



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl



11/10/2007

„Testen Sie Ihre Airline bei Verspätung, Überbuchung oder Annullierung!“ / Tipps für Flugreisende vom Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland

Verbraucherschützer in Kehl erläutern „knifflige“ Fluggastrechte-Verordnung der EU / Informationen vor Herbstferien u.a. in Berlin, Brandenburg, Hamburg und Thüringen

Kehl – „Wer günstige Flüge anbietet, das scheinen die meisten Verbraucher gut zu wissen“, sagt Stefan Böhm, „doch wie verlässlich sich die von ihnen gebuchte Airline an die Vorgaben des EU-Rechts hält, das spricht sich nicht so ohne Weiteres herum.“ Der beim Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl tätige Jurist rät denn auch, den Ernstfall zum Testfall zu machen: „Prüfen Sie Ihre Airline schon beim Einchecken: Laut Fluggastrechte-Verordnung der EU ist die Fluggesellschaft dazu verpflichtet, Sie mit einem klar lesbaren Hinweis auf Ihre Ansprüche aus der Verordnung aufmerksam zu machen, bei Verspätung, Überbuchung und Flugausfall!“ Weitere Prüfsteine für den Verbraucherschützer: „Wie bereitwillig das Bodenpersonal Sie ab der maßgeblichen Wartezeit mit Mahlzeiten und Getränken versorgt und Sie telefonieren oder mailen lässt, um andere über Ihre Verspätung zu informieren, bis hin zu der Frage, wie selbstverständlich das Unternehmen Ihre Ausgleichsansprüche reguliert, wenn Ihr Flug überbucht war oder ausfiel, ohne dass außergewöhnliche Umstände vorlagen.“

Verständliches Merkblatt zur Verordnung, für alle wichtigen Situationen am Flughafen

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl hat ein Hintergrund-Papier veröffentlicht, das die Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 verständlich erklärt: Sinn und Zweck der Verordnung, Fälle, in denen Ausgleichsansprüche bestehen genauso wie Einschränkungen, die zu beachten sind. Die Verordnung erkennt Flugreisenden Ansprüche je nach Wartezeit und geplanter Flugdistanz zu. „Wir haben die Knackpunkte der Fluggastrechte-Verordnung, die im Detail knifflig ist, so aufbereitet, dass man seine Rechte nachlesen kann, ohne wie im Text der Verordnung hin und her springen zu müssen“, sagt Jutta Gurkmann in Kehl, die das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland leitet. Das Merkblatt in der neuen Reihe *Das Ein-mal-eins des EU-Verbrauchers* richtet sich ausdrücklich auch an interessierte und betroffene Verbraucher.



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl



Von verpassten Anschlussflügen, Ausgleichsansprüchen und veränderten Abflugzeiten

Antwort gibt das Merkblatt auch auf ganz praktische Fragen wie diese: Was gilt, wenn ich in Folge einer Verspätung oder einer Annullierung meinen Anschlussflug verpasse? Wenn ich anderweitig zum Zielort komme: Ab welcher Verspätung habe ich unabhängig davon den so genannten Ausgleichsanspruch und wie hoch ist der? Wenn die Fluggesellschaft mich vor dem gebuchten Termin per Mail über veränderte Abflugzeiten informiert: Wie viel Abweichung von der ursprünglichen Flugzeit muss ich je nach Zeitpunkt der Ankündigung hinnehmen?

Darüber hinaus stellen die Kehler Juristen unter anderem klar, dass auch Airlines, bei denen die Bordverpflegung nicht im Ticketpreis enthalten ist, bei einer Verspätung ab zwei Stunden dazu verpflichtet sind, kostenlos Mahlzeiten und Getränke sowie nötigenfalls die Übernachtung in einem Hotel zu stellen. Ein weiterer wichtiger Hinweis: Vergleichbare Ansprüche entstehen ebenso, wenn man aus einem Drittstaat mit einer Airline anreist, die ihren Sitz in der EU hat.

Wenn der Billigflug ausfällt: weiterkommen „auf eigene Faust“, aber in Absprache!

Verbrauchern, die am Flughafen erfahren, dass ihr Billigflug ausfällt, empfiehlt Stefan Böhm vom Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl, nicht unbedingt darauf zu warten, bis ihnen die Airline einen Ersatzflug anbietet. Sie könnten selbst die Initiative ergreifen und in Absprache mit der Airline einen anderen Flug buchen. „Der Preis für ein eventuell teureres Ticket muss dann erstattet werden. Lassen Sie dann die Airline entweder das neue Ticket direkt bezahlen oder lassen Sie sich am Schalter vorher schriftlich bestätigen, dass die Airline in die Umbuchung einwilligt, damit die Erstattung hinterher reibungslos vonstatten geht“, so Böhm.

Diese Informationen rund um die Fluggastrechte stellen die europäischen Verbraucherschützer in Kehl vor der zweiten Welle der Herbstferien in Berlin, Brandenburg, Hamburg, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen bereit. (qui)



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl



Ansprechpartner für die Presse:

Christian Quiring

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehufplatz 11, 77694 Kehl (Baden-Württemberg)

Tel. 07851 / 991 48-23, Fax: -11

eMail : quiring@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu

PRESSE-INFO

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V., Rehufplatz 11, 77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0, Fax: -11

eMail: info@euroinfo-kehl.eu

www.euroinfo-kehl.eu