



## ■ FLUG



Entschädigungen bei Verspätungen oder Annullationen sind glücklicherweise - zumindest in der EU - einheitlich geregelt. Bild: Helloquence

# WELCHE **RECHTE** HABE ICH ALS **FLUGGAST** GENAU?

15.07.2019 – 11:15

In den folgenden Fällen von Verspätung, Annullierung oder Überbuchung erhalten Sie von der Airline eine Entschädigung.



Flugverspätung, Flugüberbuchung oder gar Annullation – besonders in der Hochsaison während den Sommerferien kann es zu Pannen bei den Airlines oder auch bei den Flughäfen kommen. Doch haben Reisende im Fall einer Verspätung immer Anspruch auf Vergütung? Und wenn ja, wie hoch fällt diese aus?

Als Grundlage dient Reisenden die [EU-Verordnung Nr. 261/2004](#). Darin sind Verspätungen, Überbuchungen und Annullierungen einheitlich geregelt. Sie gelten für alle Flüge, die innerhalb der EU starten oder landen oder für Flüge ausserhalb Europa, die von einer Airline mit Sitz in Europa durchgeführt werden. Für alle anderen Flüge sollte direkt die jeweilige Airline kontaktiert werden, weil die Bestimmungen teilweise nicht klar geregelt sind. Fluggastrechte der Vereinigten Staaten von Amerika sind beispielsweise nicht so umfassend wie internationale, insbesondere die EU-Fluggastrechte. Für verspätete Inlandsflüge innerhalb der USA besteht beispielsweise gibt es in der Regel keinen Anspruch auf Entschädigung.



inRead invented by Teads

## **Annullierung**

Wird der Flug durch die Airline weniger als zwei Wochen vor Abflug annulliert - und dies ohne eine alternative Flugmöglichkeit anzubieten, die maximal zwei Stunden später startet als ursprünglich bestätigt - können Passagiere eine Entschädigung geltend machen. Diese basiert auf der Distanz, die zurückgelegt werden soll. Ist die Flugreise innerhalb der EU und kürzer als 1500 Kilometer, stehen dem Passagier 250 Euro zu. Beträgt die Distanz zwischen 1500 Kilometer und 3500 Kilometer und liegt in der EU, können 400 Euro geltend gemacht werden. Für Flüge ausserhalb der EU, die länger als 3500 Kilometer sind, beträgt die Vergütung bis zu 600 Euro.

Wird der Flug kurzfristig annulliert, haben Reisende ebenfalls spezielle Rechte. So muss die Airline für Getränke, Mahlzeiten und, falls notwendig, eine Hotelunterkunft inklusive den notwendigen Transfers übernehmen. Ausserdem müssen sie gewährleisten, dass der Betroffene telefonieren kann. Den Fluggästen muss die Wahl gelassen werden, ob sie den Preis für das bezahlte Ticket zurückerstattet haben wollen sowie ob entweder ein Rückflug zum Ausgangsort kostenlos organisiert oder eine alternative Beförderungsmöglichkeit zum Zielort zur Verfügung gestellt werden soll.

## **Verspätung**

Die Verordnung besagt, dass bei allen drei nachfolgenden Fällen einer Verspätung am Abflughafen kostenlos Getränke und Essen, Telekommunikation sowie falls notwendig eine Unterkunft zur Verfügung gestellt werden muss. Ab zwei Stunden Verspätung bei einer Strecke bis 1500 Kilometer, ab drei Stunden Verzug bei Flügen über 1500 Kilometer

innerhalb der EU oder zwischen 1500 und 3500 Kilometern ausserhalb der EU oder wenn die Flugstrecke länger als 3500 Kilometer ausserhalb der EU geplant ist und die Verspätung über vier Stunden beträgt.

Beträgt die Verspätung über fünf Stunden, kann der gesamte Ticketpreis von der Airline zurückgefordert werden. Befinden sich die Passagiere am Umsteigeflughafen, darf ein kostenloser Rückflug beansprucht werden. Damit aber nicht genug: Die Airline ist verpflichtet, Ausgleichsentschädigungen zu bezahlen, sofern die Verspätung über drei Stunden beträgt.

Die Höhe der Entschädigung richtet sich ebenfalls nach der Distanz, die zurückgelegt wird. Bei Flügen bis 1500 Kilometer erhalten Passagiere 250 Euro, bei 1500 bis 3500 Kilometer sind es 400 Euro und wenn der Flug länger als 3500 Kilometer ist und die Verspätung über vier Stunden dauert, können 600 Euro bei der Airline geltend gemacht werden. Erleiden Reisende durch die Verspätung einen finanziellen Schaden, der belegbar ist, kann Schadenersatz in der Höhe von bis zu 6700 Franken verlangt werden.

Die Airline ist nur verpflichtet, die Entschädigungen zu bezahlen, wenn die Verspätung nicht auf ihr Verschulden zurückzuführen ist. In folgenden Fällen sind **keine Ansprüche** geltend zu machen: Streiks der Flughafenmitarbeiter oder der Flugsicherung, politische Unruhen, Unwetter, Sicherheitsrisiken oder medizinische Notfälle

## Überbuchung

Die Fluggesellschaft prüft bei einer Überbuchung als erstes, ob es Freiwillige gibt, die ihren Platz gegen eine Entschädigung freigeben. Haben die betroffenen Passagiere rechtzeitig eing\_checked und sich korrekt verhalten, erhalten sie die gleiche Entschädigung wie bei der Verspätung. Ausserdem können die Reisenden auswählen, ob sie das Ticket erstattet haben möchten und einen kostenlosen Rückflug an den Abflugsort beanspruchen oder eine alternative Beförderungsmöglichkeit zum Zielort nutzen.

In allen Fällen empfiehlt es sich, die Unannehmlichkeiten direkt am Flughafen von der Fluggesellschaft schriftlich bestätigen zu lassen und möglichst viele Informationen und Beweise zur Verspätung zu sammeln. Um die Entschädigung geltend zu machen, kontaktiert man in einem ersten Schritt am besten direkt die betreffende Airline. Kommt keine Antwort oder eine negative, kann man sich mit dem Mediator des Bundesamtes für Zivilluftfahrt (Bazl) in Verbindung setzen und muss ein vierseitiges, kostenloses Dokument ausfüllen.

Alternativ bieten verschiedene Internetportale wie zum Beispiel [Airhelp](#), [Refund.me](#) oder [Cancelled](#) (die den Schweizerdeutschen Begriff «Ärlain» kreiert hat) Hilfe beim Einfordern an, diese beanspruchen jedoch 15 bis 30 Prozent der Entschädigung für sich.