

## Kein Flug ohne Flugbegleiter – welche Ansprüche Reisende bei einem Streik haben

**Die Flugbegleiter streiken – die Folge ist Chaos an den Flughäfen. Flüge fallen aus oder sind verspätet. Das ist sowohl für die Passagiere als auch für die Fluggesellschaften ärgerlich. Welche Rechte Reisende in diesem Fall haben, erklärt ROLAND-Partneranwalt Irvin Stahl von der Düsseldorfer Kanzlei Peters Rechtsanwälte.**



29. August 2012 - Die Flugbegleiter streiken – die Folge ist Chaos an den Flughäfen. Flüge fallen aus oder sind verspätet. Das ist sowohl für die Passagiere als auch für die Fluggesellschaften ärgerlich. Welche Rechte Reisende in diesem Fall haben, erklärt ROLAND-Partneranwalt Irvin Stahl von der Düsseldorfer Kanzlei Peters Rechtsanwälte.

### **Anspruch auf Betreuungsleistungen bei Verspätung**

Verzögert sich der Abflug um zwei bis vier Stunden, ist die Fluggesellschaft verpflichtet, gestrandete Reisende mit Mahlzeiten und Getränken zu versorgen. Ebenso muss sie dem Fluggast unentgeltlich zwei Telefonate oder das Senden von zwei Telefaxen oder E-Mails ermöglichen. Sofern nötig, ist auch eine Übernachtung inklusive Transfer anzubieten. Irvin Stahl erklärt: „Maßgeblich für den Anspruch auf sogenannte Betreuungsleistungen ist die Flugstrecke. Bei einer Distanz bis 1.500 Kilometer greift die Regel bei Flügen ab einer

Verspätung von zwei Stunden. Bei einer Strecke bis 3.500 Kilometer innerhalb der EU besteht der Anspruch ab drei, und bei weiteren Distanzen ab vier Stunden Verspätung. Verzögert sich der Abflug um mehr als fünf Stunden oder wird der Flug gestrichen, kann der Reisende auf den Flug verzichten und sich den Flugpreis erstatten lassen.“

### **Kein Recht auf Ausgleichszahlungen durch die Airline**

Nach jüngster Rechtsprechung des Bundesgerichtshofes haben Reisende im Falle eines Streiks keinen Anspruch mehr auf Ausgleichszahlungen, die bei einem regulären Flugausfall fällig werden können. „Es kommt nicht darauf an, ob das eigene Personal wie Piloten und Flugbegleiter oder Fremdpersonal wie beispielsweise Fluglotsen streiken“, so Stahl. „Im Falle eines Streiks und damit verbundenen Flugausfällen kann die Fluggesellschaft Ausgleichszahlungen verweigern, da Streiks einen außergewöhnlichen Umstand darstellen, der für die Airlines in der Regel nicht beherrschbar ist.“ Die durch einen ausfallenden Flug entstandenen Kosten für Hotelunterkunft, Verpflegung und Fahrtkosten muss die Airline Reisenden jedoch nach wie vor erstatten.

### **Pauschalreisen besser umbuchen oder stornieren**

Pauschalreisende können im Falle eines vorhersehbaren Streiks unter Umständen ihr Geld für entgangene Urlaubstage beim Reiseveranstalter anteilig zurückfordern und häufig auch Schadenersatz für den verpatzten Urlaub geltend machen. Denn: Bei einem vorab angekündigten Streik – egal ob durch Fluglotsen, Piloten oder Flugbegleiter – sollte der Reiseveranstalter auf alternative Reisemöglichkeiten und andere Verkehrsmittel ausweichen. Selbstverständlich muss hier stets der konkrete Einzelfall betrachtet werden. „Da ein alternativer Transport bei Flugreisen in den meisten Fällen unzumutbar ist, sollten Urlauber kostenlos umbuchen oder die Reise stornieren“, rät Irvin Stahl.

## Kontakt:

Dr. Jan Vaterrodt

Telefon: 0221 / 8277 - 1590

Telefax: 0221 / 8277 - 17 - 1590

E-Mail: [jan.vaterrodt@roland-rechtsschutz.de](mailto:jan.vaterrodt@roland-rechtsschutz.de)

Pressestelle ROLAND-Gruppe

Deutz - Kalker Str. 46

50679 Köln

Webseite: [www.roland-konzern.de](http://www.roland-konzern.de)

## Über ROLAND Rechtsschutz

Die ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG ist ein Premium-Anbieter für Rechtsschutz. Die Gesellschaft zählt mit 296 Millionen Euro Beitragseinnahmen im Jahr 2011 zu den wachstumsstärksten Anbietern der Branche und belegt heute Platz drei im deutschen Rechtsschutz-Markt. Zum Portfolio des Rechtsschutz-Spezialisten zählen sowohl Produkte für Privat- als auch für Gewerbekunden. Die Produktpalette im Privatkunden-Segment reicht vom Verkehrs-Rechtsschutz bis zu umfassenden Rechtsschutz-Paketen. Dazu gehört auch die Kostenübernahme bei Mediationsverfahren. Bei Produkten für Gewerbekunden zeichnet sich ROLAND Rechtsschutz durch passgenaue Lösungen für Unternehmen sowie Berufsgruppen aus, so zum Beispiel für Top-Manager, Ärzte, Steuerberater und Architekten.

ROLAND Rechtsschutz übernimmt nicht nur die Kosten im Rechtsschutz-Fall, sondern beugt auch vor. Deshalb können sich Kunden rund um die Uhr einen ersten rechtlichen Rat per Telefon einholen – noch bevor es zu einem Rechtsstreit kommt. Zudem verfügt ROLAND über ein Netzwerk an 2.400 qualifizierten Partneranwälten und empfiehlt den Kunden bei Bedarf als zusätzliche Service-Leistung eine geeignete Kanzlei.

## Kurzprofil der ROLAND-Gruppe, Köln

Die Gesellschaften der ROLAND-Gruppe gehören zu den führenden Anbietern von Rechtsschutz, Prozess-finanzierungs-, Schutzbrief- und Assistance-Leistungen. Die Gruppe hat 1.383 Mitarbeiter und Bruttobeitragseinnahmen von 324,9 Millionen Euro sowie Umsatzerlöse und sonstige Erträge von 47,3 Millionen Euro (Geschäftsjahr 2011).

## Geschäftsbereiche und Produktprogramme:

**ROLAND Rechtsschutz:** 1957 gegründet; gehört heute zur Spitzengruppe deutscher Anbieter; in mehreren europäischen Ländern erfolgreich; Rechtsschutz-Lösungen für Privat-, Unternehmens- und Industriekunden

**Jurpartner Rechtsschutz:** bietet als Rechtsschutz-Zweitmarke im Konzern eine preiswerte Absicherung für den Privatkunden

**ROLAND ProzessFinanz:** finanziert Prozesse gegen Erfolgsbeteiligung

**ROLAND Schutzbrief:** drittgrößter deutscher Schutzbriefanbieter; innovative Schutzbriefpakete und inkludierte Schutzbriefe

**ROLAND Assistance:** B2B-Deckungskonzepte in den Geschäftsfeldern Fahrzeug & Mobilität, Haus & Wohnen, Gesundheit & Pflege sowie Reise & Mehrwerte

