



Pressemitteilung 40/2010

Sperrfrist: 18.05.2010, 13 Uhr

## Umgang der Airlines mit Fluggastrechten

Verbraucherzentralen starten Online-Umfrage

*Frankfurt, 18.05.2010* **Mit einer Internet-Umfrage erfassen die Verbraucherzentralen der Länder ab sofort Erfahrungen von Reisenden im Umgang der Fluggesellschaften mit Fluggastrechten. Auch die Verbraucherzentrale Hessen ruft Verbraucher dazu auf, unter [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de) mitzuteilen, für welche Mängel sie Ansprüche an welche Fluggesellschaft gestellt haben und wie diese reagiert hat. Die Ergebnisse der bundesweiten Umfrageaktion sollen im Herbst der Öffentlichkeit vorgestellt werden.**

Bei Störungen des Flugverkehrs bleiben Reisende häufig nicht nur auf Flughäfen, sondern auch auf Zusatzkosten sitzen. Zwar haben Flugreisende bei Verspätung und Flugausfall Ansprüche auf Betreuungs- und Ausgleichsleistungen, doch dazu müssen sie ihre Rechte kennen und durchsetzen. Die praktische Umsetzung der Fluggastrechte erweist sich jedoch häufig als problematisch. „Die Fluggesellschaften sind meist nicht darauf erpicht darauf, Ausgleichszahlungen zu leisten“, so Peter Lassek, Referent für Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale Hessen. „Vor allem, wenn es um Entschädigungen geht, berufen sie sich häufig auf höhere Gewalt, um nicht zahlen zu müssen“, so Lassek weiter.

Mit einer bundesweiten Online-Umfrage erfassen die Verbraucherzentralen ab sofort Erfahrungen von Flugreisenden im Umgang der Airlines mit Fluggastrechten. Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hessen [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de) können Reisende mitteilen, mit welchen Mängeln und Unannehmlichkeiten sie es konkret zu tun hatten, ob sie Ansprüche an die jeweilige Fluggesellschaft gestellt haben und wie diese damit umgegangen sind. Die Ergebnisse und die daraus resultierenden verbraucherpolitischen Forderungen stellen die Verbraucherzentralen im Herbst öffentlich vor.

Welche Rechte Flugreisende bei Verspätung und Flugausfall haben, regelt die EU-Verordnung 261/2004. Bei einer mehr als zweistündigen Abflugverzögerung muss die Fluggesellschaft den Wartenden Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten und Telefonate anbieten. Sie muss auch Übernachtungen organisieren, wenn eine Weiterreise erst am nächsten Tag oder später möglich ist. Bleibt die Airline untätig und Passagiere müssen sich selbst versorgen, Übernachtungen oder den Ersatzflug organisieren, können sie die Mehrkosten von der Airline zurück fordern. Ist der Flug überbucht, wird er annulliert oder verspätet sich die Ankunft um mehr als drei Stunden, haben Passagiere Anspruch auf Ausgleichszahlungen von bis zu 600 Euro pro Person und Strecke.

Wie die Airlines diese europäischen Rechtsnormen erfüllen, wird die Umfrage zeigen.



Bis dahin rät die Verbraucherzentrale Hessen Flugreisenden, sich vor Reiseantritt zum Beispiel unter [www.verbraucher.de](http://www.verbraucher.de) über ihre Rechte zu informieren und diese auch durchzusetzen. In Problemfällen helfen die Berater der Verbraucherzentralen Hessen weiter.

*Die Umfrage findet statt im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, das vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wird.*

#### Ergänzende Informationen für Verbraucher/innen:

- **Telefonische Beratung** der Verbraucherzentrale Hessen zu Verbraucherrecht: montags bis donnerstags von 10 bis 18 Uhr unter 0900 1 972010. 1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der DTAG; andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen.
- **Hessenweites Servicetelefon der Verbraucherzentrale Hessen e.V.:** **0180 5 972010.** 0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen; maximal 0,42 € pro Minute aus dem Mobilfunk. Informationen über alle Beratungs- und Seminarangebote sowie die Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen; teilweise auch Terminvereinbarung möglich. Keine Beratung!
- Der **Ratgeber „Ihr Recht auf Reisen“** enthält viele nützliche Informationen zu Reisemängeln, Überbuchungen und Veranstalterpleiten. Er kostet 4,90 € und kann in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen abgeholt werden. Bestellungen für zusätzlich 2,00 € über [ratgeber@verbraucher.de](mailto:ratgeber@verbraucher.de) oder (069) 972010-30 (AB).

**Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen:** Borken, Bahnhofstraße 36 b · Kassel/Nordhessen, Bahnhofsplatz 1 (Kulturbahnhof) · Gießen, Südanlage 4 · Fulda, Karlstraße 2 · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (Carreegalerie) · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)