

Flug-Frust: Wenn das Flugzeug nicht fliegt



W&W-Standort in Ludwigsburg

© W&W-Standort in Ludwigsburg

Endlich Urlaub - los geht's! Doch die Vorfreude kann schnell in Frust umschlagen, wenn die langersehnte Erholung mit Warten am Flughafen beginnt. Flugverspätungen oder sogar Ausfälle machen vielen Urlaubern einen Strich durch die Rechnung. Die Württembergische Versicherung, ein Unternehmen des Vorsorge-Spezialisten Wüstenrot & Württembergische, erläutert, welche Ansprüche in solchen Situationen geltend gemacht werden können.

Eine Flugverspätung ist sehr ärgerlich. Doch was viele nicht wissen: Die Airline muss ihre Passagiere bei längeren Wartezeiten versorgen. Die Reisenden sollten Mahlzeiten und Getränke erhalten, ihnen stehen Kommunikationsmöglichkeiten durch zwei Telefonate, Faxe oder E-Mails sowie gegebenenfalls eine Hotelunterkunft inklusive Transfer zu. Diese sogenannte Betreuungspflicht beginnt entfernungsabhängig ab einer Verspätung von zwei Stunden.

Sobald sich der Flug über drei Stunden verspätet, haben Urlauber außerdem Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 600 Euro. Der genaue Betrag richtet sich dabei nach der zu fliegenden Distanz. Zudem haben Passagiere bei einer Verspätung von fünf Stunden die Wahl, folgende Unterstützungsleistungen einzufordern: Flugpreiserstattung, Rückflug zum ersten Abflugort oder Ersatzbeförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Bei Flugausfall zunächst Neu-Buchungen prüfen

Bei einem Flugausfall stehen den Reisenden ebenfalls Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten und Kommunikationsmittel zu. Außerdem ist es sinnvoll, sich an die Fluggesellschaft zu wenden, da diese oftmals zeitnahe alternative Beförderungen anbietet. Bevor man sich allerdings für die angebotene Alternative entscheidet, ist es empfehlenswert, die Kosten einer selbst gebuchten, neuen Beförderung zu prüfen. Häufig ist diese Variante kostengünstiger. Es rentiert sich dann

den Ticketpreis erstatten zu lassen und neu zu buchen. Passagiere sollten bei einer Neu-Buchung ihre Airline informieren und sich ein schriftliches Einverständnis geben lassen, damit bei der Erstattung des Flugpreises keine Probleme auftreten.

Unabhängig davon, ob sich Passagiere bei einer Annullierung für eine Ticketpreiserstattung oder alternative Beförderung durch die Airline entscheiden, können Ansprüche auf Ausgleichszahlungen zwischen 250 und 600 Euro geltend gemacht werden, wenn weniger als 14 Tage vor Abflug über den Flugausfall informiert wurde.

Wie erhalte ich meine Entschädigung?

Eine Entschädigung zu bekommen, ist gar nicht so leicht, denn manchmal verweigern Fluggesellschaften die Zahlungen. Deshalb ist es besonders wichtig, die Verspätung oder den Flugausfall direkt am Flughafen zu dokumentieren. Durch Fotoaufnahmen der Abflug- und Ankunftstafel oder das Sammeln von Ersatztickets und Quittungen erhöhen Reisende ihre Chancen auf Entschädigung. Im besten Fall lässt man sich die Verspätung oder den Ausfall schriftlich von einem Mitarbeiter der Airline bestätigen. Falls Fluggesellschaften nicht auf Telefonanrufe oder E-Mails der Urlauber reagieren und es zu einer Auseinandersetzung kommen sollte, ist eine Privat-Rechtsschutzversicherung hilfreich. Zudem ist es sinnvoll, einen Anwalt, das Luftfahrtbundesamt als zuständige nationale Durchsetzungsstelle, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. oder Fluggastrechtportale, die für eine Provision den Fall übernehmen, zu Rate zu ziehen.

Sowohl bei Annullierungen als auch bei großen Verspätungen können die Ausgleichszahlungen unter bestimmten Voraussetzungen um 50 Prozent gekürzt werden. Zudem gilt: Sobald außergewöhnliche Umstände zu einer Flugverspätung oder zu einem Flugausfall führen, ist die Airline nicht verpflichtet eine Entschädigung zu zahlen. Dazu zählen unter anderem Streiks, Unwetter oder auch die Sperrung des Flughafens oder Luftraums.

Auf einen Blick:

Ausgleichs-/Entschädigungszahlungen gelten bei **Flugausfall*** und **Flugverspätung**** in folgender Höhe:

- a) 250 Euro bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 Kilometer und weniger
- b) 400 Euro bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 Kilometer und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 Kilometer und 3500 Kilometer
- c) 600 Euro bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen

*über Annullierung wird weniger als 14 Tage vor Flugantritt informiert

**mind. drei Stunden

Quelle: Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11.02.14

© Wüstenrot & Württembergische

Pressekontakt:

Sarah Junginger
Telefon: 0711 662-824668

E-Mail: sarah.junginger@ww-ag.com

Unternehmen

Wüstenrot & Württembergische AG
Gutenbergstraße 30
70176 Stuttgart

Internet: www.wuerttembergische.de

Über Wüstenrot & Württembergische AG

Die Wüstenrot & Württembergische-Gruppe ist „Der Vorsorge-Spezialist“ für die vier Bausteine moderner Vorsorge: Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung. Im Jahr 1999 aus dem Zusammenschluss der Traditionsunternehmen Wüstenrot und Württembergische entstanden, verbindet der börsennotierte Konzern mit Sitz in Stuttgart die Geschäftsfelder BausparBank und Versicherung als gleichstarke Säulen und bietet auf diese Weise jedem Kunden die Vorsorgelösung, die zu ihm passt. Die rund sechs Millionen Kunden der W&W-Gruppe schätzen die Service-Qualität, die Kompetenz und die Kundennähe des Vorsorge-Spezialisten, für den rund 13.000 Menschen arbeiten. Dank eines weiten Netzes aus Kooperations- und Partnervertrieben sowie Makler- und Direkt-Aktivitäten kann die W&W-Gruppe mehr als 40 Millionen Menschen in Deutschland erreichen. Die W&W-Gruppe setzt auch künftig auf Wachstum und hat sich bereits heute als größter unabhängiger und kundenstärkster Finanzdienstleister Baden-Württembergs etabliert.