

Fliegen ohne Turbulenzen

Praktische und rechtliche Informationen zur
Flugreise



Fliegen ohne Turbulenzen

Praktische und rechtliche Informationen zur Flugreise

Wien, 2018

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:
Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK),
Stubenring 1, 1010 Wien

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © colourbox.de

Kapiteltrennseiten:

- © colourbox.de Seite 7, Seite 15, Seite 47,
- © istockphoto.com/egdigital Seite 9
- © istockphoto.com Seite 17, Seite 87 und Seite 89 sowie Seite 91
- © istockphoto.com/SASIMOTO Seite 25
- © istockphoto.com/anouchka Seite 41
- © istockphoto.com/Visivasnc Seite 51
- © istockphoto.com/Ireneusz Skorupa Seite 61
- © fotolia.com/Mark Agnor 2014 Seite 35

Gestaltung und Druck: BMASGK

ISBN: 978-3-85010-453-1

Trotz sorgfältigster Bearbeitung kann die Sektion Konsumentenpolitik schon aufgrund der notwendigerweise komprimierten Darstellung sowie angesichts weiterer Rechtsentwicklung keine Gewähr für die Richtigkeit übernehmen.

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie der Verarbeitung und Einspeicherung in elektronische Medien, wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Zu beziehen beim Broschürenservice des Sozialministeriums unter 01 711 00-86 25 25 oder unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Wien, 2018

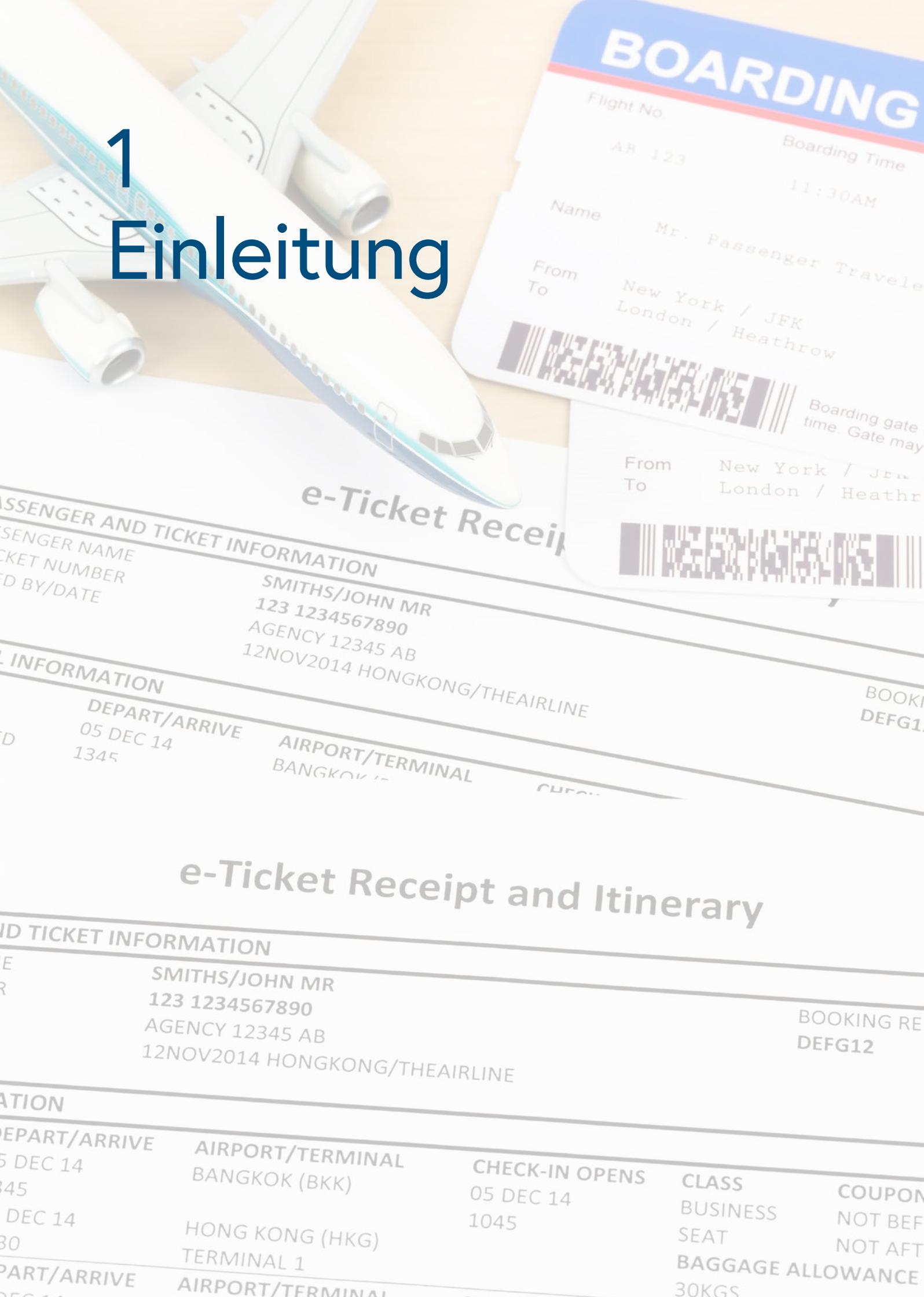
Inhalt

1 Einleitung	5
2 Begriffe, die Sie kennen sollten	7
2.1 Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen	8
2.2 Code Share Flug	8
2.3 Direktflug und Nonstop-Flug	9
2.4 Minimum Connecting Time (MCT)	9
2.5 Flugticket – Flugcoupon – Luftbeförderungsvertrag	9
2.6 No Show und Cross Ticketing	9
2.7 Tarifklasse – Flugticket ist nicht gleich Flugticket	10
2.8 Flugpreis, Steuern und Gebühren	10
2.9 Schwarze Liste unsicherer Fluglinien	10
2.10 Sonderziehungsrecht (SZR)	11
3 Rahmenbedingungen in der Europäischen Union	13
4 Was bei der Buchung eines Flugtickets zu beachten ist	15
4.1 Wo buche ich mein Flugticket?	16
4.2 Preisaufschlüsselung	16
4.3 Wichtige Verbraucherschutzregelungen zum Vertragsabschluss	17
4.4 Korrektur von Schreibfehlern und Namensänderungen	19
4.5 Vorauszahlung des Flugtickets	19
4.6 Stornierung eines Flugtickets	19
4.7 Nichtantritt eines Fluges	21
4.8 Leistungsänderungen	21
4.9 Anschlussflüge	22
5 Ihre Rechte aus der Fluggastrechte- Verordnung	23
5.1 Verbesserter Schutz für Flugreisende	24
5.2 Anwendungsbereich der Verordnung	24
5.3 Höherstufung oder Herabstufung der gebuchten Klasse	24

5.4 Irregularitäten, die bei Flügen auftreten können.....	25
5.5 Unterstützungs- und Betreuungsleistungen.....	26
5.6 Ausgleichszahlungen.....	27
5.7 Informationspflichten der Fluglinien.....	30
5.8 Flüge im Rahmen von Pauschalreisen.....	31
5.9 An wen Sie sich bei Problemen wenden können.....	31
6 Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität.....	33
6.1 Anwendungsbereich der Verordnung.....	34
6.2 Ihre Rechte aus der Verordnung im Einzelnen.....	34
6.3 Wenn etwas nicht funktioniert.....	37
7 Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden.....	39
7.1 Montrealer Übereinkommen.....	40
7.2 Gegen wen sich die Ansprüche richten.....	40
7.3 Die Haftungsregeln im Einzelnen.....	40
7.4 Fristen für die Schadensanzeige.....	42
7.5 Informationspflichten der Fluglinien.....	43
8 Geltendmachung von Ansprüchen.....	45
8.1 Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen.....	46
8.2 Wenn es zu keiner Einigung kommt.....	46
9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen.....	49
10 Anhang: Rechtsvorschriften.....	59
11 Anhang: Rechtsquellen.....	85
12 Anhang: Publikationen.....	87
13 Anhang/ Stichwortverzeichnis.....	89

1

Einleitung



In den vergangenen Jahren hat sich der Luftverkehr weltweit sehr dynamisch entwickelt. Für Konsumentinnen und Konsumenten bedeuteten die Gründung neuer Fluglinien (Stichwort Billigflieger) sowie der allgemein gesteigerte Wettbewerb zwischen den verschiedenen Fluglinien nicht zuletzt den Zugang zu immer günstigeren Flugtickets. Allein über österreichische Flughäfen wurden im Jahr 2017 rund 29 Millionen Fluggäste befördert.

Es gibt einiges, was Sie wissen sollten, wenn bzw. bevor Sie einen Flug buchen. Worauf müssen Sie bei Vertragsabschluss achten, wie setzt sich der Flugpreis zusammen, wer ist das vertragliche Luftfahrtunternehmen oder was gilt, wenn Sie das Flugticket stornieren möchten? In den letzten Jahren haben sich hinsichtlich Flugbuchungen auch einige Problemfelder aufgetan, die noch nicht abschließend gelöst sind (z.B. Rückerstattungen bei Stornierungen, Kosten für Korrekturen von Buchungsfehlern, hohe Bearbeitungsgebühren von Buchungsplattformen).

Unangenehm ist es, falls Flugreisende aufgrund von Annullierungen oder Verspätungen an Flughäfen lange warten müssen oder ihr Reiseziel nicht erreichen. Durch die Fluggastrechte-Verordnung wird die Fluglinie zu bestimmten Betreuungs- und Unterstützungsleistungen verpflichtet. Für die entstandenen Unannehmlichkeiten sieht die Verordnung außerdem Ausgleichszahlungen vor.

Um auch den Reisebedürfnissen von Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität gerecht zu werden und ihnen vergleichbare Reisemöglichkeiten wie anderen Personen zu gewährleisten, sieht die EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 bestimmte Pflichten der Flughäfen und der Luftfahrtunternehmen hinsichtlich der Beförderung mit entsprechenden Hilfestellungen vor.

Wofür und in welcher Höhe haften Luftfahrtunternehmen bei Personen-, Gepäck- oder Verspätungsschäden? Hier gelten internationale Regeln, die im Fall des Falles wichtig sind.

Welche Möglichkeiten Sie haben, wenn bei Problemen eine einvernehmliche Lösung mit der Fluglinie nicht möglich ist, wird ebenfalls in dieser Broschüre erklärt. Im „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49 finden Sie eine Liste mit wichtigen Kontaktdaten, u. a. auch Adressen von Stellen, die Sie bei offenen Fragen oder Problemen kontaktieren können. Außerdem finden Sie unter „10 Anhang: Rechtsvorschriften“ auf Seite 59 Auszüge aus den relevanten Regelungswerken.

Wir wünschen einen guten Flug!

2

Begriffe, die Sie kennen sollten

Dieses Kapitel enthält wichtige Begriffe, mit denen Flugreisende konfrontiert werden und die auch in den folgenden Kapiteln immer wieder vorkommen.



2.1 Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen

Es ist zwischen einem vertraglichen und einem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu unterscheiden. Das vertragliche Luftfahrtunternehmen ist das Unternehmen, mit dem Sie den Luftbeförderungsvertrag abgeschlossen haben. Bei Pauschalreisen kann dies auch der Reiseveranstalter sein. Das ausführende Luftfahrtunternehmen (operating carrier) ist das Unternehmen, das den gebuchten Flug tatsächlich durchführt.

Die Unterscheidung ist hinsichtlich der Anwendung folgender Regelungen wichtig: Ansprüche aus der Fluggastrechte-Verordnung bestehen nur gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, das den konkreten Flug tatsächlich ausführt. Haftungsansprüche bei Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden können nach dem Montrealer Übereinkommen hingegen sowohl an das vertragliche als auch an das ausführende Luftfahrtunternehmen gerichtet werden.

Durch die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 werden Reisebüros, Reiseveranstalter, das vertragliche Luftfahrtunternehmen sowie auch Online-Buchungsplattformen verpflichtet, ihre Kundinnen und Kunden möglichst schon bei der Buchung über die Identität der Fluglinie, die den Flug tatsächlich durchführen wird (operating carrier) zu unterrichten. Sollte es zwischen Buchung und Abflug zu einer Änderung kommen, so muss dies den Fluggästen umgehend mitgeteilt werden.

2.2 Code Share Flug

Beim Codesharing (Code-Teilung) teilen sich zwei oder mehrere Fluggesellschaften einen Linienflug. Dadurch können Fluglinien ihr Streckennetz erweitern, ohne eigene Flüge durchführen zu müssen. Ein Code Share Flug verfügt somit in der Regel über mehrere Flugnummern. Eine Flugnummer beginnt mit dem IATA-Code der Fluglinie (z. B. LH für Lufthansa, OS für Austrian Airlines), worauf eine Zahlenfolge mit bis zu vier Ziffern folgt.

Auf dem Flugticket oder der Buchungsbestätigung muss angegeben werden, welche Fluglinie den Flug tatsächlich ausführen wird. Dies wird in der Regel mit „operated by ...“ vermerkt.

2.3 Direktflug und Nonstop-Flug

Diese Begriffe verursachen oft Verwirrung, weil beide eine direkte Verbindung zum Ziel nahelegen. Der Unterschied besteht darin, dass ein Direktflug mit Zwischenlandungen verbunden sein kann, bei denen Reisende das Flugzeug aber nicht verlassen müssen. Ein Nonstop-Flug führt hingegen ohne Zwischenlandung vom Abflughafen zum Endreiseziel.

2.4 Minimum Connecting Time (MCT)

Die Minimum Connecting Time (MCT) ist die Zeit, die mindestens zwischen der Landung des Flugzeuges und dem Abflug des Anschlussfluges liegen muss, damit Fluggäste überhaupt in der Lage sind, den Anschlussflug zu erreichen. Die MCT wird für jeden Flughafen einzeln festgelegt. Innerhalb des Flughafens unterscheidet sie sich außerdem danach, welche Terminals benutzt werden, ob verschiedene Fluggesellschaften betroffen sind und ob der Transfer zwischen nationalen und internationalen Flügen stattfindet. Daraus ergeben sich für jeden Flughafen unterschiedliche MCTs.

2.5 Flugticket – Flugcoupon – Luftbeförderungsvertrag

Bei einer Flugbuchung handelt es sich um einen zwischen einem Fluggast und einer Fluglinie abgeschlossenen Luftbeförderungsvertrag. Ein solcher Vertrag kann aus mehreren „Teilen“ bestehen, wenn der Flug entweder über mehrere Stationen führt oder ein Hin- und Rückflug (roundtrip) gebucht wurde. In diesem Fall erhalten Fluggäste für jeden dieser Reiseabschnitte einen sog. Flugcoupon ausgestellt.

2.6 No Show und Cross Ticketing

No show liegt vor, wenn Flugreisende zu einem gebuchten Flug nicht erscheinen, ohne diesen storniert bzw. die Fluglinie vom Nichtantritt informiert zu haben.

Eine Überkreuzbuchung (sog. cross ticketing) kann am besten anhand eines Beispiels erklärt werden: Ein Fluggast kauft ein Ticket von Kairo nach Sao Paulo über Frankfurt am Main. Er will jedoch nur von Frankfurt am Main nach Sao Paulo fliegen, aber das Ticket ab Kairo ist günstiger. Beim cross ticketing werden also ein Hin- und Rückflug oder mehrere Teilstrecken gebucht, obwohl tatsächlich nur eine Teilstrecke geflogen

wird und der restliche Teil des Flugtickets gezielt nicht genutzt wird. Dadurch können günstigere Beförderungstarife genutzt werden. Um hierdurch eine Umgehung ihres Tarifsystems zu vermeiden, erklären viele Fluglinien den restlichen Teil des Flugtickets für verfallen, wenn die vorgesehene Reihenfolge der Flugcoupons nicht eingehalten wird (siehe dazu „4.7 Nichtantritt eines Fluges“ auf Seite 21).

2.7 Tarifklasse – Flugticket ist nicht gleich Flugticket

Flugtickets können zu unterschiedlichen Tarifklassen gebucht werden. Nach der heutigen üblichen Geschäftspraxis gilt bei vielen Fluglinien der Grundsatz: Je günstiger das Ticket, desto weniger Serviceleistungen sind inkludiert. Je nach Tarifklasse ist beispielsweise ein aufzugebendes Gepäckstück, eine Sitzplatzreservierung oder die Möglichkeit einer Umbuchung inkludiert. Wichtig ist daher, dass Sie sich bereits vor der Buchung genau über die Konditionen der von Ihnen gewählten Tarifklasse informieren.

2.8 Flugpreis, Steuern und Gebühren

Der Bruttopreis enthält sowohl Preisbestandteile, die von der Fluglinie selbst festgesetzt werden (z. B. der Flugpreis), als auch solche, die von dieser für Dritte (Flughafenbetreiber, Staat etc.) eingehoben werden. Die sog. Taxen (Steuern und Gebühren) sind oft an das Ereignis des tatsächlichen Abfluges gekoppelt, d. h. wenn Sie nicht fliegen, fallen diese Kosten nicht an und Sie können diese von der Fluglinie zurückverlangen.

2.9 Schwarze Liste unsicherer Fluglinien

Mit der bereits erwähnten Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 hat die EU eine sog. „Schwarze Liste“ von nicht sicheren Fluglinien eingeführt. Die in dieser Liste aufgezählten Luftfahrtunternehmen dürfen im EU-Raum entweder gar nicht oder nur eingeschränkt fliegen. Dadurch soll ein EU-weit einheitliches hohes Schutzniveau in punkto Flugsicherheit gewährleistet werden.

Da Inspektionen aufgrund des hohen Flugaufkommens nur stichprobenartig durchgeführt werden können, bedeutet dies nicht, dass alle nicht in der Schwarzen Liste angeführten Fluglinien bzw. Flugzeuge die europäischen Sicherheitsstandards immer erfüllen. Die Schwarze Liste wird alle drei Monate auf ihre Aktualität überprüft und im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Die jeweils aktualisierte Liste ist auf der Website der Europäischen

Kommission abrufbar (siehe unter http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_de).

2.10 Sonderziehungsrecht (SZR)

Das Sonderziehungsrecht (SZR) ist eine künstliche Währungseinheit, die nicht auf den Devisenmärkten gehandelt wird und 1969 vom Internationalen Währungsfonds (IWF) eingeführt wurde. Der tagesaktuelle Wert wird vom IWF ermittelt und veröffentlicht. Die Haftungshöchstgrenzen des Montrealer Übereinkommens (siehe dazu „7 Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden“ auf Seite 39) werden in SZR ausgedrückt und sind in die maßgebliche Landeswährung umzurechnen.

3

Rahmenbedingungen in der Europäischen Union

BUCHEN

option

control

In der Europäischen Union haben diverse Verordnungen zu einer Verbesserung der Rechtslage für Flugreisende beigetragen, wobei die Bestimmungen auch für Geschäftsreisende gelten und nicht auf eine Verbrauchereigenschaft abgestellt wird.

Die Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 regelt die Unterstützungs-, Betreuungs- und Ausgleichszahlung für Fluggäste im Falle von Nichtbeförderung, Annullierung und großer Verspätung von Flügen.

Durch die EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wurden die Rechte und Möglichkeiten für Flugreisende mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität verbessert. Diese Rechte dürfen gegenüber Passagieren durch abweichende Bestimmungen (z. B. in Allgemeinen Geschäftsbedingungen) nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Im Hinblick auf die Sicherheit des Flugverkehrs wurden eine EU-weit einheitliche „schwarze Liste“ unsicherer Fluglinien sowie verbesserte Informationsrechte für Reisende über die Identität des den Flug ausführenden Luftfahrtunternehmens durch die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 eingeführt.

Betreffend schadenersatzrechtliche Ansprüche bei Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden im Flugverkehr brachte das im Jahr 2004 für die EU in Kraft getretene internationale Montrealer Übereinkommen eine deutliche Erhöhung der Haftungshöchstgrenzen. So sind Fluglinien beispielsweise im Falle von verlorenen, beschädigten oder verspäteten Gepäckstücken zu einem Ersatz der entstandenen Kosten bis zu einem Betrag von ca. 1.380,-Euro verpflichtet.

Durch die Luftverkehrsdienste-Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 wurden verbesserte Regelungen zur Transparenz der Preisauszeichnung von Flugtickets geschaffen.

Zu den erwähnten Verordnungen bestanden und bestehen auch weiterhin viele offene Rechtsfragen. Manche Rechtsfragen wurden bereits durch den Europäischen Gerichtshof (EuGH) geklärt.

4

Was bei der Buchung eines Flugtickets zu beachten ist



4.1 Wo buche ich mein Flugticket?

Flugbuchungen werden heutzutage größtenteils im Internet vorgenommen, entweder über eine Buchungsplattform oder direkt über die Website der Fluggesellschaft. Das Unternehmen, das hinter einer Buchungsplattform steht, wird dabei lediglich als Vermittler tätig, der eigentliche Vertragspartner ist aber die Fluglinie. Die Buchungsplattformen verrechnen für ihre Leistungen als Vermittler oft Bearbeitungsgebühren, über die Sie sich im Vorhinein informieren sollten. Diese Informationen finden Sie meistens in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder den FAQ auf der Website des Unternehmens.

In der Praxis kommt es häufig vor, dass Fluglinien für Anfragen betreffend die Buchung selbst, wie etwa Stornierungswünsche oder Fehler in der Buchung, an die Buchungsplattform verweisen, wenn das Ticket nicht bei der Fluglinie direkt erworben wurde.

Es ist gesetzlich vorgeschrieben, dass sich Unternehmen innerhalb der EU im Internet deklarieren: Name, Adresse und eine Kontaktmöglichkeit müssen jedenfalls angegeben werden. Ebenso sind Unternehmen verpflichtet, die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzuführen.

Tipp: Überprüfen Sie vor dem Abschluss einer Buchung, ob die erforderlichen Daten angeführt werden, insbesondere ob Kontaktdaten angegeben sind, damit bei allfälligen Problemen mit der Buchung die Möglichkeit einer Kontaktaufnahme besteht.

4.2 Preisaufschlüsselung

Nach der Luftverkehrsdienste-Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 muss der zu zahlende Endpreis bei öffentlich zugänglichen Flugpreisen immer ausgewiesen werden. Der Endpreis muss dabei alle anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind, einschließen. Das bedeutet, dass z. B. auf Buchungsplattformen immer der Preis angegeben werden muss, den Sie nach Abschluss der Buchung tatsächlich bezahlen müssen und nicht mit billigeren Preisen geworben werden darf, in denen beispielsweise die Steuern noch nicht enthalten sind.

Neben dem Endpreis sind der Flugpreis, die Steuern, die Flughafengebühren und die sonstigen Gebühren, Zuschläge und Entgelte (z. B. im Zusammenhang mit der Sicherheit oder dem Kraftstoff) einzeln anzugeben. Diese Regelung soll gewährleisten, dass

Reisende in der Lage sind, die Preise verschiedener Luftfahrtunternehmen für Flugdienste effektiv miteinander zu vergleichen.

Diese Aufschlüsselung bietet auch eine Orientierung, welchen Betrag Sie im Falle einer Stornierung allenfalls erstattet erhalten sollten (siehe dazu „4.6 Stornierung eines Flugtickets“ auf Seite 19).

4.3 Wichtige Verbraucherschutzregelungen zum Vertragsabschluss

Die Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU hat einige wichtige Regelungen hinsichtlich Vertragsabschlüssen zwischen Unternehmen und Verbraucherinnen sowie Verbrauchern gebracht. Folgende Regeln gelten auch für Beförderungsverträge:

Bei einer Buchung im Internet:

- Kompaktinfo vor Buchung: Für Bestellvorgänge über Webseiten (z. B. Webshops, Buchungsmasken) sieht das Gesetz eine klare und deutliche Information der Konsumentinnen und Konsumenten über die zentralen Punkte des Vertrages wie etwa über den Gesamtpreis (einschließlich aller Steuern und Abgaben) und die wesentlichen Merkmale der Leistung vor. Diese Kompaktinfo muss unmittelbar vor der für die Abgabe der Bestellung erforderlichen Bestätigung angezeigt werden, d. h. oberhalb des Bestell-Buttons.
- „Button-Lösung“: Das Unternehmen muss bei Online-Vertragsabschlüssen dafür sorgen, dass die Verbraucherin/der Verbraucher bei der Buchung ausdrücklich bestätigt, dass die Buchung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Dies kann mittels einer Schaltfläche mit der Aufschrift „Zahlungspflichtig bestellen“ oder Ähnlichem erfolgen.

Wichtig: Bei der Buchung von Beförderungsleistungen im Internet gibt es kein allgemeines gesetzliches Rücktrittsrecht innerhalb eines gewissen Zeitraumes. Das heißt: Haben Sie einmal gebucht, ist der Vertrag fix!

Unabhängig von der Art und Weise der Buchung (Telefon, Reisebüro, Internet etc.) gilt:

- Zusätzliche Zahlungen: Unternehmen dürfen Ihnen Kosten für zusätzliche Nebenleistungen, wie z. B. eine Reiseversicherung, nur in Rechnung stellen, wenn

Sie diesen ausdrücklich zugestimmt haben („opt-in“). Diese Zustimmung liegt nicht vor, wenn das Unternehmen Ihnen eine bereits „vorangeklickte“ Zusatzleistung anbietet, bei der Sie das „Häkchen“ selbst entfernen müssten, um die Leistung nicht zu bestellen („opt-out“).

- Verbot von Mehrwertnummern: Sollten Sie im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt mit der Fluglinie oder dem Vermittler aufnehmen wollen, darf Ihnen dafür – abgesehen vom normalen Verbindungsentgelt – kein Entgelt verrechnet werden.

Tip: Bei einer Buchung im Internet sollten Sie insbesondere folgende Punkte beachten:

- Versichern Sie sich, dass alle von Ihnen gewünschten Leistungen auch wirklich zugesagt sind und der Preis alle entstehenden Kosten umfasst. Das Unternehmen muss Ihnen eine kompakte Information über die zentralen Punkte des Vertrages geben und zwar unmittelbar vor Abgabe der Vertragserklärung. Sie müssen auch auf die Kostenpflicht Ihrer Buchung hingewiesen werden, z. B. mit einer entsprechenden Schaltfläche, bevor diese fix ist.
- Beachten Sie, dass die Möglichkeit der Sitzplatzauswahl oder der Gepäckaufgabe mit Zusatzkosten verbunden sein kann.
- Informieren Sie sich über allfällige Stornobedingungen und Besonderheiten in den Allgemeinen Geschäfts- bzw. Beförderungsbedingungen. Oft finden Sie diese auch in FAQ's.
- Achten Sie darauf, dass die Buchungsplattform oder die Fluglinie die Adresse, Firmenbuchnummer und Kontaktmöglichkeiten wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse angibt. Für die Kontaktaufnahme zu bereits geschlossenen Verträgen darf Ihnen das Unternehmen keine Kosten verrechnen, die über die Verbindungsentgelte im Telefonnetz hinausgehen (Verbot von Mehrwertnummern).
- Sichern Sie alle wesentlichen Daten (Angebot, Ihre Bestellung, geltende AGB etc.) durch Abspeichern auf der Festplatte bzw. durch Ausdrucken.
- Da es aus Erfahrung während des Buchungsprozesses immer wieder zu Übertragungsfehlern oder zu einem plötzlichen Buchungsabbruch kommen kann, sodass am Ende die Buchungsbestätigung nicht mit den Buchungsangaben übereinstimmt, empfehlen wir vor dem Absenden der Buchung einen Screenshot anzufertigen, um im Streitfall einen Nachweis vorlegen zu können.
- Versichern Sie sich, dass Ihre persönlichen Daten mit den Angaben in Ihrem Reisedokument übereinstimmen (z. B. zweiter Vorname).

4.4 Korrektur von Schreibfehlern und Namensänderungen

Es kommt immer wieder vor, dass während einer Buchung Schreibfehler passieren oder es beim Buchungsabschluss zu Übertragungsfehlern kommt. Ob im Nachhinein solche Fehler ausgebessert werden können, richtet sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fluglinie. Für eine Korrektur der persönlichen Daten wie Name oder Geburtsdatum werden immer wieder hohe Kosten verrechnet, im schlimmsten Fall muss das Ticket storniert und ein neues gebucht werden.

Manche Fluglinien sehen vor, dass Fehler innerhalb von 24 Stunden kostenlos ausgebessert werden können, wenn das Flugticket direkt bei ihnen und nicht über eine Buchungsplattform gekauft worden ist. Die Europäische Kommission hat für eine Überarbeitung der Fluggastrechte-Verordnung vorgeschlagen, dass Berichtigungen von Buchungsfehlern kostenlos möglich sein sollten, sofern sie keine Änderung der Flugdaten und des Reisenden bewirken.

Die Übertragung des Flugtickets auf eine andere Person sowie Namensänderungen werden von den Fluglinien unterschiedlich gehandhabt. Bei Namensänderungen etwa ist zu unterscheiden, ob ein Wechsel in der Person stattfindet oder ob dieselbe Person den Namen, beispielsweise aufgrund einer Eheschließung, ändern muss.

4.5 Vorauszahlung des Flugtickets

Bei einer Flugbuchung wird in der Regel die Vorauszahlung des Ticketpreises verlangt. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, im Internet Zahlungen vorzunehmen, wobei die gebräuchlichste die Kreditkartenzahlung ist. Nach dem österreichischen Zahlungsdienstegesetz darf Ihnen das Unternehmen keine zusätzlichen Kosten für die Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels, z. B. Zahlung per Kreditkarte, verrechnen. Sehr wohl aber darf eine Zahlungsart begünstigt werden. Das gilt üblicherweise auch bei Buchungen österreichischer Verbraucherinnen und Verbraucher bei ausländischen Unternehmen (z. B. in Deutschland), wenn diese Unternehmen ihre Werbung auf österreichische Konsumentinnen und Konsumenten ausrichten.

4.6 Stornierung eines Flugtickets

Nach österreichischem Recht handelt es sich bei einem Luftbeförderungsvertrag um einen Werkvertrag. Nach den werkvertraglichen Regeln steht der Fluglinie das vereinbarte

Entgelt zu, wenn sie zur Leistung bereit war, die Beförderung aber durch Umstände, die auf der Seite des Fluggastes liegen, unterbleibt (wie z. B. eine Stornierung). Die Fluglinie muss sich jedoch anrechnen lassen, was sie sich infolge der unterbliebenen Beförderung erspart, durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat.

Steuern und Gebühren fallen häufig nur an, wenn Reisende einen Flug auch tatsächlich antreten; diese Beträge wären also zu erstatten (siehe dazu „4.2 Preisaufschlüsselung“ auf Seite 16, einen entsprechenden Musterbrief finden Sie unter: <https://wien.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/konsumentenschutz/reise/index.html> oder <http://europakonsument.at/de/page/musterbriefe>). Falls die Fluglinie den frei gewordenen Sitz weiterverkaufen kann, wäre auch der entsprechende Flugpreis zu erstatten. Für Fluggäste ist dies jedoch schwer nachzuweisen, da sie keinen Einblick in die Buchungsvorgänge des Unternehmens haben. Für Verbrauchergeschäfte sieht das Konsumentenschutzgesetz (§ 27a KSchG) daher vor, dass das Unternehmen die Gründe für eine Verrechnung des gesamten Entgeltes mitteilen muss, d. h. die Fluglinie muss darlegen, dass sie sich durch die unterbliebene Beförderung nichts erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben hat.

Der österreichische Oberste Gerichtshof (OGH) hat sich bereits mit der Frage der Angemessenheit einer Bearbeitungsgebühr für die Erstattung von Steuern und Gebühren im Rahmen der Stornierung eines Flugtickets beschäftigt (OGH 2 Ob 182/12x). Die undifferenzierte Festlegung eines Bearbeitungsentgelts von „EUR 35,- für Tickets mit einem nicht erstattbaren Tarifwert bis zu EUR 250,-“ hat er dabei als gröblich benachteiligend und daher als unzulässig beurteilt.

Nun gibt es auch Tarifklassen, laut denen eine Stornierung gar nicht möglich ist und somit keine Kosten erstattet werden. Inwieweit ein solcher genereller Stornierungs- und Erstattungsausschluss zulässig ist, ist rechtlich nicht eindeutig geklärt.

Tipp: Informieren Sie sich bereits im Vorhinein in den Allgemeinen Beförderungs- bzw. Geschäftsbedingungen über die geltenden Stornobedingungen und ob für die Durchführung einer Stornierung Bearbeitungsgebühren anfallen. Vor allem Buchungsplattformen verrechnen für eine Stornierung häufig hohe Bearbeitungsgebühren. Verlangen Sie im Fall einer Stornierung nicht angefallene Kosten von der Fluglinie aktiv zurück. Eine Rückerstattung erfolgt meist nicht automatisch.

4.7 Nichtantritt eines Fluges

Viele Fluglinien sehen in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen vor, dass die gebuchten Flugcoupons in der vorgesehenen Reihenfolge abgeflogen werden müssen. Andernfalls verfallen die restlichen Flugcoupons.

Beispiel: Wenn Sie den Hinflug eines gebuchten Hin- und Rückflug-Tickets nicht nutzen, weil Sie aufgrund einer Terminänderung früher an Ihrem Reiseziel sein müssen, streicht die Fluglinie automatisch den Rückflug, auch wenn Sie diesen noch nutzen möchten (sog. no show).

Vom OGH wurden solche Klauseln, die eine automatische Annullierung bei Nichtnutzung eines Fluges vorsehen, als gröblich benachteiligend und daher als unzulässig beurteilt. Laut OGH ist jedoch eine Nachkalkulierung des Ticketpreises zulässig, wenn der Fluggast von vornherein die Absicht hatte, nur einen von mehreren Flügen eines Kombinationsangebotes zu nutzen (sog. cross ticketing).

Bei Flugbuchungen im Ausland kann auch anderes gelten. In Spanien und Deutschland existiert ähnliche Rechtsprechung wie in Österreich. Bei Fragen können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Österreich wenden, das Sie bei der Beurteilung unterstützen kann (siehe „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49).

Wichtig: Wenn Sie wissen, dass Sie einen Teilflug nicht antreten können, setzen Sie sich umgehend mit der Fluglinie in Verbindung und teilen Sie dieser mit, dass Sie die restlichen Flüge jedenfalls nutzen möchten. Falls sich die Angelegenheit mit der Fluglinie nicht klären lässt, wenden Sie sich an eine Konsumentenberatungsstelle.

4.8 Leistungsänderungen

Wenn sich das Luftfahrtunternehmen in den Allgemeinen Beförderungs- oder Geschäftsbedingungen die Möglichkeit vorbehalten hat, die vereinbarte Leistung wie z. B. die Flugzeiten, die Fluglinie oder die Beförderungsklasse, einseitig zu ändern, ist das nur zulässig, sofern Ihnen diese Änderung zumutbar ist, weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Sollte es sich um eine erhebliche Änderung handeln, haben Sie die Wahl, die Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten.

Zu den häufigsten Leistungsänderungen gehört die nachträgliche Änderung von Flugzeiten. Das Handelsgericht Wien hat in einer Entscheidung aus dem Jahr 2015 eine

AGB-Klausel als unzulässig beurteilt, die vorsah, dass bei Flugzeitenangaben Änderungen vorbehalten sind (vgl. Gz 57 Cg 39/14g). Nach dieser Klausel hätten die Flugzeiten ohne inhaltliche Grenzen vor- oder zurückverlegt werden können.

Wenn nach einer abgeschlossenen Buchung eine Änderung der Flugzeiten erfolgt, ist im Einzelfall zu prüfen, ob diese geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist und daher akzeptiert werden muss oder ob Sie vom Vertrag zurücktreten können. Wenden Sie sich für eine Einschätzung an eine Konsumentenberatungsstelle (siehe „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49).

Außerdem kann es im Rahmen von Code Share Flügen zu kurzfristigen Änderungen des Luftfahrtunternehmens, das den Flug tatsächlich ausführt, kommen. Wenn es nach dem Buchungsabschluss zu einem solchen Wechsel kommt, sind Sie nach der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 unverzüglich darüber zu informieren, spätestens jedoch bei der Abfertigung bzw. beim Einstieg, wenn keine Abfertigung erforderlich ist.

Sofern das gewechselte Luftfahrtunternehmen einen gleichwertigen Service und eine gleichwertige Qualität bietet, wird es sich nur um eine geringfügige Änderung handeln. Etwas anderes kann aber gelten, wenn Sie bei Vertragsabschluss angegeben haben, dass Sie ausschließlich mit einem bestimmten Luftfahrtunternehmen fliegen wollen und dieser Umstand Vertragsinhalt geworden ist.

4.9 Anschlussflüge

Wenn Sie einen Flug mit Umsteigeverbindungen buchen, ist es wichtig, dass Sie genug Zeit für den Transfer einplanen. Dabei kann die Minimum Connecting Time der Flughäfen eine Hilfestellung bieten. In den Computerreservierungssystemen wird die MCT automatisch verwendet, um mögliche Umsteigeverbindungen errechnen zu können, d.h. im Rahmen einer einheitlichen Buchung sollten Ihnen die möglichen Flugverbindungen bereits mit ausreichenden Umsteigezeiten angegeben werden.

Wenn Sie die einzelnen Flugstrecken einheitlich gebucht haben und Sie aufgrund einer Verspätung des Zubringerfluges einen Anschlussflug verpassen, haben Sie gegebenenfalls Ansprüche aus der Fluggastrechte-Verordnung, auch wenn die Flüge von unterschiedlichen Fluglinien ausgeführt worden sind (siehe dazu „5 Ihre Rechte aus der Fluggastrechte-Verordnung“ auf Seite 23).

... WAS DELAYED:

5

... the airline or its agent during your long delay?

... ce has been provided to you

... mmodation (hotel)

Ihre Rechte aus der Fluggastrechte- Verordnung

... R RIGHTS
... NT FORM



... MPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR A NATIONAL
... EMENT BODY.

... r rights in case of
... cancellation or long delay of their flight
... ation (EC) 261/2004

... TRUCTIONS

... valid complaint against an airline
... long delay to a given flight should first
... ht concerned. This form may be used for the
... n for your records.

... with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not
... py of the original form sent to the airline may be used)
... ment body² in the Member State³ where the incident

... ure outside the EU, you may contact the



5.1 Verbesserter Schutz für Flugreisende

Seit dem Inkrafttreten der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 am 17. Februar 2005 gelten im gesamten EU-Raum verbesserte Rechte für Flugpassagiere in Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung und großer Verspätung von Flügen. Neben dem Recht auf Rückerstattung des Ticketpreises oder schnellstmöglicher Beförderung zum Endziel und umfassenden Betreuungsleistungen während der Wartezeiten, besteht allenfalls auch ein Anspruch auf Zahlung einer Ausgleichsleistung zwischen 250,- und 600,- Euro für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

5.2 Anwendungsbereich der Verordnung

Die Verordnung gilt für alle Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines EU-Mitgliedstaates einen Flug antreten oder von einem Flughafen in einem Drittstaat (z. B. USA) mit einer Fluglinie mit Sitz in einem EU-Mitgliedstaat in EU-Gebiet fliegen.

Auch Geschäftsreisende sind Fluggäste im Sinne der Verordnung. Die Verordnung gilt jedoch nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar zur Verfügung steht, wie z. B. Sondertarife für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Reiseunternehmen.

Die Verordnung gilt aufgrund eines Abkommens auch für die Schweiz. Jedoch ist die Frage noch nicht abschließend geklärt, ob ein schweizerisches Luftfahrtunternehmen wie ein Luftfahrtunternehmen der EU oder eines Drittstaates zu behandeln ist. Im letzteren Fall wäre die Anwendung der Verordnung auf Flüge zwischen einem EU-Mitgliedstaat und der Schweiz beschränkt.

Fluggäste müssen ihre Ansprüche immer gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend machen, das den konkreten Flug durchgeführt hat (operating carrier). Dies muss nicht notwendigerweise die Fluglinie sein, mit der Sie den Beförderungsvertrag geschlossen haben.

5.3 Höherstufung oder Herabstufung der gebuchten Klasse

Wenn Sie von der Fluglinie in eine höhere als die von Ihnen gebuchte Klasse verlegt werden, darf Ihnen dafür kein Aufpreis verrechnet werden. Erfolgt eine Verlegung in

eine niedrigere Klasse, muss Ihnen binnen sieben Tagen je nach Entfernung ein bestimmter Prozentsatz des Ticketpreises rückerstattet werden:

- 30% bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 km oder weniger;
- 50% bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km (Ausnahme: Flüge zwischen der EU und den französischen überseeischen Departements, wie z. B. Martinique in der Karibik) und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km;
- 75% bei allen nicht unter die ersten beiden Punkte fallenden Flügen.

5.4 Irregularitäten, die bei Flügen auftreten können

Nichtbeförderung

Als Nichtbeförderung definiert die Verordnung die Weigerung einer Fluglinie, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich rechtzeitig am Flughafen zur Abfertigung eingefunden haben. Rechtzeitig sind Sie, wenn Sie zu der von der Fluglinie bzw. dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro schriftlich bekanntgegebenen Zeit einchecken. Falls keine konkrete Zeit angegeben ist, ist dies spätestens 45 Minuten vor der geplanten Abflugzeit.

Die Fluglinie darf Ihnen nur aus ganz bestimmten, in Ihrer Person liegenden Gründen die Beförderung verweigern, wie z. B. im Zusammenhang mit der Gesundheit, der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen. Wenn keine solchen Gründe gegeben sind, liegt eine Nichtbeförderung vor und die Fluglinie muss Ihnen die in der Verordnung vorgesehenen Betreuungs-, Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen erbringen (siehe dazu „5.5 Unterstützungs- und Betreuungsleistungen“ auf Seite 26 und „5.6 Ausgleichszahlungen“ auf Seite 27).

Der häufigste Grund für eine Nichtbeförderung ist die Überbuchung durch die Fluglinie, d. h. es wurden mehr Flugtickets verkauft als Sitzplätze im Flugzeug vorhanden sind, da die Fluglinie aufgrund statistischer Erfahrungswerte damit rechnet, dass ein gewisser Prozentsatz der Fluggäste nicht erscheinen wird. Wenn es für eine Fluglinie absehbar ist, dass nicht alle Personen mit gültigen Tickets befördert werden können, muss sie zunächst allerdings versuchen, unter den Fluggästen Freiwillige zu finden, die gegen die Erstattung des Ticketpreises oder gegen eine anderweitige Beförderung sowie gegen eine zwischen der Fluglinie und dem Fluggast zu vereinbarende Ersatzleistung (z. B. Fluggutschein) auf ihren Sitzplatz verzichten. Dies wird immer wieder gerne angenommen. Freiwillige, die ein solches Angebot annehmen, haben darüber hinaus keinen Anspruch auf weitere Ausgleichs- und Betreuungsleistungen.

Annullierung

Annullierung bedeutet die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war. Die Fluglinie muss Ihnen dann die Unterstützungs-, Betreuungs- und Ausgleichszahlungen wie bei einer Nichtbeförderung gewähren (siehe dazu „5.5 Unterstützungs- und Betreuungsleistungen“ auf Seite 26 und „5.6 Ausgleichszahlungen“ auf Seite 27).

Verspätung

Verzögert sich der Abflug oder die Landung um 2 oder mehr Stunden, haben Fluggäste je nach Dauer der Verspätung und nach Distanz der Flugstrecke Anspruch auf Betreuungs-, Ausgleichsleistungen und u.U. Unterstützungsleistungen. Die Verspätung wird anhand der planmäßigen Ankunftszeit am Endziel berechnet, wobei es dabei nach der Rechtsprechung des EuGH auf die Öffnung mindestens einer der Flugzeugtüren ankommt, die den Fluggästen das Verlassen des Flugzeuges ermöglicht. Auch im Falle eines Fluges mit Anschlussflügen kommt es auf die Verspätung an, die gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit am Endziel, d. h. dem Zielort des letzten Fluges, festgestellt wird.

Bei einer Verspätung ergeben sich Ansprüche auf Betreuungsleistungen in folgenden Fällen:

- bei einer Verspätung von 2 Stunden oder mehr bei allen Flügen über eine Entfernung von 1.500 km oder weniger;
- bei einer Verspätung von 3 Stunden oder mehr bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km;
- bei einer Verspätung von 4 Stunden oder mehr bei allen nicht unter die ersten beiden Punkte fallenden Flügen.

Bei Verspätungen von 3 Stunden oder mehr, kann auch eine Ausgleichsleistung zustehen („5.6 Ausgleichszahlungen“ auf Seite 27).

5.5 Unterstützungs- und Betreuungsleistungen

Wenn es zu Problemen beim Fliegen kommt, ist es wichtig, dass Fluggäste damit nicht allein gelassen werden. Aufgrund der Tatsache, dass sie sich oft in einem fremdsprachigen Land befinden, sind sie besonders unterstützungsbedürftig. Die Fluggastrechte-Verordnung sieht daher bestimmte Unterstützungs- und Betreuungspflichten der Fluglinien vor, damit Reisenden rasch weitergeholfen wird.

Unterstützungsleistungen

Bei einer Nichtbeförderung oder Annullierung können Sie wählen zwischen:

- einer Erstattung der Flugscheinkosten (diese können auch eine Vermittlungsprovision umfassen, vgl. EuGH C-601/17) binnen 7 Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist; gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt (dies gilt auch bei einer Verspätung von mindestens 5 Stunden) oder
- einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt (allenfalls durch eine andere Fluglinie, vgl. OGH 1 Ob 133/18t) oder
- einer anderweitigen Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Betreuungsleistungen

Bei einer Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung (siehe Staffelung „5.4 Irregularitäten, die bei Flügen auftreten können“ auf Seite 25) müssen Fluglinien folgende Leistungen unentgeltlich anbieten:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterbringung, falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten notwendig ist oder ein Aufenthalt zusätzlich zu dem vom Fluggast beabsichtigten Aufenthalt notwendig ist;
- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung;
- zwei Telefonate, Telefaxe oder E-Mails.

Wichtig: Personen mit eingeschränkter Mobilität oder mit besonderen Bedürfnissen (z. B. Schwangere, unbegleitete Kinder) müssen von der Fluglinie vorrangig anderweitig befördert und bei Betreuungsleistungen bevorzugt berücksichtigt werden.

5.6 Ausgleichszahlungen

Nach der Fluggastrechte-Verordnung stehen Flugreisenden neben den Betreuungs- und Unterstützungsleistungen für die Fälle der Annullierung und Nichtbeförderung auch Ausgleichszahlungen für die entstandenen Unannehmlichkeiten zu.

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat in einem Urteil aus dem Jahr 2009 (verbundene Rechtssachen C-402/07 und C-432/07, Sturgeon) klargestellt, dass Fluggästen bei Verspätungen von mehr als drei Stunden ebenfalls eine Ausgleichszahlung zusteht, da sie sich in einer vergleichbaren Situation wie bei einer Annullierung befinden.

Die Höhe der von der Fluglinie zu leistenden Ausgleichszahlung beträgt je nach Flugstrecke zwischen 250,- und 600,- Euro. Die Distanz der Flugstrecken wird nach der Methode der Großkreisentfernung berechnet. Dafür existiert ein Online-Rechner, bei dem die IATA-Flughafen-Codes eingegeben werden (z. B. VIE-ZRH für Wien-Zürich) und dann die konkrete Distanz berechnet wird (vgl. <http://gc.kls2.com/>). Bei Flugverbindungen mit Anschlussflügen ist die Entfernung zwischen dem ersten Abflugort und dem Endziel maßgeblich, d.h. Umsteigeverbindungen bleiben unberücksichtigt.

Die Ausgleichsleistung kann – wie in der Tabelle dargestellt – um 50 % gekürzt werden, wenn Fluggäste sich für eine anderweitige Beförderung entschieden haben und diese innerhalb bestimmter Fristen erfolgt:

Tabelle 1: Kürzung der Ausgleichszahlung

Entfernung (km)	Ausgleichsleistung (Euro)	Wahl einer anderweitigen Beförderung mit Ankunftsverspätung bis max. (h)	Kürzung um 50% zulässig
bis 1.500	250	2	125
1.500 bis 3.500	400	3	200
ab 3.500	600	4	300

Wichtig: Die Ausgleichszahlung hat in bar bzw. per Überweisung zu erfolgen. Eine Abgeltung in Form von Gutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen ist nur mit Ihrem schriftlichen Einverständnis zulässig!

Entstehen Ihnen finanzielle Schäden, die über die Höhe einer Ausgleichsleistung hinausgehen, können diese allenfalls nach dem jeweiligen nationalen Zivilrecht der Mitgliedstaaten geltend gemacht werden. Mehrausgaben können nach österreichischem Zivilrecht bei Vorliegen eines Verschuldens des Luftfahrtunternehmens an der Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung als Schadenersatz zurückgefordert werden.

In folgenden zwei Fällen muss Ihnen die Fluglinie keine Ausgleichsleistung zahlen:

a) Außergewöhnliche Umstände

Wenn die Annullierung oder die Verspätung auf das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände zurückgeht und auch dann nicht hätte vermieden werden können, wenn die Fluglinie alle ihr zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte, muss keine Ausgleichszahlung gewährt werden. Außergewöhnliche Umstände sind z. B. politische Instabilität, akute Terrorwarnung, widrige Wetterbedingungen (Aschewolke im Jahr 2010) oder Sicherheitsrisiken.

Laut der Rechtsprechung des EuGH sind technische Gebrechen nur in besonderen Fällen als außergewöhnliche Umstände anzusehen, wie z. B. bei Vorliegen versteckter Fabrikationsfehler eines Flugzeuges, die die Flugsicherheit beeinträchtigen oder durch Sabotageakte oder terroristische Handlungen verursachte Schäden. Hingegen stellen technische Gebrechen keine außergewöhnlichen Umstände dar, wenn sie im Rahmen der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens auftreten und von diesem tatsächlich zu beherrschen sind (vgl. Urteil vom 22.12.2008, C-549/07, Wallentin-Hermann; Urteil vom 17.09.2015, C-257/14, van der Lans). Die Abgrenzung wirft im Einzelfall immer wieder Fragen auf.

Wenn Flüge aufgrund von Streiks nicht planmäßig durchgeführt werden können, ist bei der Beurteilung insbesondere zu berücksichtigen, ob die Fluglinie alle ihr zumutbaren Maßnahmen unternommen hat, um die Durchführung der Flüge zu gewährleisten. Bei vor angekündigten Streiks wird das Vorliegen außergewöhnlicher Umstände somit wohl schwer argumentierbar sein.

Tipp: Wird die Annullierung oder die Verspätung mit dem Vorliegen eines außergewöhnlichen Umstandes begründet und verweigert die Fluglinie daher die Zahlung einer Ausgleichsleistung, verlangen Sie eine schriftliche Erklärung/ einen Nachweis dafür, dass ein außergewöhnlicher Umstand vorlag und die Fluglinie alle ihr zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung der Annullierung bzw. der Verspätung getroffen hat. Wenn Ihnen diese Begründung nicht plausibel erscheint, kann sie in einem allfälligen Schlichtungs- oder Gerichtsverfahren nachgeprüft werden (siehe dazu „8.2 Wenn es zu keiner Einigung kommt“ auf Seite 46).

b) Frühzeitige Bekanntgabe der Annullierung

Das Luftfahrtunternehmen muss keine Ausgleichszahlung leisten, wenn es Fluggäste rechtzeitig über die Annullierung des Fluges informiert und ein entsprechendes Ersatzangebot macht. Dabei sind folgende Fälle zu unterscheiden:

Die Fluglinie informiert über die Flugstreichung

- mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflug oder
- zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor dem geplanten Abflug und macht den Fluggästen ein Ersatzangebot, mit dem diese nicht mehr als zwei Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit abfliegen und am Endziel nicht mehr als vier Stunden später als ursprünglich geplant ankommen oder
- weniger als sieben Tage vor dem geplanten Abflug und macht den Fluggästen ein Ersatzangebot, mit dem diese nicht mehr als eine Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit abfliegen und am Endziel nicht mehr als zwei Stunden später als ursprünglich geplant ankommen.

Tabelle 2: Keine Ausgleichszahlung

Information über Annullierung vor planmäßiger Abflugzeit	Toleranzzeiten bei Angeboten zur anderweitigen Beförderung
bis 14 Tage vor Abflug	generell keine Ausgleichszahlung
zwischen 14 und 7 Tagen vor Abflug	Abflug – 2/Ankunft + 4 Stunden
weniger als 7 Tage vor Abflug	Abflug – 1/Ankunft + 2 Stunden

5.7 Informationspflichten der Fluglinien

Die Fluglinien sind verpflichtet, beim Check-in auf die Rechte nach der Fluggastrechte-Verordnung hinzuweisen.

Im Anlassfall, nämlich wenn ein ausführendes Luftfahrtunternehmen Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, muss es außerdem jedem betroffenen Passagier einen schriftlichen Hinweis aushändigen, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erklärt werden. Auch allen von einer Verspätung von mindestens zwei Stunden betroffenen Fluggästen muss eine solche Information ausgehändigt werden. In der Information müssen weiters die Kontaktdaten der im Mitgliedstaat als zuständig benannten Stelle enthalten sein – in Österreich ist das die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (siehe dazu „5.9 An wen Sie sich bei Problemen wenden können“ auf Seite 31).

5.8 Flüge im Rahmen von Pauschalreisen

Die Fluggastrechte-Verordnung ist auch auf Flüge im Rahmen von Pauschalreisen anwendbar. Dabei können sich insbesondere in Bezug auf das Recht auf Preisminderung (nach den allgemeinen Gewährleistungsregeln) Überschneidungen ergeben.

Bei einer Pauschalreise beträgt bei Orientierung an der „Frankfurter Tabelle“ die zustehende Preisminderung rund 5% des anteiligen Reisepreises für einen Reisetag pro Stunde Verspätung, wobei die ersten vier Stunden nicht gezählt werden. Für die Irregularitäten beim Flug können auch Ausgleichsleistungen nach der Fluggastrechte-VO geltend gemacht werden. Zahlungen aus einer Preisminderung und die Ausgleichsleistung werden jedoch gegeneinander verrechnet.

D.h. bei dem unten angeführten Beispiel bekommen Sie maximal 250,-Euro, die die 42,-Euro in der Regel mit abdecken sollten:

Beispiel: Sie haben eine 10-tägige Pauschalreise zum Preis von 1.400,-Euro gebucht (Flugstrecke 1.200 km). Auf dem Hinflug kommen Sie um zehn Stunden später am Urlaubsziel an. Diese Verspätung beeinträchtigt Ihre Pauschalreise. Von diesen zehn Stunden sind sechs Stunden für die Berechnung relevant. Der anteilige Reisepreis für einen Reisetag beträgt 140,-Euro (1.400,-Euro/10 Tage), sodass nach der Frankfurter Tabelle 7,-Euro pro Stunde Verspätung zustehen (5% von 140,-Euro). Daraus ergibt sich eine Preisminderung von 42,-Euro aus dem Pauschalreisevertrag.

Nach der Fluggastrechte-Verordnung können Sie für eine 10-stündige Verspätung bei einer Flugstrecke von 1.200 km allenfalls eine Ausgleichsleistung in der Höhe von 250,-Euro erhalten.

5.9 An wen Sie sich bei Problemen wenden können

Nach der Fluggastrechte-Verordnung müssen alle Mitgliedstaaten Beschwerde- und Durchsetzungsstellen benennen, um die Wahrung der Fluggastrechte sicherzustellen (siehe dazu „Anhang: Liste der nationalen Durchsetzungsstellen VO 261/2004“ auf Seite 53). Daneben gibt es EU-weit seit Jänner 2016 in allen Mitgliedstaaten Schlichtungsstellen, die bei Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen sowie Verbrauchern und Unternehmen vermittelnd tätig werden. Diese können hier online abgerufen werden: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

In Österreich ist die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) Schlichtungs- und Durchsetzungsstelle zugleich. Nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren der apf finden Sie unter „8.2.1 Schlichtungsverfahren“ auf Seite 46.

6

Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität



Um der erhöhten Mobilität der EU-Bürgerinnen und EU-Bürger Rechnung zu tragen, wurde im Jahr 2006 die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 erlassen, die für Flugreisende mit Behinderungen und für solche mit eingeschränkter Mobilität vergleichbare Reisemöglichkeiten wie jene anderer Unionsbürgerinnen und Unionsbürger sicherstellen soll. Dazu enthält die Verordnung Regelungen für den Schutz und die Hilfeleistung von betroffenen Fluggästen, um Diskriminierungen zu verhindern und entsprechende Hilfestellungen zu gewährleisten.

6.1 Anwendungsbereich der Verordnung

Die Verordnung definiert „behinderte Personen“ oder „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ als Menschen, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist, die eine angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen erfordert.

Der Begriff der eingeschränkten Mobilität ist sehr weit zu verstehen und umfasst u.a. auch ältere Personen. Außerdem hat die Europäische Kommission in ihren Auslegungsleitlinien zur Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 klargestellt, dass auch Kleinkinder und insbesondere Säuglinge von einer altersbedingten Beeinträchtigung der Mobilität im Sinne der Verordnung betroffen sind.

Die Verordnung gilt in der Regel für alle Fluggäste, die auf einem Flughafen in der EU ankommen, von diesem abfliegen oder auf einem solchen umsteigen. Ist das ausführende Luftfahrtunternehmen eine Fluglinie mit Sitz in der EU, stehen betroffenen Passagieren die Rechte aus dieser Verordnung auch dann zu, wenn sie von einem Flughafen im Gebiet eines Drittstaates in EU-Gebiet fliegen.

6.2 Ihre Rechte aus der Verordnung im Einzelnen

Recht auf Beförderung und zulässige Ausnahmen

Betroffene Personen haben ein Recht auf Beförderung. Es darf ihnen nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen die Beförderung verweigert werden.

Diese Gründe finden sich einerseits in durch nationale oder internationale Vorschriften festgelegten Sicherheitsanforderungen, andererseits in der Unmöglichkeit einer

Mitnahme des Fluggastes aufgrund der Größe des Flugzeuges oder dessen Türen, wie z.B. wenn der Rollstuhl für das Flugzeug zu groß ist. Wenn einschlägige Sicherheitsvorschriften dies verlangen, können Fluglinien außerdem vorsehen, dass Personen mit einem erhöhten Betreuungsbedarf von einer weiteren Person begleitet werden müssen.

Sofern Verweigerungsgründe vorliegen, hat Sie das Luftfahrtunternehmen, der Reiseveranstalter oder das Reisebüro unverzüglich darüber zu unterrichten und Ihnen auf Ihr Verlangen hin die Gründe binnen fünf Tagen auch in schriftlicher Form zukommen zu lassen.

Wird die Beförderung erlaubterweise verweigert, haben Sie wahlweise Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten oder auf eine anderweitige Beförderung zum ehestmöglichen oder zu einem späteren Zeitpunkt.

Kann die Verweigerung der Beförderung nicht durch einen der genannten Gründe gerechtfertigt werden, liegt eine Nichtbeförderung im Sinne der Fluggastrechte-Verordnung mit den Ihnen daraus zustehenden Rechten vor (siehe dazu „5 Ihre Rechte aus der Fluggastrechte- Verordnung“ auf Seite 23).

Meldung und Weiterleitung des Hilfsbedarfs

Betroffene Personen sollten bereits bei der Buchung bekanntgeben, dass sie Unterstützung benötigen werden. Erfolgt die Buchung über ein Reisebüro oder einen Reiseveranstalter, kann die Bekanntgabe an diese erfolgen, die dann die entsprechenden Informationen an den Flughafen bzw. die Fluglinie weiterleiten müssen. Buchen Sie den Flug online direkt bei der Fluglinie oder über eine Buchungsplattform, können Sie die Meldung direkt an das in Ihrem Ticket angeführte Luftfahrtunternehmen richten. Manche Fluglinien stellen für die Meldung auf ihrer Website Online-Formulare zur Verfügung.

Die Meldung des Hilfsbedarfs soll sicherstellen, dass Sie bei Ihrem Eintreffen am Flughafen und während des Fluges und gegebenenfalls auch am Zielflughafen entsprechende Betreuung und Unterstützung erhalten. Wenn der Hin- und Rückflug bei derselben Fluglinie gebucht worden ist, gilt die Meldung auch für den Rückflug.

Wichtig: Ihre Meldung des Hilfsbedarfs muss mindestens 48 Stunden vor dem geplanten Abflug erfolgen, damit Ihre Betreuung gewährleistet werden kann. Erfolgt eine spätere Information, muss sich der Flughafen bzw. die Fluglinie trotzdem nach besten Kräften um Ihre Betreuung bemühen, allerdings ohne Garantieverpflichtung.

Betreuung auf Flughäfen und im Flugzeug

Für die Betreuung auf Flughäfen sind deren Leitungsorgane zuständig. Diese können aber auch ein Drittunternehmen mit dieser Aufgabe betrauen. Innerhalb des Flughafenbereiches sind an markanten Standorten, wie z. B. an Taxistandplätzen, U-Bahnstationen, in Bereichen der Abfertigungsschalter etc., Servicepunkte einzurichten, an denen bei Bedarf Informationen eingeholt oder Hilfe angefordert werden kann.

Betroffene Fluggäste haben sich zu der von der Fluglinie, dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro im Voraus bekanntgegebenen Zeit oder, wenn kein Zeitpunkt bekanntgegeben wurde, mindestens zwei Stunden vor dem planmäßigen Abflug bei einem der oben genannten Servicepunkte bzw. eine Stunde vor Abflug direkt beim Check-in-Schalter einzufinden.

Die Flughafenorgane haben die laufende Hilfeleistung und Betreuung der Fluggäste ab ihrer Ankunft an den erwähnten Servicepunkten bis zum Einsteigen ins Flugzeug sicherzustellen. Ab dem Betreten des Flugzeuges übernimmt die Fluglinie die notwendige Betreuung (z. B. Unterstützung auf dem Weg zur Toilette).

Mitnahme von Mobilitätshilfen, Rollstühlen und medizinischen Geräten

Fluggäste haben Anspruch auf die Mitnahme medizinischer Geräte. Außerdem können zusätzlich bis zu zwei Mobilitätshilfen einschließlich elektrischer Rollstühle mitgenommen werden, sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden, an Bord des Flugzeuges genügend Platz ist und die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter dem Transport nicht entgegenstehen.

Weiters dürfen Fluggäste anerkannte Begleithunde in die Kabine mitnehmen, vorbehaltlich nationaler Vorschriften.

Nach den Auslegungsleitlinien der Europäischen Kommission stellen auch Kinderwagen Mobilitätshilfen dar. Von den Fluglinien sollte es ermöglicht werden, dass Kleinkinder und Säuglinge möglichst bis zum Einsteigen ins Flugzeug im Kinderwagen bleiben können.

Für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte steht den Betroffenen eine Entschädigung nach den geltenden Rechtsvorschriften zu; in der Regel kommt dabei das Montrealer Übereinkommen zur Anwendung (siehe dazu „7 Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden“ auf Seite 39).

Wichtig: Alle beschriebenen Leistungen müssen für betroffene Fluggäste kostenlos erbracht werden. Die zustehenden Leistungen sind in den Anhängen I und II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 detailliert angeführt und finden sich in dieser Broschüre unter „10 Anhang: Rechtsvorschriften“ auf Seite 59.

6.3 Wenn etwas nicht funktioniert

Je nach Lage des Problems können Sie sich entweder an das Leitungsorgan des Flughafens, auf dem der Vorfall stattgefunden hat, oder an das betreffende Luftfahrtunternehmen wenden. Sollte dies zu keiner zufriedenstellenden Lösung führen, können Sie sich mit einer Beschwerde an die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte wenden (siehe dazu „8.2.1 Schlichtungsverfahren“ auf Seite 46).

Zu Diskriminierungen im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGstG) können beim Sozialministeriumservice Anträge für ein Schlichtungsverfahren eingebracht werden. Nähere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter [https:// www.sozialministeriumservice.at/site/Menschen_mit_Behinderung/Gleichstellung/Schlichtung/](https://www.sozialministeriumservice.at/site/Menschen_mit_Behinderung/Gleichstellung/Schlichtung/).

7

Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden



7.1 Montrealer Übereinkommen

Am 28.06.2004 ist das internationale Montrealer Übereinkommen (MÜ) für Österreich in Kraft getreten. Seitdem gelten im gesamten EU-Raum und darüber hinaus verbesserte Haftungsregeln im Flugverkehr für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden. Das Montrealer Übereinkommen gilt derzeit in 135 Vertragsstaaten, inklusive allen EU-Mitgliedstaaten: Durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 in der Fassung der Verordnung (EG) Nr. 889/2002 wurden die Haftungsregeln des Übereinkommens für das gesamte Gebiet der EU übernommen und auf Inlandsflüge ausgeweitet.

7.2 Gegen wen sich die Ansprüche richten

Ihre Haftungsansprüche können Sie sowohl an das vertragliche als auch an das ausführende Luftfahrtunternehmen siehe auch „2.1 Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen“ auf Seite 8) richten. Bei Pauschalreisen kommt hier auch der Reiseveranstalter in Betracht.

7.3 Die Haftungsregeln im Einzelnen

Personenschäden (Tod, Körperverletzung)

Das Luftfahrtunternehmen hat den Schaden zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass ein Flugreisender getötet oder körperlich verletzt wird. Das gilt nur, wenn sich der Unfall an Bord des Flugzeuges oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet. Ein Unfall ist nach allgemeiner Auffassung ein von außen einwirkendes, plötzlich auftretendes Ereignis, wie z. B. eine Verletzung durch das Herabfallen von Bordgepäck aus dem Kabinenstauraum oder durch einen ungesicherten Service-Wagen.

Bei Personenschäden haften die Luftfahrtunternehmen der Höhe nach unbegrenzt. Übersteigt der Schaden 113.100 Sonderziehungsrechte (SZR) – was derzeit ca. 138.000,-Euro entspricht – so haftet das Luftfahrtunternehmen für den Mehrbetrag nur dann nicht, wenn es nachweist, dass es am Eintritt des Schadens kein Verschulden trifft.

Gepäckschäden (Zerstörung, Beschädigung, Verlust)

Bei Gepäckschäden haftet das Luftfahrtunternehmen nur bis zu einem Betrag von 1.131 SZR (ca. 1.380,-Euro). Sollten Sie sich gegen einen möglichen höheren Schaden absichern wollen, müssen Sie den Wert Ihres Gepäcks bei dessen Aufgabe deklarieren und

gegebenenfalls einen entsprechenden Zuschlag bezahlen. Das Luftfahrtunternehmen hat dann bis zur Höhe des von Ihnen angegebenen Betrages Ersatz zu leisten.

Um eine Haftung zu begründen, muss das schädigende Ereignis an Bord des Luftfahrzeugs oder während eines Zeitraums eingetreten sein, in dem sich das aufgegebenes Gepäck in der Obhut des Luftfahrtunternehmens befand.

Eine Haftung bei aufgegebenem Gepäck entfällt, wenn der Schaden auf die Eigenart des Gepäcks oder einen ihm innewohnenden Mangel zurückgeht, was bedeutet, dass das Gepäck bereits vor der Gepäckaufgabe schadhafte oder schadensanfällig war.

Für Schäden an Ihrem Handgepäck und Ihren persönlichen Gegenständen haftet das Luftfahrtunternehmen nur, wenn es diese verschuldet hat.

Verspätungsschäden

Das Luftfahrtunternehmen hat alle Schäden zu ersetzen, die den Reisenden persönlich oder an ihrem Gepäck durch eine Flugverspätung entstehen. Es besteht jedoch keine Haftung, wenn die Fluglinie nachweist, dass sie alle zumutbaren Maßnahmen getroffen hat, um den Eintritt eines Schadens zu vermeiden.

Für Schäden, die Fluggäste durch die verspätete Ankunft am Zielort erleiden, haftet das Luftfahrtunternehmen bis zu einem Höchstbetrag von 4.694 SZR (ca. 5.734,-Euro). Es werden nur materielle Schäden ersetzt wie z. B. die Kosten für Taxifahrten, Telefonate oder Übernachtungen; zusätzlich verbrauchte Urlaubszeit wird in der Regel nicht ersetzt.

Für Schäden, die durch die Verspätung des Gepäcks verursacht werden, beträgt die Haftungsgrenze 1.131 SZR (ca. 1.380,-Euro). Falls Ihr Gepäck beispielsweise am Urlaubsort verspätet eintreffen sollte, können Sie sich dringend benötigte Dinge wie z. B. Toilettenartikel und notwendige Kleidungsstücke kaufen und der Fluglinie die Kosten dafür in Rechnung stellen (Belege aufbewahren!).

Nach den Grundsätzen des Schadenersatzrechts müssen sich Geschädigte allfällig erlangte Vorteile anrechnen lassen. Häufig ersetzen Fluglinien die Kosten für Toilettenartikel zur Gänze, solche für zusätzlich gekaufte Kleidungsstücke und andere Gebrauchsgegenstände jedoch nur zu 50%. Die Begründung dafür ist, dass Fluggäste ihr Gepäck ohnehin zurückerhalten und die zusätzlich gekauften Gegenstände dann auch weiterhin nutzen können.

Ob der erlittene Schaden im konkreten Fall tatsächlich 50 % des Kaufpreises für manche Gegenstände oder mehr beträgt, müsste im Zweifelsfall durch ein Gericht geklärt werden. Dabei kommt es auch darauf an, ob die gekauften Gegenstände für die Fluggäste später weiterhin verwendbar sind. Wichtig bei der Anschaffung von Ersatzgegenständen ist, dass die Ausgaben im Rahmen vertretbarer Qualität möglichst gering gehalten werden (Schadensminderungspflicht).

7.4 Fristen für die Schadensanzeige

Schäden am Gepäck müssen unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Gepäck jedenfalls binnen sieben Tagen ab Annahme des Gepäcks, beim vertraglichen oder ausführenden Luftfahrtunternehmen schriftlich angezeigt werden. Schäden aus einer Verspätung müssen binnen 21 Tagen ab der Entgegennahme des Gepäcks schriftlich angezeigt werden (Achtung bei langen Reisen im Ausland).

Für den Verlust eines Gepäckstückes sieht das Montrealer Übereinkommen keine Anzeigefrist vor. Es empfiehlt sich jedoch, der Fluglinie einen Verlust umgehend zu melden.

Für die Einhaltung der Frist muss die Schadensanzeige der Fluglinie übergeben oder an diese abgesandt werden.

Wichtig: Die Anzeigefristen dürfen nicht versäumt werden! Eine Klage auf Schadenersatz muss binnen zwei Jahren erhoben werden.

Tabelle 3: Anzeigefristen

Art des Schadens	Max. Höhe der Entschädigung (SZR/Euro)	Schriftliche Schadensanzeige
Personenschäden	- unbegrenzt - bei Summen unter 113.100 SZR (ca. 138.000,- Euro) ist ein Freibeweis durch die Fluglinie nie möglich	
Gepäckschäden	1.131 SZR (ca. 1.380,- Euro)	unverzüglich aufgegebenes Gepäck: binnen sieben Tagen
Verspätung Fluggäste	4.694 SZR (ca. 5.734,- Euro)	
Verspätung Gepäck	1.131 SZR (ca. 1.380,- Euro)	aufgegebenes Gepäck: binnen 21 Tagen

7.5 Informationspflichten der Fluglinien

Alle Luftfahrtunternehmen, die in der EU Flüge gegen Entgelt anbieten, müssen sicherstellen, dass Fluggäste an allen Verkaufsstellen, auch beim Verkauf per Telefon oder Internet, eine Zusammenfassung der wesentlichen Regelungen zur Haftung erhalten. Außerdem können Fluggäste über die Fristen für die Erhebung von Schadensanzeigen und die Möglichkeit der Abgabe einer Wertdeklaration für das Reisegepäck informiert werden.

8

Geltendmachung von Ansprüchen



8.1 Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen

Bei Problemen im Zusammenhang mit Ihrem Flug, sei es ein Gepäckschaden oder eine Verspätung, sollten Sie sich zuerst schriftlich an die jeweilige Fluglinie bzw. bei Pauschalreisen an Ihren Reiseveranstalter wenden. Erfahrungsgemäß kann es insbesondere bei Fluglinien mehrere Wochen dauern, bis Sie eine Rückmeldung erhalten.

Bei offenen Fragen können Sie sich auch an allgemeine Konsumentenberatungsstellen bzw. bei grenzüberschreitenden Problemen an das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) wenden, um Unterstützung zu erhalten. Diesbezügliche Kontaktdaten finden Sie im „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49.

8.2 Wenn es zu keiner Einigung kommt

8.2.1 Schlichtungsverfahren

Sollte sich durch das Antwortschreiben des Unternehmens keine zufriedenstellende Lösung ergeben oder sollten Sie gar keine Antwort erhalten, können Sie sich an eine Schlichtungsstelle wenden. Die Vorteile eines solchen Schlichtungsverfahrens sind insbesondere, dass sie für Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel kostenlos sind und nur eine kurze Verfahrensdauer haben. Die Beteiligung an einem Schlichtungsverfahren schließt eine gerichtliche Durchsetzung Ihrer Ansprüche nicht aus.

Aufgrund der EU-Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (Richtlinie 2013/11/EU) haben in den EU-Mitgliedstaaten diverse Stellen zur alternativen Streitbeilegung mit 9. Jänner 2016 ihre Tätigkeit aufgenommen (für Österreich geregelt im Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung, AStG).

Bei Problemen im Zusammenhang mit dem Fliegen stehen Ihnen folgende Schlichtungsstellen zur Verfügung:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Bei Ansprüchen aus der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (Verspätung, Annullierung, Nichtbeförderung) oder aus der Verordnung über die Rechte von Flugreisenden mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität (EG) Nr. 1107/2006 (siehe dazu „5 Ihre Rechte aus der Fluggastrechte- Verordnung“ auf Seite 23 und „6 Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität“ auf Seite 33) können Sie eine Beschwerde bei der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) einbringen.

Die apf ist zuständig, wenn es sich um ein Luftfahrtunternehmen mit Sitz in Österreich handelt oder wenn der Abflug- oder der Ankunftsort in Österreich liegt. Nach dem österreichischen Luftfahrtgesetz sind Fluglinien verpflichtet, an einem solchen Schlichtungsverfahren mitzuwirken.

Nähere Informationen zum Ablauf des Verfahrens finden Sie unter www.passagier.at. Die Kontaktdaten der apf finden Sie im „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49 dieser Broschüre. Außerdem finden Sie im Anhang eine Liste der nationalen Durchsetzungsstellen der einzelnen Mitgliedstaaten, an die Sie sich wenden können, falls die apf nicht zuständig sein sollte.

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte und Internet Ombudsmann

Wenn es um generelle Streitfragen aus einer Flugbuchung, um Probleme mit Gepäck oder um Haftungsfragen nach dem Montrealer Übereinkommen geht, können Sie sich an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte oder an den Internet Ombudsmann (bei Online-Buchungen) wenden, deren Kontaktdaten Sie ebenfalls im „9 Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen“ auf Seite 49 finden. Die Teilnahme an diesen Schlichtungsverfahren ist jedoch für Unternehmen nicht verpflichtend, sondern freiwillig. Nähere Informationen zum Ablauf dieser Verfahren finden Sie unter www.verbraucherschlichtung.at und www.ombudsmann.at.

8.2.2 Gerichtsverfahren

Sollte auch über ein Schlichtungsverfahren kein für Sie zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden können, bleibt nur mehr der Gang zu Gericht. Dabei ist es wichtig, sich im Voraus sehr genau zu überlegen, wie hoch das Risiko ist, den Rechtsstreit zu verlieren und auf hohen Prozesskosten sitzen zu bleiben. Vor der Erhebung einer Klage ist daher jedenfalls eine rechtliche Beratung angebracht.

In den letzten Jahren haben sich private Klagsverbände etabliert, die Ansprüche aus der Fluggastrechte-Verordnung für Passagiere einklagen. Für Passagiere erfolgt dies ohne Prozesskostenrisiko, da lediglich ein bestimmter Prozentsatz des gewonnenen Betrages als Provision einbehalten wird.

Streitwert

Für Klagen mit einem Streitwert über 5.000,-Euro müssen Sie sich vor Gericht durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Bis zu einem Streitwert von 15.000,- Euro sind die Bezirksgerichte zuständig; darüber hinaus ist eine Klage beim Gerichtshof erster Instanz einzubringen.

Gerichtsstand

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes können Passagiere ihre auf die Fluggastrechte-Verordnung gestützte Klage wahlweise beim Gericht des (ersten) Abflug- oder des (letzten) Ankunftsortes einbringen, wenn die ausführende Fluglinie ihren Sitz in einem EU-Mitgliedstaat hat. Dadurch kann beispielsweise ein Passagier, der von einer Annullierung betroffen ist und von Wien abgeflogen wäre, die Fluglinie direkt in Österreich klagen, wenn diese ihren Sitz in der EU hat.

Ansprüche nach dem Montrealer Übereinkommen können Sie wahlweise beim Gericht des Ortes geltend machen, bei dem das Luftfahrtunternehmen seinen Sitz, seine Geschäftsstelle oder seine Hauptniederlassung hat oder beim Gericht des Bestimmungsorts.



9

Anhang: Wichtige Telefonnummern und Adressen

Allgemeine Konsumentenberatungsstellen

Verein für Konsumenteninformation Wien

Mariahilfer Straße 81
A-1060 Wien
Tel.: 01 588 77-0
E-Mail: mail@vki.at
Web: www.vki.at

Verein für Konsumenteninformation – Landesstelle Tirol

Maximilianstraße 9
A-6020 Innsbruck
Tel.: 0512 58 6-878
E-Mail: konsumenteninfo.tirol@vki-tirol.at

Arbeiterkammer Wien – Abteilung Konsumentenpolitik

Prinz Eugen Straße 20-22
A-1040 Wien
Tel.: 01 501 65-1209

und die Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

Web: www.arbeiterkammer.at

Bei grenzüberschreitenden Problemen

Europäisches Verbraucherzentrum Wien

Mariahilfer Straße 81
A-1060 Wien
Tel.: 01 588 77-81
E-Mail: info@europakonsument.at
Web: www.europakonsument.at

Europäisches Verbraucherzentrum – Außenstelle Innsbruck

Maximilianstraße 9
A-6020 Innsbruck
Tel.: 0512 58 68 78
E-Mail: europainfo.tirol@vki-tirol.at

Bei internetspezifischen Fragen

Internet Ombudsmann

Kostenlos Beschwerde oder Anfrage auf www.ombudsmann.at eingeben.

Watchlist Internet

Informationsplattform zu Internet-Betrug und Online-Fallen www.watchlist-internet.at

Die Sicherheitslage am Urlaubsort

Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres – Bürgerservice

Minoritenplatz 8

A-1010 Wien

Tel.: 050 11 50-4411 (für dringende Fälle rund um die Uhr)

+43 1 90 115-4411 (vom Ausland)

01 90 115-3775 (für generelle konsularische Anfragen)

E-Mail: buergerservice@bmeia.gv.at

Web: www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen

Europäisches Verbraucherzentrum – Gefahr am Urlaubsort

Service-Hotline: 01 588 77 63

E-Mail: reisen@europakonsument.at

Web: www.europakonsument.at

Zentrale Auskunftsstelle Zoll

Zollamt Klagenfurt-Villach

Ackerweg 19

A-9500 Villach

Tel.: 050 233 740

E-Mail: zollinfo@bmf.gv.at

Web: www.bmf.gv.at (Zoll)

Schlichtungsstellen

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (VO 261/2004 und 1107/2006)

Linke Wienzeile 4/1/6

A-1060 Wien

Flug: 01 5050 707-740

Web: www.passagier.at

Internet Ombudsmann (für im Internet geschlossene Verträge) c/o ÖIAT

Ungargasse 64-66/3/404

A-1030 Wien

Tel.: 01 595 211 275

E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

Beschwerde auf www.ombudsmann.at eingeben.

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18

A-1060 Wien

Tel.: 01 890 63 11

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

Web: www.verbraucherschlichtung.at

Weitere Informationen finden Sie unter www.sozialministerium.at unter „Soziales/
KonsumentInnen“ sowie auf www.konsumentenfragen.at.

Anhang: Liste der nationalen Durchsetzungsstellen VO 261/2004

National Enforcement Bodies, European Union

<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air>



Austria

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)

Linke Wienzeile 4/1/6

AT-1060 Wien

Tel.: +43 1 50 50 707 700

Fax: +43 1 50 50 707-180

www.passagier.at

FOD Mobiliteit & Vervoer Directoraat-generaal Luchtvaart Strategische

Cel-Passagiersrechten

City Atrium (6de verdieping-locker: PAX)

Vooruitgangstraat 56

BE-1210 Brussel



Belgium

SPF Mobilité & Transport

Direction générale Transport aérien

Cellule Stratégique-Droits des passagers City Atrium (6ème étage-locker PAX)

Rue du Progrès 56

BE-1210 Bruxelles

Tel.: +32 2 277 44 00

Fax: +32 2 277 40 73

passenger.rights@mobilite.fgov.be

www.mobilite.belgium.be



Bulgaria

Ministry of Transport, Information Technologies and Communications, Directorate General, Civil Aviation Administration

9, Dyakon Ignatii Str.

BG-1000 SOFIA

Tel.: +359 2 937 10 47

Fax: +359 2 980 53 37

caa@caa.bg



Croatia

Croatian Civil Aviation Agency

Ulica grada Vukovara 284 HR-10000

ZAGREB

Tel.: +385 1 2369 300

Fax: +385 1 2369 301

passenger.rights@ccaa.hr

www.ccaa.hr



Cyprus

Department of Civil Aviation
 27 Pindarou Street
 ALPHA Business Centre
 CY-1060 NICOSIA
 Tel.: +357 22 404 119
 Fax: +357 22 766 552
passengerrights@dca.mcw.gov.cy



Finland

Privatreisende:
 Consumer Disputes Board
 P.O. Box 306
 FI-00531 HELSINKI
 Tel.: +358 29 56 65200
 Fax: +358 29 56 65249
kril@oikeus.fi
www.kuluttajariita.fi



Czech Republic

Civil Aviation Authority
 Airport Ruzyně
 CZ-160 08 PRAHA 6
 Tel.: +420 225 422 726
 Fax: +420 220 561 823
caa@caa.cz

Geschäftsreisende:

Finnish Transport Safety Agency
 P.O. Box 320
 FI-00101 HELSINKI
 Tel.: +358 29 534 5000
 Fax: +358 29 534 5095
kirjaamo@trafi.fi
www.trafi.fi



Denmark

The Danish Transport and Construction Agency
 Edvard Thomsens Vej 14
 DK-2300 Copenhagen S
 Tel.: +45 7221 8800
 Fax: +45 7262 6790
info@tbst.dk www.tbst.dk

Supervision of the interests of consumers on a collective level (no handling of individual cases):

Competition and Consumer Authority
 Haapaniemenkatu 4 A, Box 5
 FI-00531 HELSINKI
 Tel.: +358 29 505 3000
 Fax: +358 9 876 4398
kirjaamo@kkv.fi
www.kkv.fi



Estonia

Tarbijakaitseamet (Consumer Protection Board)
 Pronksi 12
 EE – 10117 TALLINN
 Tel.: +372 6201700
 Fax: +372 6201701
info@tarbijakaitseamet.ee
www.tka.riik.ee



France

Direction générale de l'aviation civile (DGAC)
 Direction du transport aérien Mission du Droit des passagers
 Bureau des passagers aériens
 50 rue Henry Farman
 FR-75720 PARIS cedex 15
 Tel: +33 1 58 09 43 21
www.developpement-durable.gouv.fr



Germany

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

DE-38144 Braunschweig

Tel.: +49 531 – 23 55 115

Fax: +49 531 2355 9099

fluggastrechte@lba.de

www.lba.de



Ireland

Commission for Aviation Regulation

3rd Floor Alexandra House, Earlsfort

Terrace

IE - DUBLIN 2

Tel. : +353-(0) 1-6611700

Fax : +353-(0) 1-6611269 (General)

apr@aviationreg.ie

www.aviationreg.ie



Greece

Hellenic Civil Aviation Authority

Air Transport and International Agreements

Div Air Transport Economics Section D1/D

P.O.B. 70360

EL-16610 GLYFADA

Tel.: +30 210 9973162

Fax: +30 210 894 7132

d1d@hcaa.gr

www.ypa.gr/en/passenger-rights/



Italy

L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile

Viale del Castro Pretorio, 118

IT-00185 ROME

Tel.: +39 06 44596-1

Fax: +39 06 44596493

cartadiritti@enac.gov.it

www.enac.gov.it



Hungary

Passenger complaints: Ministry for Innovation and Technology

Consumer Protection Strategy Department

Fő utca 44-50.

H-1440 Budapest, Pf. 1.

Tel.: +36 1 7958282

fogyasztovedelem@itm.gov.hu

www.fogyasztovedelem.kormany.hu



Latvia

Consumer Rights Protection Centre (CRPC)

Brivibas street 55

LV-1010, RIGA

Tel.: +371 67388624

Fax: +371 67388634

ptac@ptac.gov.lv

www.ptac.gov.lv

Enforcement: Ministry for Innovation and Technology

Aviation Risk Assessment Department

Fő utca 44-50.

H-1440 Budapest, Pf. 1.

Tel.: +36 1 273 5503

aviation.risk@itm.gov.hu



Lithuania

Civil Aviation Administration

Rodūnės kelias 2

LT-02188 VILNIUS

Tel.: +370 5 2739038

Fax: +370 5 2739237



Luxembourg

**Ministère de l'Économie
Direction du Marché intérieur et de la
Consommation**

19-21, boulevard Royal
L-2449 LUXEMBOURG
Tel.: +352 247 84159
Fax: +352 22 16 07
passagersaeriens@eco.etat.lu
www.eco.public.lu



Poland

Enforcement

Civil Aviation Office
ul. Marcina Flisa 2
PL-02-247 WARSZAWA
Tel.: +48 (22) 520 72 00
Fax: +48 (22) 520 73 00
kancelaria@ulc.gov.pl
www.ulc.gov.pl



Malta

**Malta Competition and Consumer
Affairs Authority**

Mizzi House, National Road
Blata l-Bajda, Hamrun HMR 9010
Tel.: +356 2395 2000
Fax: +356 2124 2406
airpassengerrights.ccd@gov.mt
www.consumer.gov.mt

Passenger complaints

Commission on Passengers' Rights
ul. Marcina Flisa 2
PL-02-247 WARSZAWA
Tel.: +48 (22) 520 74 84
Fax: +48 (22) 520 73 47
kopp@ulc.gov.pl
www.ulc.gov.pl



The Netherlands

**Inspectie Leefomgeving en Transport
Human Environment and Transport
Inspectorate**

Postbus 16191
NL-2500 BD Den Haag
Tel.: +31 884 890 000
Fax: +31 704 5630 13
www.lLenT.nl



Portugal

**Autoridade Nacional da Aviação Civil
(ANAC)**

Rua B, Edifícios 4, 5 e 6
Aeroporto Humberto Delgado
PT-1749-034 LISBOA
Tel.: +351(21)842-3500
Fax: +351(21)847-3585
dre.pdc@anac.pt
www.anac.pt



Romania

National Authority for Consumer Protection

72, Blvd Aviatorilor
RO-011865, Sector 1, BUCHAREST
Tel.: +4021 312 1275
Fax: +4021 314 3462
www.anpc.ro



Spain

Agencia Estatal de Seguridad Aérea División de Calidad y Protección al Usuario

Avda. General Perón 40, Acceso B,
(Recepción planta 1ª)
28020 MADRID
Tel.: + 34 91 396 82 10
www.seguridadaerea.es/



Slovakia

Slovenská obchodná inšpekcia (Slovak Trade Inspectorate) ústredný inšpektorát

(Central Inspectorate)
Prievozská 32
SK-827 99 BRATISLAVA 27
Tel.: +421 2 58 272 103,
+421 2 58 272 140
Fax: +421 2 53414 996
helena.molekova@soi.sk



Sweden

Consumer Protection Agency

Visiting address: Lagergrens Gata 8
Postal address: Box 48,
SE-651 02 KARLSTAD
Tel.: +46 77 14 23 300
Fax: +46 54-19 41 95
konsumentverket@konsumentverket.se
www.konsumentverket.se



Slovenia

Civil Aviation Agency

Kotnikova 19A
SI-1000 LJUBLJANA
Tel.: +386 (0) 1 266 66 00
Fax: +386 (0) 1 266 66 99
info@caa.si

Passenger complaints: National Board for Consumer Disputes (ARN)

Box 174
10123 STOCKHOLM
Tel.: +46 8 508 860 00
Fax: +46 8 508 860 01
arn@arn.se
www.arn.se



United Kingdom

Passenger Complaints Unit Civil Aviation Authority CAA House

45-59 Kingsway
London WC2B 6TE
Tel: +44 20 7453 6888
Fax: +44 20 7240 7071
passengercomplaints@caa.co.uk

ANHANG: LISTE DER NATIONALEN DURCHSETZUNGSSTELLEN VO 261/2004

(NATIONAL ENFORCEMENT BODIES), OTHER COUNTRIES



Iceland

Icelandic Transport Authority

Samgöngustofa

P.O. Box 470

202 Kópavogur

Tel: + 354 480 6000

consumers@icetra.is

www.icetra.is



Norway

Passenger complaints:

Norsk ReiselivsForum

Transportklagenemnda

(Dispute Resolution Board)

PØvre Slottsgate 18-20

NO-0157 OSLO

Tel.: + 47 22 54 60 00

Fax: + 47 22 54 60 01

post@reiselivsforum.no

www.transportklagenemnda.no



Switzerland

Federal Office of Civil Aviation FOCA

Passenger rights

CH-3003 Berne

Tel.: +41 58 465 95 96

Fax: +41 58 465 90 60

passengerrights@bazl.admin.ch

10 Anhang: Rechtsvorschriften



Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (Auszug)

Erwägungsgründe

- (1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Luftverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen. Ferner sollte den Erfordernissen des Verbraucherschutzes im Allgemeinen in vollem Umfang Rechnung getragen werden.
- (2) Nichtbeförderung und Annullierung oder eine große Verspätung von Flügen sind für die Fluggäste ein Ärgernis und verursachen ihnen große Unannehmlichkeiten.
- (5) Da die Unterscheidung zwischen Linienflugverkehr und Bedarfsflugverkehr an Deutlichkeit verliert, sollte der Schutz sich nicht auf Fluggäste im Linienflugverkehr beschränken, sondern sich auch auf Fluggäste im Bedarfsflugverkehr, einschließlich Flügen im Rahmen von Pauschalreisen, erstrecken.
- (6) Der Schutz für Fluggäste, die einen Flug von einem Flughafen in einem Mitgliedstaat antreten, sollte bei Flügen, die von einem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft durchgeführt werden, auf Fluggäste ausgedehnt werden, die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen in einem Mitgliedstaat antreten.
- (7) Damit diese Verordnung wirksam angewandt wird, sollten die durch sie geschaffenen Verpflichtungen dem ausführenden Luftfahrtunternehmen obliegen, das einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt, und zwar unabhängig davon, ob der Flug mit einem eigenen Luftfahrzeug oder mit einem mit oder ohne Besatzung gemieteten Luftfahrzeug oder in sonstiger Form durchgeführt wird.
- (14) Wie nach dem Übereinkommen von Montreal sollten die Verpflichtungen für ausführende Luftfahrtunternehmen in den Fällen beschränkt oder ausgeschlossen sein, in denen ein Vorkommnis auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche Umstände können insbesondere bei politischer Instabilität, mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln und den Betrieb eines ausführenden Luftfahrtunternehmens beeinträchtigenden Streiks eintreten.

Artikel 1 – Gegenstand

(1) Durch diese Verordnung werden unter den in ihr genannten Bedingungen Mindestrechte für Fluggäste in folgenden Fällen festgelegt:

- a) Nichtbeförderung gegen ihren Willen,
- b) Annullierung des Flugs,
- c) Verspätung des Flugs.

Artikel 2 – Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- b) „ausführendes Luftfahrtunternehmen“ ein Luftfahrtunternehmen, das im Rahmen eines Vertrags mit einem Fluggast oder im Namen einer anderen-juristischen oder natürlichen-Person, die mit dem betreffenden Fluggast in einer Vertragsbeziehung steht, einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt;
- h) „Endziel“ den Zielort auf dem am Abfertigungsschalter vorgelegten Flugschein bzw. bei direkten Anschlussflügen den Zielort des letzten Fluges; verfügbare alternative Anschlussflüge bleiben unberücksichtigt, wenn die planmäßige Ankunftszeit eingehalten wird;
- j) „Nichtbeförderung“ die Weigerung, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, z. B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemei-

nen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen;

- k) „Freiwilliger“ eine Person, die sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden hat und dem Aufruf des Luftfahrtunternehmens nachkommt, gegen eine entsprechende Gegenleistung von ihrer Buchung zurückzutreten;

- l) „Annullierung“ die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war.

Artikel 3 – Anwendungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt

- a) für Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, einen Flug antreten;
- b) sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft ist, für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, antreten, es sei denn, sie haben in diesem Drittstaat Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten.

(2) Absatz 1 gilt unter der Bedingung, dass die Fluggäste

- a) über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und – außer

im Fall einer Annullierung gemäß Artikel 5 – sich

- wie vorgegeben und zu der zuvor schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) von dem Luftfahrtunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung einfinden

oder, falls keine Zeit angegeben wurde,

- spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung einfinden oder

- b) von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen von einem Flug, für den sie eine Buchung besaßen, auf einen anderen Flug verlegt wurden, ungeachtet des Grundes hierfür.

(3) Diese Verordnung gilt nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist. Sie gilt jedoch für Fluggäste mit Flugscheinen, die im Rahmen eines Kundenbindungsprogramms oder anderer Werbeprogramme von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen ausgegeben wurden.

(5) Diese Verordnung gilt für alle ausführenden Luftfahrtunternehmen, die Beförderungen für Fluggäste im Sinne der Absätze 1 und 2 erbringen. Erfüllt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das in keiner Vertragsbeziehung mit dem Fluggast steht, Verpflichtungen im

Rahmen dieser Verordnung, so wird davon ausgegangen, dass es im Namen der Person handelt, die in einer Vertragsbeziehung mit dem betreffenden Fluggast steht.

(6) Diese Verordnung lässt die aufgrund der Richtlinie 90/314/EWG bestehenden Fluggastrechte unberührt. Diese Verordnung gilt nicht für Fälle, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges annulliert wird.

Artikel 4 – Nichtbeförderung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass Fluggästen die Beförderung zu verweigern ist, so versucht es zunächst, Fluggäste gegen eine entsprechende Gegenleistung unter Bedingungen, die zwischen dem betreffenden Fluggast und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind, zum freiwilligen Verzicht auf ihre Buchungen zu bewegen. Die Freiwilligen sind gemäß Artikel 8 zu unterstützen, wobei die Unterstützungsleistungen zusätzlich zu dem in diesem Absatz genannten Ausgleich zu gewähren sind.

(2) Finden sich nicht genügend Freiwillige, um die Beförderung der verbleibenden Fluggäste mit Buchungen mit dem betreffenden Flug zu ermöglichen, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern.

(3) Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß den Artikeln 8 und 9.

Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, oder

Artikel 5 – Annullierung

(1) Bei Annullierung eines Fluges werden den betroffenen Fluggästen

a) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 angeboten,

b) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten und im Fall einer anderweitigen Beförderung, wenn die nach vernünftigen Ermessen zu erwartende Abflugzeit des neuen Fluges erst am Tag nach der planmäßigen Abflugzeit des annullierten Fluges liegt, Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und

c) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen ein Anspruch auf Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 eingeräumt, es sei denn,

i) sie werden über die Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet, oder

ii) sie werden über die Annullierung in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen

iii) sie werden über die Annullierung weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

(2) Wenn die Fluggäste über die Annullierung unterrichtet werden, erhalten sie Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung.

(3) Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen ist nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen gemäß Artikel 7 zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

(4) Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Artikel 6 – Verspätung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass sich der Abflug

a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger um zwei Stunden oder mehr oder

b) bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km um drei Stunden oder mehr oder

c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen um vier Stunden oder mehr

gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert, so werden den Fluggästen vom ausführenden Luftfahrtunternehmen

i) die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten,

ii) wenn die nach vernünftigem Ermessen zu erwartende Abflugzeit erst am Tag nach der zuvor angekündigten Abflugzeit liegt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und,

iii) wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a) angeboten.

(2) Auf jeden Fall müssen die Unterstützungsleistungen innerhalb der vorste-

hend für die jeweilige Entfernungskategorie vorgesehenen Fristen angeboten werden.

Artikel 7 – Ausgleichsanspruch

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so erhalten die Fluggäste Ausgleichszahlungen in folgender Höhe:

a) 250 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger,

b) 400 Euro bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km,

c) 600 Euro bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen.

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

(2) Wird Fluggästen gemäß Artikel 8 eine anderweitige Beförderung zu ihrem Endziel mit einem Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit

a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger nicht später als zwei Stunden oder

b) bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500

und 3500 km nicht später als drei Stunden oder

- c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen nicht später als vier Stunden

nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 um 50 % kürzen.

(3) Die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 erfolgen durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.

(4) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Großkreisentfernung ermittelt.

Artikel 8 – Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so können Fluggäste wählen zwischen

- a) – der binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der

Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit

– einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt,

- b) anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder

- c) anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

(2) Absatz 1 Buchstabe a) gilt auch für Fluggäste, deren Flüge Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG ergibt.

- (3) Befinden sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Flughäfen und bietet ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einem Fluggast einen Flug zu einem anderen als dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen an, so trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen die Kosten für die Beförderung des Fluggastes von dem anderen Flughafen entweder zu dem in der ursprünglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fluggast vereinbarten Zielort.

Artikel 9 – Anspruch auf Betreuungsleistungen

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so sind Fluggästen folgende Leistungen unentgeltlich anzubieten:

- a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,
- b) Hotelunterbringung, falls

- ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten notwendig ist oder
- ein Aufenthalt zusätzlich zu dem vom Fluggast beabsichtigten Aufenthalt notwendig ist,
- c) Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges).

(2) Außerdem wird den Fluggästen angeboten, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails zu versenden.

(3) Bei der Anwendung dieses Artikels hat das ausführende Luftfahrtunternehmen besonders auf die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen sowie auf die Bedürfnisse von Kindern ohne Begleitung zu achten.

Artikel 10 – Höherstufung und Herabstufung

(1) Verlegt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einen Fluggast in eine höhere Klasse als die, für die der Flug-

schein erworben wurde, so darf es dafür keinerlei Aufschlag oder Zuzahlung erheben.

(2) Verlegt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einen Fluggast in eine niedrigere Klasse als die, für die der Flugschein erworben wurde, so erstattet es binnen sieben Tagen nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalitäten

a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger 30% des Preises des Flugscheins oder

b) bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km, mit Ausnahme von Flügen zwischen dem europäischen Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten und den französischen überseeischen Departements, und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km 50% des Preises des Flugscheins oder

c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen, einschließlich Flügen zwischen dem europäischen Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten und den französischen überseeischen Departements, 75% des Preises des Flugscheins.

Artikel 11 – Personen mit eingeschränkter Mobilität oder mit besonderen Bedürfnissen

(1) Die ausführenden Luftfahrtunternehmen geben Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen oder Begleithunden mit

entsprechender Bescheinigung sowie Kindern ohne Begleitung bei der Beförderung Vorrang.

- (2) Im Fall einer Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung von beliebiger Dauer haben Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen sowie Kinder ohne Begleitung Anspruch auf baldmögliche Betreuung gemäß Artikel 9.

Artikel 14 - Verpflichtung zur Information der Fluggäste über ihre Rechte

- (1) Das ausführende Luftfahrtunternehmen stellt sicher, dass bei der Abfertigung ein klar lesbarer Hinweis mit folgendem Wortlaut für die Fluggäste deutlich sichtbar angebracht wird: „Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens zwei Stunden verspätet ist, verlangen Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über ihre Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen.“
- (2) Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, händigt jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis aus, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß dieser Verordnung dargelegt werden. Ferner wird allen von einer Verspätung um mindestens zwei Stunden betroffenen Fluggästen ein entsprechender Hinweis

ausgehändigt. Die für die Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu der benannten einzelstaatlichen Stelle nach Artikel 16 werden dem Fluggast ebenfalls in schriftlicher Form ausgehändigt.

- (3) Bei blinden oder sehbehinderten Personen sind die Bestimmungen dieses Artikels durch den Einsatz geeigneter alternativer Mittel anzuwenden.

Artikel 16 – Verstöße

- (1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine Stelle, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen zuständig ist. Gegebenenfalls ergreift diese Stelle die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Fluggastrechte gewahrt werden. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche Stelle gemäß diesem Absatz benannt worden ist.
- (2) Unbeschadet des Artikels 12 kann jeder Fluggast bei einer gemäß Absatz 1 benannten Stelle oder einer sonstigen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle Beschwerde wegen eines behaupteten Verstoßes gegen diese Verordnung erheben, der auf einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats begangen wurde oder einen Flug von einem Drittstaat zu einem Flughafen in diesem Gebiet betrifft.

- (3) Die von den Mitgliedstaaten für Verstöße gegen diese Verordnung festgelegten Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Auszug)

Erwägungsgründe

- (1) Der Binnenmarkt für Luftverkehrsdienste sollte den Bürgern im Allgemeinen zugutekommen. Daher sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, unabhängig davon, ob die Ursache dafür Behinderung, Alter oder andere Faktoren sind, die gleichen Flugreisemöglichkeiten wie andere Bürger haben. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte wie andere Bürger auf Freizügigkeit, Wahlfreiheit und Nichtdiskriminierung. Dies gilt für Flugreisen wie für andere Lebensbereiche.
- (2) Die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte darum akzeptiert werden und außer aus den gesetzlich festgelegten Sicherheitsgründen nicht wegen ihrer Behinderung oder mangelnden Mobilität verweigert werden. Vor der Annahme einer Buchung von behinderten Menschen oder von Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften bemühen, zu prüfen, ob ein begründeter Sicherheitsgrund besteht, der eine Mitnahme dieser Personen auf den entsprechenden Flügen verhindern würde.
- (4) Damit behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vergleichbare Flugreisemöglichkeiten wie andere Bürger haben, sollte ihnen entsprechend ihren besonderen Bedürfnissen auf Flughäfen und an Bord von Luftfahrzeugen unter Einsatz des erforderlichen Personals und der notwendigen Ausstattung Hilfe gewährt werden. Im Interesse der sozialen Integration sollten die Betroffenen diese Hilfe ohne zusätzliche Kosten erhalten.
- (5) Die Hilfeleistungen auf den Flughäfen, die in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegen, sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unter anderem in die Lage versetzen, von einem als solchen ausgewiesenen Ankunftsort auf dem Flughafen zu einem Luftfahrzeug und von dem Luftfahrzeug zu einem als solchen ausgewiesenen Abfahrtsort

auf dem Flughafen zu gelangen, einschließlich an und von Bord zu gehen. Diese Orte sollten zumindest an den Haupteingängen der Abfertigungsgebäude, in Bereichen mit Abfertigungsschaltern, in Fernbahnhöfen, Stadtbahnhöfen und U-Bahnhöfen, an Bushaltestellen, an Taxiständen und anderen Haltepunkten sowie auf den Flughafenparkplätzen ausgewiesen werden. Die Hilfe sollte so organisiert sein, dass Unterbrechungen und Verzögerungen vermieden werden, wobei in der ganzen Gemeinschaft unabhängig vom Flughafen und Luftfahrtunternehmen ein hoher, gleichwertiger Standard gewährleistet sein sollte und die Mittel bestmöglich genutzt werden sollten.

- (6) Um dies zu erreichen, sollte die Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Hilfeleistung auf Flughäfen einer zentralen Einrichtung obliegen. Da die Leitungsorgane von Flughäfen bei allen Dienstleistungen auf den Flughäfen eine zentrale Rolle spielen, sollte ihnen die Gesamtverantwortung übertragen werden.

Artikel 1 – Zweck und Geltungsbereich

- (1) Diese Verordnung enthält Vorschriften für den Schutz und die Hilfeleistung für behinderte Flugreisende und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität, die diese Personen vor Diskriminierung schützen und sicherstellen sollen, dass sie Hilfe erhalten.

- (2) Diese Verordnung gilt für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die gewerbliche Passagierflugdienste nutzen oder zu nutzen beabsichtigen und von einem Flughafen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, abfliegen, auf einem solchen ankommen oder einen solchen im Transit benutzen.

- (3) Die Artikel 3, 4 und 10 gelten auch für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittland zu einem Flughafen reisen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, wenn es sich bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen um ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft handelt.

- (4) Diese Verordnung berührt nicht die Rechte der Fluggäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG und der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 verankert sind.

Artikel 2 – Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- a) „Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung

und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Artikel 3 – Beförderungspflicht

Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen darf sich nicht aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes weigern,

- a) eine Buchung für einen Flug ab oder zu einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen zu akzeptieren;
- b) einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität auf einem solchen Flughafen an Bord zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Flugschein und eine gültige Buchung verfügt.

Artikel 4 – Abweichungen, besondere Bedingungen und Unterrichtung

(1) Ungeachtet des Artikels 3 kann ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen sich aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes nur weigern, die Buchung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder diese Person an Bord zu nehmen,

- a) um geltenden Sicherheitsanforderungen, die in internationalen, gemeinschaftlichen oder nationalen Rechts-

vorschriften festgelegt sind, oder den Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die die Behörde aufgestellt hat, die dem betreffenden Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausgestellt hat;

- b) wenn wegen der Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung dieses behinderten Menschen oder dieser Person mit eingeschränkter Mobilität physisch unmöglich ist.

Im Falle einer Weigerung, eine Buchung aus den in Unterabsatz 1 Buchstabe a oder b genannten Gründen zu akzeptieren, bemüht sich das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, der betroffenen Person eine annehmbare Alternative zu unterbreiten.

Einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, der die Anbordnahme aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität verweigert wurde, sowie jeder diese Person begleitenden Person muss der Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 angeboten werden. Das Recht auf die Möglichkeit eines Rückfluges oder einer anderweitigen Beförderung ist davon abhängig, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

- (2) Unter den in Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a genannten Bedingungen darf ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunter-

nehmen verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die Hilfe zu leisten, die dieser behinderte Mensch oder diese Person mit eingeschränkter Mobilität benötigt.

- (3) Ein Luftfahrtunternehmen oder sein Erfüllungsgehilfe macht die Sicherheitsvorschriften, die es bzw. er bei der Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität befolgt, sowie jede Beschränkung in der Beförderung solcher Personen oder von Mobilitätshilfen wegen der Luftfahrzeuggröße in zugänglicher Form und zumindest in den gleichen Sprachen wie die Informationen für andere Fluggäste öffentlich zugänglich. Ein Reiseunternehmen gibt die Sicherheitsvorschriften und Beschränkungen bekannt, die für die von ihm veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen, in Pauschalreisen eingeschlossenen Flüge gelten.
- (4) Macht ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen von den Ausnahmen gemäß Absatz 1 oder Absatz 2 Gebrauch, so unterrichtet es bzw. er unverzüglich den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität über seine Gründe hierfür. Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen übermittelt diese Gründe auf Verlangen in Schriftform dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität innerhalb von fünf

Werktagen, nachdem der Antrag eingegangen ist.

Artikel 5 – Bestimmung von Ankunfts- und Abfahrtsorten

- (1) In Zusammenarbeit mit den Flughafenutzern über den Flughafenutzerausschuss, sofern ein solcher besteht, und mit den entsprechenden Verbänden, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, bestimmt das Leitungsorgan eines Flughafens unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude Ankunfts- und Abfahrtsorte innerhalb der Flughafengrenzen oder an einem Ort unter direkter Aufsicht des Leitungsorgans, an denen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können.
- (2) Die in Absatz 1 genannten Ankunfts- und Abfahrtsorte werden deutlich ausgewiesen und an ihnen werden grundlegende Informationen über den Flughafen in zugänglicher Form vermittelt.

Artikel 6 – Weiterleitung von Informationen

- (1) Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen ergreifen alle Maßnahmen, die erforderlich sind, um Meldungen des Hilfsbedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an

allen ihren Verkaufsstellen, einschließlich Telefon- und Internetverkaufsstellen, in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten entgegenzunehmen.

- (2) Wird einem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder einem Reiseunternehmen mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit ein Hilfsbedarf gemeldet, so leitet es bzw. er die betreffenden Informationen mindestens 36 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit weiter an
 - a) die Leitungsorgane des Abflugflughafens, des Zielflughafens und des Transitflughafens sowie an
 - b) das ausführende Luftfahrtunternehmen, wenn die Buchung nicht bei diesem Luftfahrtunternehmen vorgenommen wurde; in den Fällen, in denen die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zum Zeitpunkt der Meldung noch nicht bekannt ist, werden die Informationen übermittelt, sobald dies möglich ist.
- (3) In allen anderen als den in Absatz 2 genannten Fällen leitet das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen die Informationen so bald wie möglich weiter.
- (4) So bald wie möglich nach dem Abflug unterrichtet das ausführende Luftfahrtunternehmen das Leitungsorgan des Zielflughafens, sofern dieser in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, über

die Zahl der behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf diesem Flug, die die in „Anhang I:“ auf Seite 74 genannte Hilfe benötigen, und über die Art dieser Hilfe.

Artikel 7 – Recht auf Hilfeleistung auf Flughäfen

- (1) Kommt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität auf einem Flughafen an, um einen Flug anzutreten, so obliegt es dem Leitungsorgan des Flughafens, dafür Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person den Flug, für den sie eine Buchung besitzt, antreten kann, sofern die besonderen Bedürfnisse der Person nach einer solchen Hilfe dem betreffenden Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem betreffenden Reiseunternehmen mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit gemeldet worden ist. Diese Meldung gilt auch für den Rückflug, wenn der Hin- und der Rückflug bei demselben Luftfahrtunternehmen gebucht wurden.
- (2) Ist der Einsatz eines anerkannten Begleithundes erforderlich, so werden die entsprechenden Vorkehrungen getroffen, sofern dies dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen in Übereinstimmung mit geltenden nationalen Bestimmungen über die Beförderung von Begleithunden an Bord von Luftfahrzeugen – sofern vorhanden – gemeldet worden ist.

(3) Erfolgt keine Meldung nach Absatz 1, so bemüht sich das Leitungsorgan im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, die in Anhang I genannte Hilfe so zu leisten, dass die betreffende Person den Flug, für den sie eine Buchung besitzt, antreten kann.

(4) Absatz 1 gilt unter folgenden Bedingungen:

a) Die Person findet sich selbst zur Abfertigung ein, und zwar

i) zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder

ii) wenn keine Zeit angegeben wurde, spätestens eine Stunde vor der veröffentlichten Abflugzeit, oder

b) die Person findet sich an einem gemäß Artikel 5 ausgewiesenen Ort innerhalb der Flughafengrenzen ein, und zwar

i) zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder

ii) wenn keine Zeit angegeben wurde, spätestens zwei Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit.

(5) Benutzt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität einen unter diese Verordnung fallenden Flughafen im Transit oder wird

sie von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen von dem Flug, für den sie eine Buchung besitzt, auf einen anderen Flug verlegt, so obliegt es dem Leitungsorgan, dafür Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person in der Lage ist, den Flug, für den sie eine Buchung besitzt, anzutreten.

(6) Kommt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität auf dem Luftwege auf einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen an, so obliegt es dem Leitungsorgan des Flughafens, dafür Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person in der Lage ist, den in Artikel 5 genannten Abfahrtsort von dem Flughafen zu erreichen.

(7) Die geleistete Hilfe muss, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten sein.

Artikel 10 – Hilfeleistung von Luftfahrtunternehmen

Ein Luftfahrtunternehmen leistet einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, die von einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen abfliegt, auf einem solchen ankommt oder einen solchen im Transit benutzt, die in Anhang II genannte Hilfe ohne Aufpreis, sofern die betreffende Person die in Artikel 7 Absätze 1, 2 und 4 genannten Bedingungen erfüllt.

Artikel 12 – Entschädigung für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgeräte

Gehen Rollstühle oder sonstige Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte während der Abfertigung auf dem Flughafen oder während der Beförderung an Bord des Luftfahrzeugs verloren oder werden sie beschädigt, so wird der Fluggast, dem diese Ausrüstung gehört, gemäß den internationalen, gemeinschaftsrechtlichen und nationalen Rechtsvorschriften entschädigt.

Artikel 13 – Ausschluss von Verpflichtungsbeschränkungen

Verpflichtungen aufgrund dieser Verordnung gegenüber behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dürfen nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Anhang I:

Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben,
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen,
- von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen,
- ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
- von ihrem Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen,
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen,
- von Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei gegebenenfalls die nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen,
- im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes und zwischen zwei Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,
- an den gemäß Artikel 5 innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude ausgewiesenen Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten,
- von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen,

- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim An- Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle am Boden (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen).

Vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen.

Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden.

Mitteilung der für einen Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form.

eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen).

Mitteilung von wesentlichen Informationen über einen Flug in zugänglicher Form.

Auf Wunsch Bemühen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen behinderten Menschen oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

Erforderlichenfalls Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich das Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, dieser Person einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

Anhang II:

Hilfeleistung des Luftfahrtunternehmens

Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine, vorbehaltlich der nationalen Vorschriften.

Zusätzlich zu medizinischen Geräten Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen pro behindertem Mensch oder Person mit

Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr – Montrealer Übereinkommen (Auszug)

Kapitel III: Haftung des Luftfrachtführers und Umfang des Schadenersatzes

Artikel 17 – Tod und Körperverletzung von Reisenden – Beschädigung von Reisegepäck

(1) Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass ein Reisender getötet oder körperlich verletzt wird, jedoch nur, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeugs oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat.

(2) Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der durch Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck entsteht, jedoch nur, wenn das Ereignis, durch das die Zerstörung, der Verlust oder die Beschädigung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeugs oder während eines Zeitraums eingetreten ist, in dem sich das aufgegebenene Reisegepäck in der Obhut des Luftfrachtführers befand. Der Luftfrachtführer haftet jedoch nicht, wenn und soweit der Schaden auf die Eigenart des Reisegepäcks oder einen ihm innewohnenden Mangel zurückzuführen ist. Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck, einschließlich persönlicher Gegenstände, haftet der Luftfrachtführer, wenn der Schaden auf sein Verschulden oder das Verschulden seiner Leute zurückzuführen ist.

(3) Hat der Luftfrachtführer den Verlust des aufgegebenen Reisegepäcks anerkannt oder ist das aufgegebenene Reisegepäck nach Ablauf von einundzwanzig Tagen seit dem Tag, an dem es hätte eintreffen sollen, nicht eingetroffen, so kann der Reisende die Rechte aus dem Beförderungsvertrag gegen den Luftfrachtführer geltend machen.

(4) Vorbehaltlich entgegenstehender Bestimmungen bezeichnet in diesem Übereinkommen der Begriff „Reisegepäck“ sowohl aufgegebenes als auch nicht aufgegebenes Reisegepäck.

Artikel 19 – Verspätung

Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck oder Gütern entsteht. Er haftet jedoch nicht für den Verspätungsschaden, wenn er nachweist, dass er und seine Leute alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung des Schadens getroffen haben oder dass es ihm oder ihnen nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

Artikel 20 – Haftungsbefreiung

Weist der Luftfrachtführer nach, dass die Person, die den Schadenersatzanspruch erhebt, oder ihr Rechtsvorgänger den Schaden durch eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung, sei es auch nur fahrlässig, verursacht oder dazu beigetra-

gen hat, so ist der Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung gegenüber dieser Person insoweit befreit, als diese Handlung oder Unterlassung den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Verlangt eine andere Person als der Reisende wegen dessen Tod oder Körperverletzung Schadenersatz, so ist der Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung insoweit befreit, als er nachweist, dass eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Reisenden, sei es auch nur fahrlässig, den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Dieser Artikel gilt für alle Haftungsbestimmungen in diesem Übereinkommen einschließlich Artikel 21 Absatz 1.

Artikel 21 – Schadenersatz bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden

- (1) Für Schäden nach Artikel 17 Absatz 1, die 100.000 (Anm.: 113.100 seit 30.12.2009) Sonderziehungsrechte je Reisenden nicht übersteigen, kann die Haftung des Luftfrachtführers nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden.
- (2) Der Luftfrachtführer haftet nicht für Schäden nach Artikel 17 Absatz 1, soweit sie 100.000 (Anm.: 113.100 seit 30.12.2009) Sonderziehungsrechte je Reisenden übersteigen, wenn er nachweist, dass
 - a) dieser Schaden nicht auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute, sei sie auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist oder

- b) dieser Schaden ausschließlich auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung eines Dritten, sei sie auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist.

Artikel 22 – Haftungshöchstbeträge bei Verspätung sowie für Reisegepäck und Güter

- (1) Für Verspätungsschäden im Sinne des Artikels 19 haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4.150 (Anm.: 4.694 seit 30.12.2009) Sonderziehungsrechten je Reisenden.
- (2) Bei der Beförderung von Reisegepäck haftet der Luftfrachtführer für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung nur bis zu einem Betrag von 1.000 (Anm.: 1.131 seit 30.12.2009) Sonderziehungsrechten je Reisenden; diese Beschränkung gilt nicht, wenn der Reisende bei der Übergabe des aufgegebenen Reisegepäcks an den Luftfrachtführer das Interesse an der Ablieferung am Bestimmungsort betragsmäßig angegeben und den verlangten Zuschlag entrichtet hat. In diesem Fall hat der Luftfrachtführer bis zur Höhe des angegebenen Betrags Ersatz zu leisten, sofern er nicht nachweist, dass dieser höher ist als das tatsächliche Interesse des Reisenden an der Ablieferung am Bestimmungsort.
- (5) Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers

thers oder seiner Leute verursacht worden ist, die entweder in der Absicht, Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass wahrscheinlich ein Schaden eintreten wird; im Fall einer Handlung oder Unterlassung der Leute ist außerdem nachzuweisen, dass diese in Ausführung ihrer Verrichtungen gehandelt haben.

- (6) Die in Artikel 21 und in diesem Artikel festgesetzten Haftungsbeschränkungen hindern das Gericht nicht, zusätzlich nach seinem Recht einen Betrag zuzusprechen, der ganz oder teilweise den vom Kläger aufgewendeten Gerichtskosten und sonstigen Ausgaben für den Rechtsstreit, einschließlich Zinsen, entspricht. Dies gilt nicht, wenn der zugesprochene Schadenersatz, ohne Berücksichtigung der Gerichtskosten und der sonstigen Ausgaben für den Rechtsstreit, den Betrag nicht übersteigt, den der Luftfrachtführer dem Kläger schriftlich innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit dem Ereignis, das den Schaden verursacht hat, oder, falls die Klage nach Ablauf dieser Frist erhoben worden ist, vor ihrer Erhebung angeboten hat.

tikels 4 Absatz 2 abgeliefert worden sind.

- (2) Im Fall einer Beschädigung muss der Empfänger unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Reisegepäck jedenfalls binnen sieben und bei Gütern binnen vierzehn Tagen nach der Annahme, dem Luftfrachtführer Anzeige erstatten. Im Fall einer Verspätung muss die Anzeige binnen einundzwanzig Tagen, nachdem das Reisegepäck oder die Güter dem Empfänger zur Verfügung gestellt worden sind, erfolgen.
- (3) Jede Beanstandung muss schriftlich erklärt und innerhalb der dafür vorgesehenen Frist übergeben oder abgesandt werden.
- (4) Wird die Anzeigefrist versäumt, so ist jede Klage gegen den Luftfrachtführer ausgeschlossen, es sei denn, dass dieser arglistig gehandelt hat.

Artikel 31 – Fristgerechte Schadensanzeige

- (1) Nimmt der Empfänger aufgegebenes Reisegepäck oder Güter vorbehaltlos an, so begründet dies die widerlegbare Vermutung, dass sie unbeschädigt und entsprechend dem Beförderungsschein oder den anderen Aufzeichnungen im Sinne des Artikels 3 Absatz 2 und Ar-

Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen in der Fassung der Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen (Auszug)

Artikel 1

Diese Verordnung setzt die einschlägigen Bestimmungen des Übereinkommens von Montreal über die Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr um und trifft zusätzliche Bestimmungen. Ferner wird der Geltungsbereich dieser Bestimmungen auf Beförderungen im Luftverkehr innerhalb eines einzelnen Mitgliedsstaats ausgeweitet.

Artikel 6

(1) Alle Luftfahrtunternehmen, die in der Gemeinschaft Luftbeförderungen gegen Entgelt anbieten, stellen sicher, dass den Fluggästen an allen Verkaufsstellen, auch beim Verkauf per Telefon oder Internet, eine Zusammenfassung der wesentlichen Bestimmungen über die Haftung für Schäden der Fluggäste und an deren Reisegepäck, einschließlich der Fristen für die Erhebung von Schadensersatzklagen und der Möglichkeit der Abgabe einer besonderen Erklärung zum Reisegepäck, bekannt gegeben wird. Um dieser Informationspflicht nachzukommen, verwenden die Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft die Hinweise im Anhang. Diese Zusammenfassung oder Hinweise können weder als Grundlage eines Schadensersatzanspruchs noch zur Ausle-

gung dieser Verordnung oder des Übereinkommens von Montreal herangezogen werden.

- (2) Neben den Informationen nach Absatz 1 übergeben alle Luftfahrtunternehmen jedem Fluggast bei einer in der Gemeinschaft durchgeführten oder gegen Entgelt vereinbarten Beförderung im Luftverkehr schriftliche Angaben über
- den bei diesem Flug geltenden Höchstbetrag für die Haftung des Luftfahrtunternehmens für Tod oder Körperverletzung, sofern ein solcher Höchstbetrag besteht;
 - den bei diesem Flug geltenden Höchstbetrag für die Haftung des Luftfahrtunternehmens für Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck mit dem Hinweis, dass der Fluggast Reisegepäck, dessen Wert diesen Betrag übersteigt, vor Antritt der Reise dem Luftfahrtunternehmen bei der Abfertigung melden oder es vollständig versichern sollte;
 - den bei diesem Flug geltenden Höchstbetrag für die Haftung des Luftfahrtunternehmens für Schäden durch Verspätung.

- (3) Werden alle Beförderungen von einem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft vorgenommen, so sind gemäß der Informationspflicht nach den Absätzen 1 und 2 die in dieser Verordnung festgelegten Höchstbeträge anzugeben, sofern das Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft die Höchstbeträge nicht freiwillig anhebt. Werden alle Beförderungen durch ein außergemeinschaftliches Luftfahrtunternehmen vorgenommen, so finden die Absätze 1 und 2 nur auf Beförderungen in die Gemeinschaft, aus der Gemeinschaft und innerhalb der Gemeinschaft Anwendung.“

Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG (Auszug)

Artikel 1 – Gegenstand

- (1) Diese Verordnung legt Vorschriften fest:
- a) zur Erstellung und Veröffentlichung einer auf gemeinsamen Kriterien beruhenden gemeinschaftlichen Liste von Luftfahrtunternehmen, gegen die aus Sicherheitsgründen eine Betriebsuntersagung in der Gemeinschaft erlassen wurde, und
 - b) über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des Luftfahrtunternehmens, das ihren Flug durchführt.
- a) „Luftfahrtunternehmen“ ein Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung oder einer gleichwertigen Genehmigung;
 - b) „Beförderungsvertrag“ einen Vertrag über Luftverkehrsdienste oder einen solche Dienste umfassenden Vertrag; die Beförderung kann zwei oder mehr Flüge umfassen, die von demselben oder von verschiedenen Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden;
 - c) „Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr“ das Luftfahrtunternehmen, das einen Beförderungsvertrag mit einem Fluggast schließt, oder im Falle einer Pauschalreise, der Reiseveranstalter. Jeder Verkäufer von Flugscheinen gilt auch als Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr;

Artikel 2 – Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- d) „Verkäufer von Flugscheinen“ den Verkäufer eines Flugscheins, der einem Fluggast einen Beförderungsvertrag vermittelt, unabhängig davon, ob es sich um einen Flug allein oder als Teil einer Pauschalreise handelt, soweit es sich nicht um ein Luftfahrtunternehmen oder einen Reiseveranstalter handelt;
 - e) „ausführendes Luftfahrtunternehmen“ ein Luftfahrtunternehmen, das im Rahmen eines Vertrags mit einem Fluggast oder im Namen einer anderen juristischen oder natürlichen Person, die mit dem betreffenden Fluggast in einer Vertragsbeziehung steht, einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt;
 - i) „Buchung“ den Umstand, dass der Fluggast über einen Flugschein oder einen anderen Beleg verfügt, aus dem hervorgeht, dass die Buchung von dem Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr akzeptiert und registriert wurde.
- b) der Flug von einem Flughafen in einem Drittstaat ausgeht und auf einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, für das der Vertrag gilt, ankommt, oder
 - c) der Flug von einem Flughafen in einem Drittstaat ausgeht und auf einem solchen Flughafen ankommt.
- (2) Dieses Kapitel gilt unabhängig davon, ob es sich um einen Linienflug handelt oder nicht, sowie unabhängig davon, ob der Flug Teil einer Pauschalreise ist oder nicht.
 - (3) Dieses Kapitel berührt nicht die Rechte der Fluggäste nach der Richtlinie 90/314/EWG und der Verordnung (EWG) Nr. 2299/89.

KAPITEL III – UNTERRICHTUNG VON FLUGGÄSTEN

Artikel 10 – Geltungsbereich

- (1) Dieses Kapitel gilt für die Beförderung von Fluggästen auf dem Luftwege, wenn der Flug Teil eines Beförderungsvertrags ist und diese Beförderung in der Gemeinschaft begonnen hat, und
- a) der Flug von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats ausgeht, für das der Vertrag gilt, oder

Artikel 11 – Informationen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

- (1) Bei der Buchung unterrichtet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr unabhängig vom genutzten Buchungsweg die Fluggäste bei der Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmen(s).
- (2) Ist die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens bei der Buchung noch nicht bekannt, so stellt der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr sicher, dass der Fluggast über den Namen der bzw. des Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, die bzw. das wahrscheinlich als ausführende(s) Luftfahrtunternehmen der

- betreffenden Flüge tätig werden bzw. wird. In diesem Fall sorgt der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr dafür, dass der Fluggast über die Identität der bzw. des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, sobald diese Identität feststeht.
- (3) Wird das bzw. die ausführenden Luftfahrtunternehmen nach der Buchung gewechselt, so leitet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr unabhängig vom Grund des Wechsels unverzüglich alle angemessenen Schritte ein, um sicherzustellen, dass der Fluggast so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. In jedem Fall werden die Fluggäste bei der Abfertigung oder, wenn keine Abfertigung bei einem Anschlussflug erforderlich ist, beim Einstieg unterrichtet.
- (4) Das Luftfahrtunternehmen oder gegebenenfalls der Reiseveranstalter sorgen dafür, dass der betreffende Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr über die Identität der oder des Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, sobald diese Identität feststeht, insbesondere im Falle eines Wechsels des Luftfahrtunternehmens.
- (5) Wurde ein Verkäufer von Flugscheinen nicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens unterrichtet, so ist er für die Nichteinhaltung der Vorschriften dieses Artikels nicht verantwortlich.
- (6) Die Verpflichtung des Vertragspartners für die Beförderung im Luftverkehr zur Unterrichtung des Fluggasts über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens ist in den für den Beförderungsvertrag geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuführen.

Artikel 12 – Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

- (1) Diese Verordnung berührt nicht das Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.
- (2) In Fällen, in denen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 keine Anwendung findet, und
- a) das dem Fluggast mitgeteilte ausführende Luftfahrtunternehmen in die gemeinschaftliche Liste aufgenommen wurde und einer Betriebsuntersagung unterliegt, was zur Annullierung des betreffenden Fluges geführt hat oder zu einer solchen Annullierung geführt hätte, wenn der Flug innerhalb der Gemeinschaft durchgeführt worden wäre, oder
- b) das dem Fluggast mitgeteilte ausführende Luftfahrtunternehmen durch ein anderes ausführendes Luftfahrtunternehmen ersetzt wurde, das in die gemeinschaftliche Liste aufgenommen wurde und einer Betriebsuntersagung unterliegt, was zur Annullierung des betreffenden Fluges geführt hat oder zu einer solchen Annullierung geführt hätte, wenn der Flug innerhalb der Gemeinschaft durchgeführt worden

wäre, bietet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr, der Vertragspartner des Beförderungsvertrags ist, dem Fluggast das Recht auf Erstattung oder auf anderweitige Beförde-

rung gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 an, vorausgesetzt, der Fluggast hat sich, wenn der Flug nicht annulliert wurde, entschieden, diesen Flug nicht anzutreten.

Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (Auszug)

Erwägungsgründe

(15) Die Kunden sollten ungeachtet ihres Wohnorts innerhalb der Gemeinschaft oder ihrer Staatsangehörigkeit und ungeachtet des Ortes der Niederlassung der Reisebüros innerhalb der Gemeinschaft Zugang zu allen Flugpreisen und Luftfrachtraten haben.

(16) Die Kunden sollten in der Lage sein, die Preise verschiedener Luftfahrtunternehmen für Flugdienste effektiv zu vergleichen. Daher sollte der vom Kunden zu zahlende Endpreis für aus der Gemeinschaft stammende Flugdienste jederzeit ausgewiesen werden, einschließlich aller Steuern, Gebühren und Entgelte. Den Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft sollte ferner nahe gelegt werden, den Endpreis für ihre Flugdienste aus Drittländern in die Gemeinschaft auszuweisen.

Artikel 1 – Gegenstand

(1) Diese Verordnung regelt die Genehmigung von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft, das Recht von Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft, inner-

gemeinschaftliche Flugdienste durchzuführen, und die Preisfestsetzung für innergemeinschaftliche Flugdienste.

Artikel 2 – Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

18. „Flugpreise“ sind die in Euro oder in Landeswährung ausgedrückten Preise, die für die Beförderung von Fluggästen im Flugverkehr an Luftfahrtunternehmen oder deren Bevollmächtigte oder an andere Flugscheinverkäufer zu zahlen sind, sowie etwaige Bedingungen, unter denen diese Preise gelten, einschließlich des Entgelts und der Bedingungen, die Agenturen und anderen Hilfsdiensten geboten werden;

Artikel 23 – Information und Nichtdiskriminierung

(1) Die der Öffentlichkeit zugänglichen Flugpreise und Luftfrachtraten, die in jedweder Form – auch im Internet

- für Flugdienste von einem Flughafen im Hoheitsgebiet

eines Mitgliedstaats, auf das der Vertrag Anwendung findet, angeboten oder veröffentlicht werden, schließen die anwendbaren Tarifbedingungen ein. Der zu zahlende Endpreis ist stets auszuweisen und muss den anwendbaren Flugpreis beziehungsweise die anwendbare Luftfrachtrate sowie alle anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschläge und Entgelte, die unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind, einschließen. Neben dem Endpreis ist mindestens Folgendes auszuweisen:

- a) der Flugpreis bzw. die Luftfrachtrate,
- b) die Steuern,
- c) die Flughafenengebühren und
- d) die sonstigen Gebühren, Zuschläge und Entgelte, wie etwa diejenigen, die mit der Sicherheit oder dem Kraftstoff in Zusammenhang stehen, soweit die unter den Buchstaben b, c und d genannten Posten dem Flugpreis bzw. der Luftfrachtrate hinzugerechnet wurden. Fakultative Zusatzkosten werden auf klare, transparente und eindeutige Art und Weise am Beginn jedes Buchungsvorgangs mitgeteilt; die Annahme der fakultativen Zusatzkosten durch den Kunden erfolgt auf „Optin“-Basis.

(2) Unbeschadet des Artikels 16 Absatz 1 wird der Zugang zu den der Öffentlichkeit zugänglichen Flugpreisen und Luftfrachraten für Flugdienste von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, auf

das der Vertrag Anwendung findet, ohne Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnorts des Kunden oder des Niederlassungsorts des Bevollmächtigten des Luftfahrtunternehmens oder sonstiger Flugscheinverkäufer innerhalb der Gemeinschaft gewährt.

Den Volltext aller oben zitierten Vorschriften finden Sie in der Rechtsdatenbank der Europäischen Union unter <http://eur-lex.europa.eu>.

11 Anhang: Rechtsquellen



- Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)
- Konsumentenschutzgesetz (KSchG)
- Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)
- Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG)
- Passagier- und Fahrgastrechteagenturgesetz (PFAG)
- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)
- Montrealer Übereinkommen BGBl. III Nr. 131/2004

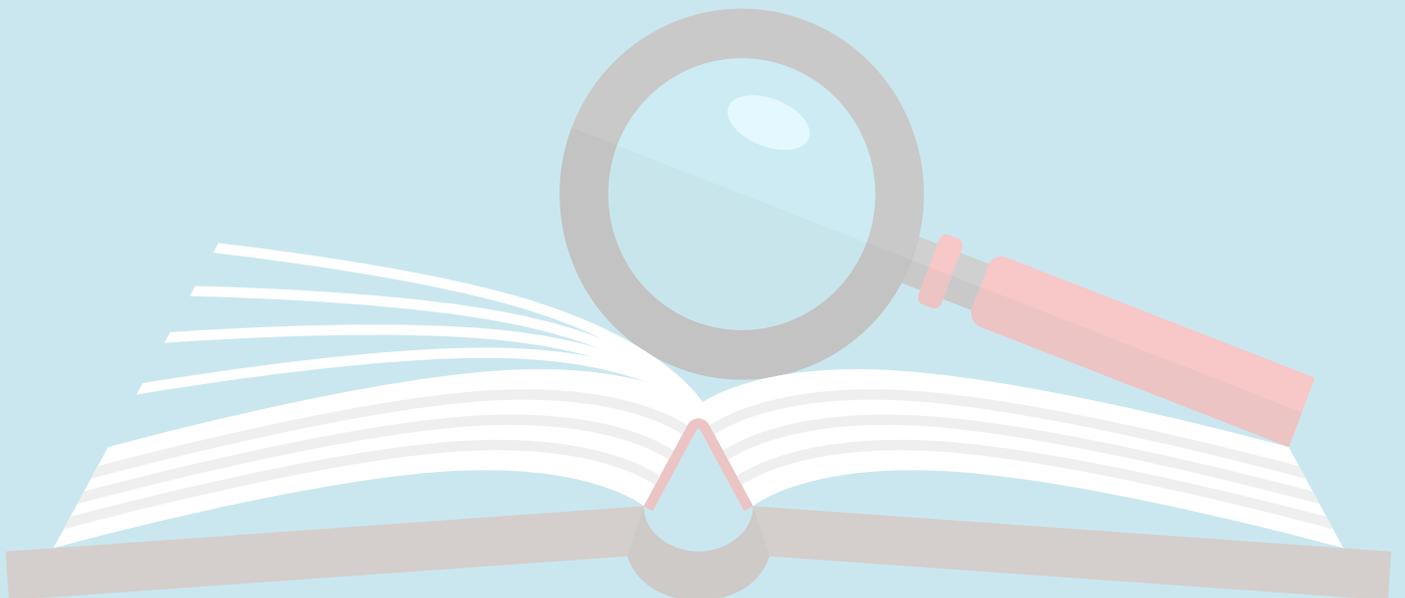
Abrufbar unter www.ris.bka.gv.at/Bundesrecht

- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen
- Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
- Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens
- Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft
- Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU
- Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen bzw. für Verträge vor 1. Juli 2018 die Pauschalreiserichtlinie 90/314/EWG
- Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten

Abrufbar unter <http://eur-lex.europa.eu>

12

Anhang: Publikationen



Eine Liste aller Broschüren und Folder des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz finden Sie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice. Hier können Sie Broschüren und Folder downloaden und in Einzelfällen auch bestellen. Eine Bestellung ist ebenfalls per E-Mail an broschuerenservice@sozialministerium.at möglich.

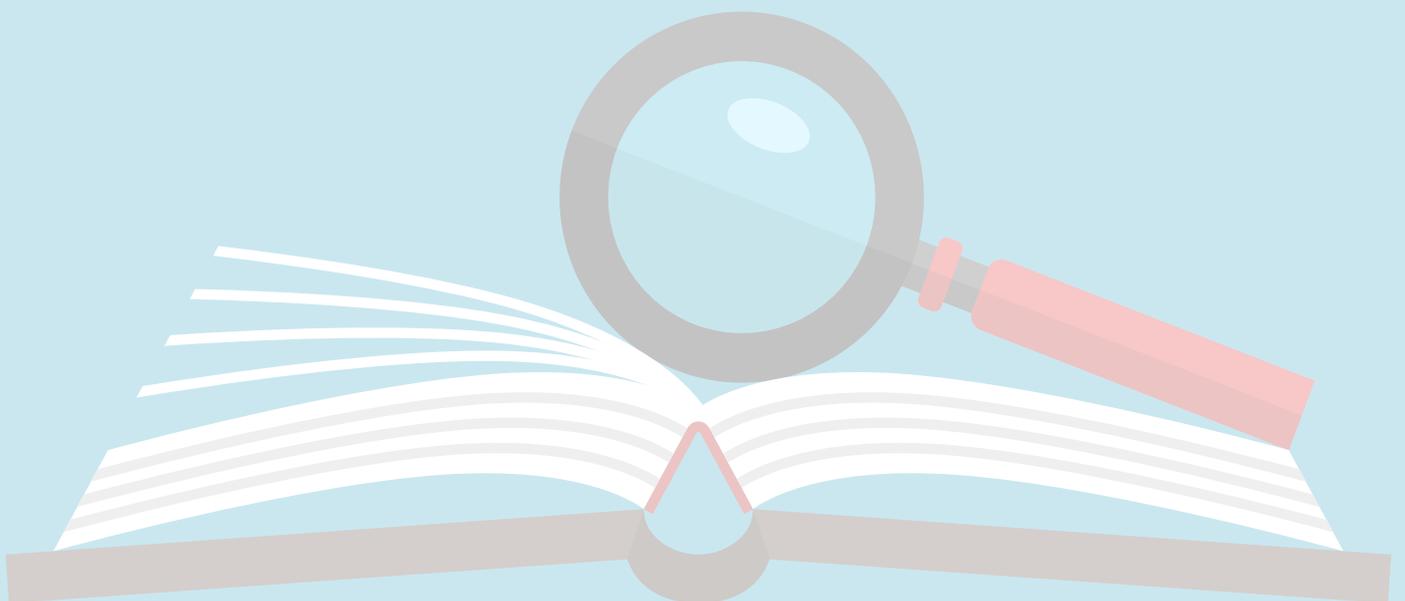
Broschüren und Folder:

- Richtig Reklamieren – Gewährleistung im Überblick
- Gewinn? oder Falle! – Werbeveranstaltungen und Ausflugsfahrten
- Die Geschäftsfähigkeit Jugendlicher
- Ausgezeichnete Preise – Korrekte Informationen über den Preis
- Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften
- Rücktrittsrecht im Fernabsatz
- Ausweg gesucht – Schulden und Privatkonkurs
- Privatkonkurs – Weg zur Entschuldung
- Das Basiskonto
- 24-Stunden-Betreuung; Verträge mit Vermittlungsagenturen und PersonenbetreuerInnen – was Sie wissen sollten
- Umzug ins Seniorenheim
- Konsumentenfragen.at - Unser Angebot für Lehrkräfte und Elementarpädagoginnen

Weitere Informationen finden Sie auch auf www.konsumentenfragen.at.

13

Anhang/ Stichwortverzeichnis



Stichwortverzeichnis

A

Abfertigung 24, 27
Abflug 10, 11, 27, 28, 29
Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte 32, 33, 39, 48
Allgemeinen Geschäftsbedingungen 16, 18, 21
Ankunftszeit 28
Annullierung 8, 16, 23, 26, 28, 29
Anschlussflug 11, 24
ausführendes Luftfahrtunternehmen 10, 32
Ausgleichszahlung 8, 16, 29, 30, 32
Außergewöhnliche Umstände 31

B

Bearbeitungsgebühr 18, 22
Begleithund 38
Betreuungsleistung 26, 28, 29
Buchung 17, 20
Buchungsbestätigung 10
Buchungsfehler 21
Buchungsplattform 10, 18, 20, 37

C

Code Share 10, 24
Codesharing 10
cross ticketing 11, 23

D

Direktflug 11
Durchsetzungsstellen 33, 49, 55

E

Endpreis 18
Endreiseziel 11
Europäischen Gerichtshof (EuGH) 16

F

Flugcoupon 11, 23
Fluggastrechte 25
Flugnummer 10
Flugpreis 12, 18, 22
Flugticket 11, 17, 21, 27
Flugzeiten 23

G

Gepäck
Gepäckschaden 42
Schadensanzeige 44
Verlust 42, 44
Verspätung 43
Wertdeklaration 45
Gerichtsstand 50
Gerichtsverfahren 49
Großkreisentfernung 30

H

Haftung 16, 41
Haftungshöchstgrenze 13
Handgepäck 43
Höherstufung oder Herabstufung 26

I

IATA-Code 10
Identität der Fluglinie 10
Informationspflichten 45

K

Kinder, unbegleitet 29
Kreditkartenzahlung 21

L

Leistungsänderung 23
Luftbeförderungsvertrag 11, 21

M

Medizinische Geräte 38
Mehrwertnummer 20
Minimum Connecting Time (MCT) 11, 24

Mobilitätshilfen 38
Montrealer Übereinkommen 10, 16, 38,
42, 50

N

Namensänderung 21
National Enforcement Bodies 55
Nichtantritt 23
Nichtbeförderung 27
Nonstop-Flug 11

O

Oberste Gerichtshof (OGH) 22
operating carrier 10, 26
opt-in 20
opt-out 20

P

Pauschalreise 10, 33, 42, 48
Personen mit Behinderungen oder
eingeschränkter Mobilität 35
Personenschaden 42
Preisauszeichnung 16

R

Reisebüro 10, 27, 37
Reisedokument 20
Reiseveranstalter 10, 27, 37, 42, 48
Rollstuhl 37
roundtrip 11
Rücktrittsrecht 19

S

Schadenersatz 30, 43, 44
Schadensanzeige 44
Schlichtungsstelle 33, 48, 54
Schlichtungsverfahren 48, 49
Schwangere 29
Schwarze Liste 12, 16

Schweiz 26
Sonderziehungsrecht 13, 42
Steuern und Gebühren 12, 18, 22
Stornierung 19, 21
Streik 31

T

Tarifklasse 12, 22
Tarifsystem 12
Taxen 12
technische Gebrechen 31
Transfer 11, 24

U

Überbuchung 27
Überkreuzbuchung 11
Übertragungsfehler 20
unbegleitete Kinder 29
Unterstützungsleistung 29

V

Vermittler 18
Verspätung 28
vertragliche Luftfahrtunternehmen 8
Vorauszahlung 21

Z

Zusatzleistung 20

