entschädigung bei Verspätungen am Endziel unter 4 Stunden um 50 % verringert werden und beträgt damit 300 Euro.

## Änderung der Flugzeit:

Diese wird durch die EU-Fluggastrechteverordnung nicht geregelt. Das bedeutet, dass es im Falle einer mehrstündigen Flugzeitänderung schwierig sein kann, außergerichtlich eine Schadenersatzforderung geltend zu machen. Sollte sich jedoch auch die Flugnummer ändern, kann man davon ausgehen, dass der Flug annulliert wurde. In diesen Fällen können Sie gemäß Fluggastrechteverordnung die Rückerstattung des Flugtickets oder die Umbuchung auf einen Ersatzflug verlangen. Bei einer kurzfristiger Mitteilung steht Ihnen außerdem in einigen Fällen eine Ausgleichszahlung zu.

Wir haben für Sie **kostenlose Musterbriefe** vorbereitet, welche für die Forderung einer Entschädigung gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bei

- **Nichtbeförderung:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83468.html>
- **Flugannullierung:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83488.html>
- **Flugverspätung:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83469.html> verwendet werden können.

## 3. Rund ums Gepäck

### 3.1 Worauf Sie beim Packen achten sollten

- Kontrollieren Sie auf der Buchungsbestätigung bzw. gegebenenfalls auf der Internetseite der Fluggesellschaft, wie viel Gepäck Sie aufgeben dürfen und welches das **erlaubte Höchstgewicht** bzw. die **erlaubten Höchstmaße** sind. Gleiches gilt für das Handgepäck: Auch hier regeln die einzelnen Fluggesellschaften in ihren Beförderungsbedingung wie schwer und wie groß das Handgepäck sein darf. Einige Fluggesellschaften erlauben sogar, dass man ein größeres (z. B. ein kleiner Trolley) und zusätzlich ein kleineres Handgepäck (z. B. Handtasche) mit an Bord nehmen darf.

**ACHTUNG:** Wenn Hin- und Rückflug mit verschiedenen Fluggesellschaften gebucht wurden, müssen Sie sich an die Bestimmungen der Fluggesellschaft, welche den jeweiligen Flug ausführt, halten!

- Einige Fluggesellschaften bieten bei bestimmten Tickets zu besonders günstigen Tarifen **kein Freigeäck** an: Das bedeutet, sie müssen eventuelles Reisegepäck zusätzlich, kostenpflichtig hinzubuchen.

- Schließen Sie bei Bedarf eine **Versicherung** ab oder erhöhen Sie die Haftungsgrenze. Bei Kofferverspätung, -beschädigung oder -verlust beträgt die **Höchstgrenze des Schadenersatzes laut Montrealer Übereinkommen 1131 Sonderziehungsrechte (SZR)<sup>3\*</sup>** (circa 1300 Euro)<sup>4\*</sup>. Sollte der Inhalt des Reisegepäcks wertvoller sein, ist es ratsam, eine zusätzliche Erklärung am Check-In Schalter (*Excess Value-Erklärung*) gegen Bezahlung eines Zuschlages abzugeben, um diese Höchstgrenze anzuheben, oder eine entsprechende Gepäckversicherung abzuschließen.
- Benutzen Sie einen bunten und stabilen Koffer! Ein auffälliger Koffer wird nicht so leicht verwechselt und erleichtert Ihnen die Suche auf dem Gepäckband.
- Machen Sie **Fotos** des Inhalts des Koffers und erstellen Sie eine Liste mit dem Inhalt des Koffers. Somit können Sie nachweisen, was Sie eingepackt haben und den guten Zustand des Koffers belegen.
- Entfernen Sie alte „*Baggage-Tags*“ und befestigen Sie Ihre Kontaktdaten auf dem Koffer. Dies erleichtert – falls notwendig – die Kontaktaufnahme vonseiten der Fluggesellschaft.
- Kontrollieren Sie, welche Gegenstände Sie nicht im aufgegebenen Gepäck transportieren dürfen. Grundsätzlich ist es so, dass **Wertgegenstände**, zerbrechliche oder **verderbliche Güter immer im Handgepäck befördert werden müssen**. Sie sollten unbedingt berücksichtigen, dass die Fluggesellschaft nicht für eventuelle Schäden oder Verlust haftet, wenn die Wertgegenstände im aufgegebenen Gepäck befördert wurden. Sollten Ihre Wertgegenstände somit aus dem aufgegebenen Koffer gestohlen bzw. beschädigt werden, haben **Sie keinen Entschädigungsanspruch** gegenüber der Fluggesellschaft. Als **Wertgegenstände** gelten für die Fluggesellschaften z. B. alle elektronischen Geräte wie Smartphones, Laptops, Tablets, Fotoausrüstung, einschließlich Ladegeräte, Reisedokumente, Schmuck und dergleichen.

Hier nun eine **Übersicht**, um Sie daran zu erinnern, was Sie in welchem Gepäck unterbringen müssen:

#### Handgepäck

- Schlüssel (Auto- und Hausschlüssel!)
- Wertgegenstände
- Bargeld/Kreditkarten/Reisedokumente
- zerbrechliche Güter
- verderbliche Güter
- Medikamente

#### Aufgegebenes Gepäck

- Flüssigkeiten (mehr als 100 ml)
- spitze, scharfe oder stumpfe Waffen/Gegenstände



<sup>3\*</sup> Sonderziehungsrechte sind eine künstliche Währung, die vom IWF (Internationalen Währungsfonds) ins Leben gerufen wurden und im Falle der Schadenersatzforderung eine Rechnungseinheit bezeichnen, die in die jeweilige Landeswährung umgerechnet werden muss.

<sup>4\*</sup> Der EuGH hat mit seinem Urteil in der Rechtssache (C-63/09) festgestellt, dass die Höchstgrenze alle Schäden, sei es die materiellen als auch die immateriellen, umfasst.

Prüfen Sie auf jeden Fall, was die Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft vorsehen. Auf der Webseite der Zivilluftfahrtbehörde ENAC finden Sie außerdem eine sehr detaillierte Liste aller im Frachtraum verbotenen Gegenstände.

### 3.2 Flüssigkeiten im Handgepäck <sup>5\*</sup>

Grundsätzlich gilt: Flüssigkeiten dürfen im Handgepäck transportiert werden, aber nur innerhalb der gesetzlich erlaubten **Höchstgrenzen**. Diese sehen vor, dass pro Passagier höchstens 1 l Flüssigkeiten erlaubt sind, wobei die Flüssigkeiten in getrennten Behältern transportiert werden müssen, die höchstens 100 ml fassen. Diese Behälter müssen in einen durchsichtigen, wiederverschließbaren Beutel verstaut werden, wobei pro Person nur ein Beutel erlaubt ist. Bei der Sicherheitskontrolle muss dieser Plastikbeutel dann gesondert vorgelegt werden. Um die Wartezeiten zu verringern, sollten Sie den Flüssigkeiten-Beutel griffbereit im Handgepäck verstauen!

#### GUT ZU WISSEN:

- Cremes, Gels, Sprays oder Lippenpflege gelten als Flüssigkeiten! Ausschlaggebend ist das **Fassungsvermögen** des Behälters in ml und nicht die effektive Flüssigkeitsmenge. Beispiel: Eine 1 l Flasche darf auf keinen Fall ins Handgepäck, auch wenn nur 100 ml Flüssigkeit enthalten sind.
- Unerlässliche **Medikamente** und **Baby-Nahrung** sind auch in höheren Mengen erlaubt. Allerdings kann von Ihnen verlangt werden, dass Sie die Notwendigkeit und die Echtheit der Artikel nachweisen müssen.

### 3.3 Gepäckreklamationen:

Es ist wohl der Alptraum eines jeden Reisenden: Der Koffer taucht einfach nicht auf dem Förderband auf – oder er ist so stark beschädigt, dass man mit Sorge an den sorgfältig gepackten Kofferinhalt denkt. Die drei häufigsten Probleme bei der Gepäckbeförderung sind, dass der Koffer beschädigt wurde, dass dieser verspätet geliefert wird oder gar nicht ankommt. Deshalb ist es wichtig zu wissen, dass das **Montrealer Übereinkommen** (MÜ) bestimmte Rechte vorsieht, welche die Fluggäste in diesen Fällen geltend machen können.

#### GUT ZU WISSEN:

- Das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Montrealer Übereinkommen) regelt Haftungsfragen im internationalen Flugverkehr. Das MÜ ist bei internationalen Flügen anwendbar, wenn beide Staaten (des Abfluges und der Landung) den Vertrag ratifiziert haben. In der EU ist das MÜ auf alle nationalen und internationalen Flüge anwendbar. Bei der Beförderung des Reisegepäcks sieht das MÜ eine Haftungshöchstgrenze von 1.131 SZR vor.

#### Was tun, wenn a) der Koffer beschädigt wurde

Wenn Ihr Koffer (oder dessen Inhalt) im Zuge einer Flugreise stark beschädigt ankommt, müssen Sie unverzüglich am Flughafen beim Lost&Found-Schalter reklamieren und eine Schadensmeldung einreichen. Dabei wird der sogenannte **PIR** (*Property Irregularity Report*) ausgefüllt.

#### GUT ZU WISSEN:

- Der PIR ersetzt nicht das Beschwerdeschreiben an die Fluggesellschaft! Der Verbraucher muss somit, nachdem der PIR ausgefüllt wurde, eine schriftliche Schadenersatzforderung an die Fluggesellschaft richten, und zwar unter Einhaltung der in den geltenden Rechtsvorschriften festgelegten Fristen.
- Einige Fluggesellschaften bieten bei Kofferbeschädigung auch einen Ersatzkoffer an, den sich der Passagier im Normalfall selbst aussuchen kann, wobei sich Größe und Beschaffenheit des **Ersatzkoffers** am beschädigten Koffer orientieren.

Achtung: Wenn Sie nicht sofort am Flughafen reklamieren, geht man davon aus, dass der Koffer unbeschädigt am Zielort abgeliefert wurde.

Machen Sie außerdem **Fotos**, um den Schaden zu dokumentieren. Der Gesetzgeber sieht das Recht auf Schadenersatz in der Höhe von bis zu 1.131 Sondererziehungsrechten (SZR) vor.

Bei einer **Gepäckbeschädigung** verlangen die Fluggesellschaften als Beweis für den Schaden oft die Vorlage einer Erklärung eines Kofferfachgeschäfts, welche

<sup>5\*</sup> Die folgenden Einschränkungen gelten für alle Fluggäste, die von Flughäfen der Europäischen Union abfliegen, einschließlich Inlandsflüge zu jedem beliebigen Zielort, sowie von Flughäfen in Norwegen, Island und der Schweiz.

belegt, dass der Koffer nicht repariert werden kann oder einen Kostenvorschlag, um die anfallenden Reparaturkosten zu ersetzen. Grundsätzlich wird eine Entschädigung immer anhand des **Zeitwertes** des beschädigten Gepäcks berechnet. Das bedeutet, dass für die Berechnung nicht der Neuwert herangezogen wird, da der Anschaffungspreis durch Alter und Gebrauch des Koffers einer Wertminderung unterworfen ist. Der Neupreis wird also nur erstattet, wenn es sich um einen tatsächlich neuen Koffer handelt. Es ist wichtig, den Wert der beschädigten Gegenstände zu beziffern und möglichst durch noch vorhandene Rechnungen oder Kassenbons zu belegen.

Die Reklamation muss **innerhalb von 7 Tagen** nach dem Zeitpunkt, an dem das Gepäck dem Passagier zur Verfügung gestellt wurde, verschickt werden.

### b) der Koffer Verspätung hat

Auch wenn Ihr Koffer verspätet geliefert wird, müssen Sie unverzüglich am Flughafen beim **Lost&Found-Schalter reklamieren** und eine Schadensmeldung einreichen. Dabei wird der sogenannte **PIR (Property Irregularity Report)** ausgefüllt. **Achtung:** Der PIR ersetzt jedoch nicht das Beschwerdeschreiben an die Fluggesellschaft!

Bei einer Gepäckverspätung kann der Verbraucher bis zur Ankunft des Koffers vor Ort die notwendigsten Dinge besorgen (z. B. Zahnbürste und Zahnpasta, Unterwäsche, Ersatzkleidung) und danach die Erstattung der entstandenen Kosten bei der Fluggesellschaft einfordern. Auch in diesem Fall ist eine Entschädigung bis zu 1.131 SZR vorgesehen. Wichtig ist es, Kassenbelege und Rechnungen aufzubewahren, um eventuelle Neuanschaffungen zu belegen.

Was die **Erstattungspolitik** der Fluggesellschaften anbelangt, gibt es deutliche Unterschiede. Einige erstatten einen fixen Betrag für jeden Verspätungstag, andere 50% der getätigten Ausgaben. Wieder andere erstatten den Gesamtbetrag, aber unter Umständen nur dann, wenn der Verbraucher die Kleidungsstücke und anderen gekauften Gegenstände an die Fluggesellschaft zurückschickt.

Sie sollten berücksichtigen, dass die **Ersatzeinkäufe notwendig und zweckmäßig sein müssen**: Wer z. B. bei einer Hochzeit eingeladen ist, wird ein neues Kleid bzw. einen Smoking kaufen können. Bei einem Trekking-Urlaub ist es aber nicht gerechtfertigt, sich mit neuer Abendgarderobe einzukleiden. Der Passagier ist angehalten, die Ausgaben möglichst gering zu halten. Wer meint, sich auf Kosten

der Fluggesellschaft mit neuester Markenmode einkleiden zu können, wird auf den Kosten sitzen bleiben!

Die Reklamation muss **spätestens 21 Tage** nach dem Zeitpunkt, an dem das Gepäck dem Passagier wieder zur Verfügung gestellt wurde, verschickt werden.

#### **NB: KOFFERVERSPÄTUNG BEIM HEIMFLUG**

*In der Praxis ist es oft so, dass die Fluggesellschaften bei einer Kofferverspätung beim Heimflug die Schadenersatzforderungen der Passagiere ablehnen, da davon ausgegangen wird, dass der Passagier zu Hause die notwendigen Ersatzgüter hat. Somit wird der Passagier im Einzelfall beweisen müssen, dass ein gewisser Einkauf unbedingt notwendig war, da zu Hause kein Ersatz vorlag.*

### c) der Koffer verloren geht

Im Falle eines Kofferverlustes sind keine expliziten Fristen für die Reklamation vorgesehen. Wenn Ihr Koffer jedoch nicht innerhalb von 21 Tagen nach Datum des Fluges gefunden wurde, wird dieser grundsätzlich als verloren betrachtet und Sie sollten eine Schadensersatzforderung wegen Gepäckverlust bei der Fluggesellschaft einreichen. Einige Fluggesellschaften sehen aber unterschiedliche Fristen vor, ab wann ein Koffer als verloren gilt.

Bei Gepäckverlust wird normalerweise vom Verbraucher eine Aufstellung aller im Koffer enthaltenen Gegenstände samt Angabe ihres Werts verlangt. Es ist wichtig, den Wert der verloren gegangenen Gegenstände zu beziffern und möglichst durch vorhandene Rechnungen oder Kassenbons zu belegen. Dabei ist eine Entschädigung bis zu 1.131 SZR vorgesehen. Auch in diesem Fall wird die Entschädigung immer anhand des Zeitwertes des verlorenen Gepäcks berechnet.

#### **Das muss im Beschwerdefall unternommen werden:**

Egal ob es sich um eine Kofferverspätung, -verlust oder -beschädigung handelt: In jedem Fall ist es unerlässlich, dass der Passagier bei Unregelmäßigkeiten bei der Beförderung des Reisegepäcks unverzüglich am Flughafen beim Lost&Found-Schalter reklamiert und eine Schadensmeldung macht:

- Dabei wird der sogenannte PIR (Property Irregularity Report) ausgefüllt.
- Machen Sie außerdem Fotos und bewahren Sie die Belege auf.
- Schicken Sie Ihre schriftliche Reklamation an die Fluggesellschaft und achten Sie dabei auf die vorgesehenen Fristen (zur Erinnerung: bei Beschädigung von

aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen sieben Tagen, bei verspätetem Reisegepäck binnen 21 Tagen, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, schriftlich die Forderung an das Flugunternehmen stellen).

- Wenn Sie eine Reisegepäckversicherung abgeschlossen haben, melden Sie den Schadensfall gemäß den in der Polizze festgelegten Modalitäten und Fristen.

#### GUT ZU WISSEN:

- Manchmal beinhalten die Verträge für Kreditkarten auch eine Gepäckversicherung; dies sollten Sie vorab klären.

Wir haben für Sie **kostenlose Musterbriefe** vorbereitet, welche für Schadenersatzforderungen bei

**Gepäckbeschädigung:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83472.html>

**Gepäckverspätung:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83470.html>

**Gepäckverlust:** <http://www.euroconsumatori.org/83047d83471.html> verwendet werden können.

## 4. Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Die Europäische Union hat durch die **Verordnung (EG) Nr. 1107/2006** gemeinsame Regeln über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität festgelegt, die für alle Flughäfen in der EU, Island und Norwegen, sowie für all jene Fluggesellschaften, die einen Sitz in diesen Ländern haben, gelten. Diese Regeln wurden geschaffen, um zu gewährleisten, dass Passagiere mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität bei der Beförderung mittels Flugzeug in der Lage sind, eine an die eigenen Bedürfnisse zugeschnittene Dienstleistung **ohne Diskriminierung** in Anspruch zu nehmen und um zu unterbinden, dass Passagieren die Beförderung aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität verweigert wird.

Gemäß der EU-Verordnung Nr. 1107/2006 sind Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität berechtigt, medizinische Geräte kostenlos mitzuführen. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft den Transport von Hundstrolchen und Mobilitätshilfen, wie zum Beispiel Rollstühlen, gewähren, in der Regel ebenfalls kostenlos. Im Falle einer Verspätung, Annullierung oder Überbuchung eines Fluges,

sollte die Fluggesellschaft zudem besonders dafür Sorge tragen, dass auf die Bedürfnisse der Personen mit eingeschränkter Mobilität geachtet wird.

#### GUT ZU WISSEN:

- Flugreisende, die den Betreuungsservice in Anspruch nehmen möchten, sollten dies **mindestens 48 Stunden** vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter melden.

#### Kontaktieren Sie

- den **Flughafen**, wenn Ihnen die angeforderte Mobilitätshilfe nicht zur Verfügung gestellt wird;
- die **Fluggesellschaft**, wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, es Probleme bei der Durchführung des Fluges gab oder Sie eine Beschwerde bezüglich der Beförderung des Reisegepäckes/der Mobilitätshilfe haben;
- den **Reiseveranstalter**, wenn es sich um eine Pauschalreise handelt.

Sollte die Beschwerde kein zufriedenstellendes Ergebnis finden, können sich die betroffenen Passagiere EU-weit an die nationalen Beschwerdestellen wenden. In Italien ist dies die **ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, siehe S. 28).

## 5. Flugreklamationen im Rahmen einer Pauschalreise

Die typische Pauschalreise (siehe [www.euroconsumatori.org/81913d82173.html](http://www.euroconsumatori.org/81913d82173.html)) ist ein **Paket** bestehend aus Flug und Unterkunft. Rein rechtlich ist der Pauschalreisende in bestimmten Situationen besser abgesichert als der Individualreisende, welcher die einzelnen Dienstleistungen mittels verschiedener Verträge beim jeweiligen Leistungsträger bucht. Der Pauschalreisende muss sich, wenn die im Pauschalreisevertrag zugesicherten Leistungen nicht oder nicht korrekt erbracht werden, an den Reiseveranstalter wenden. Das Reisebüro als Verkäufer ist hingegen nur für die korrekte Ausführung der Verkaufsmodalitäten, der Buchung und für die Erfüllung der Informationspflicht verantwortlich.

## GUT ZU WISSEN:

- Wenn es im Rahmen einer Pauschalreise zu Reklamationen bezüglich der Flugreise kommt, können sich die Passagiere laut EU-Fluggastrechteverordnung bzw. dem Montrealer Übereinkommen direkt an die ausführende Fluggesellschaft wenden und die geltenden Entschädigungsansprüche vorbringen oder sich im Rahmen des Pauschalreiserechts an den Reiseveranstalter wenden. Im Zweifelsfall sollten Sie Fluggesellschaft und Reiseveranstalter kontaktieren, wobei unbedingt die geltenden Fristen für die Beschwerdeeinreichung eingehalten werden müssen! Die Reklamation an den Reiseveranstalter muss spätestens **innerhalb von 10 Arbeitstagen ab dem Datum der Rückkehr** erfolgen. Die gewährten Schadenersatzzahlungen oder Preisminderungen müssen jedoch voneinander in Abzug gebracht werden, um eine Überkompensation zu verhindern.

Vor allem bei Buchungen mit Urlaubsdestinationen im EU-Ausland wird die Rechtsdurchsetzung bei Reklamationen dadurch erleichtert, dass bei Buchungen bei einem Reiseveranstalter mit Sitz in der EU europäische Standards anwendbar sind. Auch im Falle von **Insolvenz** oder **Konkurs** ist der Pauschalreisende besser abgesichert, da es für Reiseveranstalter eine verpflichtende Insolvenzabsicherung gibt, und der Reiseveranstalter im Falle einer Insolvenz oder Konkurs eines von ihm ausgewählten Dienstleisters (Hotel, Fluggesellschaft) den reibungslosen Ablauf der Reise gewährleisten muss. Das bedeutet, der Reiseveranstalter trägt eventuelle Kosten für Umbuchungen auf andere Dienstleister. Momentan gibt es auf EU-Ebene jedoch keine gesetzlich verpflichtende Insolvenzabsicherung für Fluggesellschaften.

## 6. Beschwerden lösen

Den ersten Schritt muss zunächst der betroffene Passagier machen: Er muss bei der für die Beschwerde verantwortlichen Fluggesellschaft eine **schriftliche Beschwerde** einreichen. Die meisten Fluggesellschaften bieten **Kontaktformulare** an, die, je nach Beschwerdeart, ausgefüllt werden können (aber nicht immer leicht zu finden sind). Nach Einreichung der Beschwerde erhalten Sie meistens eine Referenznummer, welche für zukünftige Kontakte mit der Fluggesellschaft verwendet werden kann.

Sie wissen nicht, was Sie von der Fluggesellschaft fordern können bzw. wie Sie Ihre Beschwerde verfassen sollen? Dann besuchen Sie die Internetseite des Europäischen Verbraucherzentrums Italien – Büro Bozen. Hier finden Sie zahl-

reiche Musterbriefe, welche thematisch gegliedert sind und zum kostenlosen Download in Deutsch, Italienisch und Englisch bereitstehen.

**Lassen Sie sich von anfänglichen Schwierigkeiten nicht entmutigen! Nur in seltenen Fällen lassen sich Flugreklamationen gleich beim ersten Anlauf positiv erledigen.**

### VERJÄHRUNG

Laut Montrealer Übereinkommen kann eine Klage auf Schadensersatz nur binnen einer Ausschlussfrist von 2 Jahren erhoben werden: Diese Frist beginnt mit dem Tag zu laufen, an dem das Flugzeug am Bestimmungsort angekommen ist oder an dem es hätte ankommen sollen. Die EU-Fluggastrechteverordnung hingegen sieht keine Fristen zur Klageeinreichung vor. Das bedeutet, dass die Verjährung, je nach anwendbarem Recht, EU-weit durch das nationale Recht der jeweiligen Mitgliedsstaaten unterschiedlich geregelt wird. In Deutschland beträgt die Verjährungsfrist z. B. 3 Jahre, in Italien 2 Jahre und in Belgien sogar nur 1 Jahr.

Die Fluggesellschaft antwortet nicht oder Sie sind mit der Antwort der Fluggesellschaft nicht zufrieden? Dann können Sie sich an eine Verbraucherorganisation wenden, welche Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen kann.

Bei Beschwerden gegen italienische Fluggesellschaften können Sie sich an eine nationale Verbraucherorganisation wenden. Auf [www.tuttoconsumatori.org](http://www.tuttoconsumatori.org) finden Sie alle in Italien anerkannten Verbraucherorganisationen.

Bei Beschwerden gegen Fluggesellschaften mit Sitz im EU-Ausland steht Ihnen das ECC-Net (Netzwerk der europäischen Verbraucherzentren) mit kostenloser und individueller Hilfe und Beratung bei der außergerichtlichen Streitbeilegung zur Seite. Das ECC-Net umfasst **30 Zentren in allen 28 EU-Mitgliedstaaten sowie in Island und Norwegen**; und Sie können sich jeweils an das EVZ Ihres Landes wenden. Eine Liste samt Kontaktdaten aller Europäischen Verbraucherzentren finden Sie unter folgendem Link: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm).

In allen Mitgliedsstaaten wurden zum Zwecke der Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung und deren Anwendung vonseiten der Fluggesellschaften sog. **NEB** (National Enforcement Bodies) geschaffen. In Italien erfüllt diese Funktion die Zivilluftfahrtbehörde **ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile). Falls die Fluggesellschaft das Reklamations schreiben des Konsumenten nicht oder nicht aus-

reichend beantwortet, kann sich dieser an das zuständige NEB wenden, indem er das dafür vorgesehene EU-Beschwerdeformular benutzt, welches auf der Internetseite der Europäischen Kommission abgerufen werden kann ([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_en.pdf)). Einige NEB bieten auch eigene Online-Beschwerdeformulare an, die für die Kontaktaufnahme verwendet werden können.

Es ist dabei jeweils **das NEB jenes Landes zuständig, auf dessen Staatsgebiet der Vorfall stattgefunden hat.**

Die NEB können Verstöße gegen die EU-Fluggastrechteverordnung verfolgen und dementsprechend ein Bußgeld gegen Fluggesellschaften verhängen, welche die Rechte der Passagiere nicht respektieren. Grundsätzlich sind die Behörden zwar nicht für die Durchsetzung der individuellen Ansprüche der Passagiere verantwortlich, können aber von den Fluggesellschaften die entsprechenden Unterlagen einfordern, um zu überprüfen, ob die Fluggesellschaft gegen geltendes europäisches Recht verstoßen hat, in dem die Fluggesellschaft z. B. den Passagieren die Ausgleichszahlung bei Verspätung oder Annullierung eines Fluges wegen vermeintlicher höherer Gewalt verweigert. Einige NEB sind anerkannte Streitbelegungsstellen und lösen somit auch einzelne Anfragen von Passagieren, wenn eine Einigung mit der Fluggesellschaft nicht möglich ist. Eine vollständige Liste und die Kontaktdaten der NEB finden Sie unter: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf).

Verbraucher, die bei oder nach einem Online-Kauf Schwierigkeiten haben, können sich außerdem an die **ODR-Plattform** zur Lösung von Streitigkeiten (ODR: vom englischen „Online Dispute Resolution“) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird, und auf folgender Internetseite zugänglich ist: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Weitere Informationen zur ODR-Plattform und zur alternativen Streitbeilegung finden Sie unter: <http://www.euroconsumatori.org/81913d82380.html>.

Wenn es Verbrauchern nicht gelingt, für grenzüberschreitenden Beschwerden eine gütliche Lösung zu finden, dann steht ihnen noch eine weitere Möglichkeit offen, ohne dass sie sich dabei gezwungenermaßen an einen Anwalt wenden müssen. Es handelt sich dabei um das **europäische Verfahren für geringfügige Forderungen**. Häufig wird für dieses Verfahren auch der englische Begriff European Small Claims Procedure (ESCP) verwendet. Nähere Informationen dazu finden Sie auf unserer Internetseite: <http://www.euroconsumatori.org/81913d82499.html>.

#### GERICHTSSTAND

Bei Schadensersatzforderungen, die sich aus dem **Montrealer Übereinkommen** ergeben, hat der Fluggast die Wahl zwischen mehreren Gerichten, nämlich des Gerichtes des Ortes, an dem sich der Wohnsitz des Luftfrachtführers, seine Hauptniederlassung oder seine Geschäftsstelle befindet, durch die der Vertrag geschlossen worden ist, oder des Gerichtes des Bestimmungsorts. Für Klagen zur Durchsetzung der in der Fluggastrechteverordnung vorgesehenen Rechte, ist, nach Wahl des Klägers, das Gericht des Abflug- oder des Anflughortes zuständig.<sup>6\*</sup>

Leider ist es in der Praxis nicht immer einfach, die rechtlich vorgesehene Entschädigung zu erhalten. Folglich sind Agenturen (sogenannte Claim Agencies) auf den Plan gerückt, welche angeben, diese Entschädigungen für die Verbraucher einholen zu können. Dabei handelt es sich um **gewinnorientierte Agenturen**, welche dem Passagier anbieten, in dessen Auftrag eine Entschädigung bei der Fluggesellschaft einzufordern, und die sich diese Dienstleistung z. B. mittels Provision von 25 % des Streitwertes bezahlen lassen.



Ministerium für die  
Wirtschaftliche Entwicklung  
DGAMTC

*gefördert  
durch*



Autonome Provinz Bozen