



Pressemitteilung 52/2010

Fluggastrechte

Verbraucherzentrale Hessen setzt Online-Umfrage fort

Frankfurt, 23.06.2010 **Flugreisende haben auf dem Papier viele Rechte. So sieht die EU-Fluggastrechte-Verordnung bei Verspätung und Flugausfall Ansprüche auf Betreuungs- und Ausgleichsleistungen vor. Doch nicht immer kommen die Reisenden zu ihrem Recht. Gerade die praktische Umsetzung der Fluggastrechte läuft nach dem Eindruck der Verbraucherzentrale Hessen alles andere als reibungslos. Die aktuelle Online-Umfrage der Verbraucherzentralen soll aufzeigen, ob und wie die Airlines die europäischen Rechtsnormen erfüllen. Verbraucher können noch bis Ende September unter www.verbraucher.de mitteilen, für welche Mängel sie Ansprüche an welche Fluggesellschaft gestellt haben und wie diese reagiert hat. Angesichts der bevorstehenden Hauptreise-Saison rät die Verbraucherzentrale Hessen Flugreisenden, sich vor Reiseantritt über ihre Rechte zu informieren. Denn die schönsten Rechte nutzen nichts, wenn man zu spät von ihnen erfährt.**

Das Chaos auf den Flughäfen durch Annullierungen und Verspätungen in Folge des Vulkanausbruchs in Island ist das jüngste Beispiel leidvoller Erfahrungen von Fluggästen. Hier haben viele Betroffene berichtet, von ihrer Fluglinie - trotz ausdrücklicher Verpflichtung durch die EU-Fluggastrechte-Verordnung - nicht hinreichend über ihre Rechte als Fluggäste informiert worden zu sein. Streit gab es auch häufig über die Mehrkosten, die dadurch angefallen sind, dass die Reisenden ihren Urlaub unfreiwillig verlängern mussten.

Nun steht die Hauptreisezeit unmittelbar bevor. Der Urlaub in der Sonne ist bereits gebucht. Doch was tun, wenn Fluggäste wegen Umbuchung, Überbuchung oder Annullierung des Fluges nicht oder nur mit erheblicher Verzögerung befördert werden? In diesen Fällen haben Reisende Rechte, die in der EU-Fluggastrechte-Verordnung geregelt sind. Bei einer Annullierung sowie bei einer Verspätung – je nach Flugdistanz – haben Fluggäste Anspruch auf Ausgleichszahlungen in Höhe von 250 bis 600 Euro. Daneben müssen die Fluggesellschaften Unterstützungs- und Betreuungsleistungen gewähren. Dazu gehören Getränke und Mahlzeiten, Telefonate, E-Mails oder Faxe und notfalls auf eine Hotelunterkunft inklusive Transfer, wenn ein Aufenthalt über Nacht erforderlich wird. Ausgleichsleistungen sind nur dann nicht zu zahlen, wenn der Flug berechtigterweise aufgrund von „außergewöhnlichen Umständen“ zum Beispiel wegen politischer Instabilität, Sicherheitsrisiken oder schlechten Wetterbedingungen annulliert wurde beziehungsweise deswegen verspätet war.

„Mit dem oft als Alibi benutzten Hinweis auf ein technisches Problem sind die Airlines allerdings nicht automatisch aus dem Schneider“, so Peter Lassek, Referent für Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale Hessen. „Denn technische Probleme liegen grundsätzlich im Risikobereich der Unternehmen“, so Lassek weiter.



Flugreisenden, deren Urlaub nun unmittelbar bevorsteht, empfiehlt die Verbraucherzentrale Hessen, sich vor Reiseantritt über ihre Rechte zu informieren. „Denn es nützt nichts, wenn erst nach der Rückkehr zu erfahren ist, dass in bestimmten Fällen Ansprüche auf Betreuungsleistungen bestehen“, erläutert Peter Lassek. Kostenlose Informationen zum Thema „Fluggastrechte“ hat die Verbraucherzentrale Hessen auf ihrer Internetseite <http://www.verbraucher.de/verbraucherrecht/index.html> in der Rubrik „Reiserecht: Fluggastrechte“ bereitgestellt.

Ob sich die Fluggesellschaften vollständig an die Fluggastrechte-Verordnung halten und inwiefern die Fluggäste unproblematisch ihre Ansprüche durchsetzen können, will die bundesweite Online-Umfrage der Verbraucherzentralen herausfinden. Bis Ende September können Betroffene den Online-Fragebogen auf der Webseite der Verbraucherzentrale Hessen ausfüllen. Die Ergebnisse werden im Herbst der Öffentlichkeit vorgestellt.

Die Online-Umfrage findet statt im Rahmen des Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, das vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV) 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 den deutschen Festnetzen; Mobilfunkpreise können abweichen.*
- **Hessenweites Servicetelefon der Verbraucherzentrale Hessen e.V.:** **0180 5 972010.** *0,14 € pro Minute aus den deutschen Festnetzen; 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 (069) 972010-30 (AB) oder ratgeber@verbraucher.de.