

SPERRUNG DES LUFTRAUMS

Praktische Tipps für die von der Schließung von EU-Flughäfen betroffenen Fluggäste

Die Sperrung des Luftraums hat in ganz Europa erhebliche Störungen für Touristen und Geschäftsreisende mit sich gebracht. Aber auch wenn es zu außergewöhnlichen Ereignissen kommt, gelten die Fluggastrechte der EU.

Hier finden Sie Informationen und Tipps für verschiedene Situationen. Bitte beachten Sie, dass Sie unterschiedliche Rechte haben, je nachdem, ob Sie eine Pauschalreise gebucht haben, die Beförderung, Unterbringung und möglicherweise weitere Leistungen umfasst, etwa einen Leihwagen, oder ob Sie solche Leistungen getrennt gebucht haben. Frage 7 bezieht sich speziell auf Pauschalreisen.

1. Was geschieht, wenn mein Flug annulliert oder verschoben oder wenn mir die Beförderung verweigert wird?

Ehe Sie zum Flughafen fahren, sollten Sie sich bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter nach dem aktuellen Stand und nach der genauen Abflugzeit erkundigen, da es vorkommen kann, dass Flüge verlegt werden.

Wenn Ihr Flug annulliert oder um mehr als fünf Stunden verspätet ist oder Ihnen die Beförderung verweigert wird, haben Sie Anspruch auf Erstattung des Flugpreises, oder Sie können einer anderweitigen Beförderung zum Endziel Ihrer Reise zustimmen. Dies bedeutet, dass Sie die Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung haben.

Wenn Sie sich für die Erstattung entscheiden, haben Sie Anspruch auf die vollständige Rückzahlung des Flugpreises (einschließlich Steuern und anderer Abgaben). Wenden Sie sich hierzu an die Fluggesellschaft, bei der Sie das Flugticket gekauft haben. Denken Sie daran, dass die Fluggesellschaft, sobald Sie die Erstattung akzeptiert haben, Ihnen gegenüber keinerlei Verpflichtungen mehr hat (beispielsweise zur anderweitigen Beförderung oder zu Unterstützungsleistungen).

Wenn Sie sich für eine anderweitige Beförderung entscheiden, haben Sie Anspruch auf Unterstützungsleistungen vonseiten der Fluggesellschaft. Dies bedeutet, Sie haben Anspruch auf Mahlzeiten, Getränke, Kommunikationsmöglichkeiten, Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung sowie erforderlichenfalls, je nach Dauer der Verspätung, auf Unterbringung im Hotel. Bitte beachten Sie, dass Sie im Rahmen der Unterstützungsleistungen keinen Anspruch auf Kleidung, Babywindeln u. Ä. haben.

Besondere Unterstützungsleistungen stehen ohne Begleitung reisenden Kindern und Personen mit besonderen Bedürfnissen wegen eingeschränkter Mobilität zu.

Tipp: Es empfiehlt sich, alle Belege über die wegen Flugausfällen entstandenen Kosten aufzubewahren.

2. Habe ich Anspruch auf weitere Ausgleichsleistungen (über die in Punkt 1 genannten hinaus), wenn mein Flug annulliert oder verschoben oder mir die Beförderung verweigert wurde?

Bei außergewöhnlichen Ereignissen wie etwa der Sperrung des Luftraums haben die Fluggäste keinen Anspruch auf zusätzliche finanzielle Entschädigung.

3. Habe ich Anspruch auf Entschädigung bei Verspätung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck?

3.1 Was soll ich tun, wenn mein Gepäck verspätet eintrifft?

„Verspätung“ bedeutet, dass Ihr Gepäck nicht zusammen mit Ihnen, sondern innerhalb von 21 Tagen nach Ihrer Ankunft eintrifft. Nach internationalem Recht (Übereinkommen von Montreal) haben Sie bei Verspätung Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu ca. 1223 EUR. Wir empfehlen Ihnen, folgendermaßen vorzugehen:

- Füllen Sie noch am Flughafen direkt am Gepäckverlustschalter – er befindet sich normalerweise im Gepäckabholbereich – ein PIR-Formular (Passenger Irregularity Report) aus. Beschreiben Sie Ihr Gepäck genau und bewahren Sie eine Kopie des Formulars auf. Trifft Ihr Gepäck innerhalb von drei Wochen nach Ihrer Ankunft, also verspätet, ein, sollten Sie sich binnen 21 Tagen schriftlich an die Fluggesellschaft wenden und eine Entschädigung für die Verspätung beantragen.
- Bewahren Sie Ihre Bordkarte und die Gepäck-Sticker auf.
- Erkundigen Sie sich gegebenenfalls, welche Tagessätze die Fluggesellschaft anwendet.
- Fragen Sie nach den Kontaktdaten der Gepäckabteilung und erkundigen Sie sich, ob es ein Online-Gepäcksuchsystem gibt, mit dem sich das Gepäck lokalisieren lässt.
- Bewahren Sie Belege über alle wegen der Verspätung Ihres Gepäcks erforderlich gewordenen Ausgaben auf.

Nach dem Übereinkommen von Montreal haben Sie ab dem Tag, an dem Ihr Gepäck schließlich angeliefert wird, **21 Tage** Zeit, um schriftlich eine Entschädigung zu beantragen.

3.2 Was soll ich tun, wenn mein Gepäck beschädigt wurde?

Füllen Sie noch am Flughafen ein PIR-Formular (Passenger Irregularity Report) aus, das Sie bei Ihrer Fluggesellschaft erhalten, und beschreiben Sie darauf den Schaden an Ihrem Gepäck; damit ist Ihre Beschwerde bei der Fluggesellschaft registriert. Sie sollten eine Kopie des Formulars aufbewahren. Schreiben Sie binnen 7 Tagen ab dem Datum der Ankunft des Gepäcks an die Fluggesellschaft, legen Sie eine Kopie des PIR-Formulars bei und beantragen Sie eine Entschädigung. Für beschädigtes Gepäck steht Ihnen gesetzlich eine Entschädigung von bis zu ca. 1223 EUR zu.

3.3 Was soll ich tun, wenn die Fluggesellschaft mein Gepäck verloren hat?

Ihr Gepäck gilt als „verloren“, wenn es nicht binnen 21 Tagen nach dem planmäßigen Ankunftsdatum eintrifft oder wenn die Fluggesellschaft Sie über den Verlust informiert. Füllen Sie noch am Flughafen ein PIR-Formular (Passenger Irregularity Report) aus, das Sie bei Ihrer Fluggesellschaft erhalten, und melden Sie, dass Ihr Gepäck nicht eingetroffen ist; damit ist Ihre Beschwerde bei der Fluggesellschaft registriert. Sie sollten eine Kopie des

Formulars aufbewahren. Trifft Ihr Gepäck nicht binnen 21 Tagen ein, schreiben Sie an die Fluggesellschaft und beantragen Sie eine Entschädigung. Für verlorenes Gepäck steht Ihnen gesetzlich eine Entschädigung von bis zu ca. 1223 EUR.

4. Ich habe einen Leihwagen gebucht und wollte ihn an meinem Zielflughafen übernehmen. Wegen der Sperrung des Luftraums konnte ich ihn nicht bzw. nicht zum vereinbarten Zeitpunkt abholen. Was kann ich tun?

- Informieren Sie die Leihwagenfirma so früh wie möglich, vorzugsweise schriftlich.
- Stellen Sie so viele Unterlagen wie möglich zusammen, die belegen, warum Sie Ihren Zielflughafen nicht wie geplant erreichen konnten.
- Falls Sie im Voraus bezahlt haben, **können Sie möglicherweise** unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände eine Rückzahlung beantragen. Dies hängt allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.
- Falls Sie nicht im Voraus bezahlt haben, stornieren Sie die Bestellung des Leihwagens schriftlich unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände (Sperrung des Luftraums). Die Stornokonditionen hängen allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.
- Prüfen Sie nach, ob Ihre Versicherung diesen Fall abdeckt.

Sollten Sie den Leihwagenvertrag selbst abgeschlossen haben, also nicht im Rahmen einer Pauschalreise, gibt es keine EU-Bestimmungen für eine Stornierung unter diesen Umständen. Die rechtlichen Folgen hängen also von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist. Nach EU-Recht haben Sie keinen Anspruch auf eine Erstattung durch die Fluggesellschaft.

5. Wie verhält es sich, wenn ich wegen der Annullierung eines Fluges meine Anschlüsse nicht erreiche und diese nicht Teil einer Pauschalreise sind?

- Melden Sie das Problem unverzüglich, vorzugsweise schriftlich, der Fähr-/Eisenbahn-/Busgesellschaft.
- Stellen Sie so viele Unterlagen wie möglich zusammen, die belegen, warum Sie Ihr Ziel nicht wie geplant erreichen konnten.
- Falls Sie im Voraus bezahlt haben, **können Sie möglicherweise** unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände eine Rückzahlung beantragen. Dies hängt allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.
- Falls Sie nicht im Voraus bezahlt haben, stornieren Sie Ihre Fähr-/Eisenbahn-/Busbuchung schriftlich unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände (Sperrung des Luftraums). Die Stornokonditionen hängen allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.
- Prüfen Sie nach, ob Ihre Versicherung diesen Fall abdeckt.

Sollten Sie die Anschlussverbindungen selbst gebucht haben, also nicht als Teil einer Pauschalreise, gibt es keine EU-Bestimmungen über eine Stornierung unter diesen Umständen. Die rechtlichen Folgen hängen also von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist. Nach EU-Recht haben Sie keinen Anspruch auf eine Erstattung durch die Fluggesellschaft.

6. Wie verhält es sich, wenn ich wegen der Annullierung eines Fluges meinen Anschlussflug verpasse: (a) wenn es sich um ein Gesamtticket handelt, das auch den Anschlussflug umfasst; (b) wenn es sich um zwei getrennt gekaufte Tickets handelt?

a) Siehe Punkt 7 über Pauschalreisen.

b) Sie haben Anspruch darauf,

- von der Fluggesellschaft informiert zu werden (die Fluggesellschaften müssen Sie also zum einen über Ihre Fluggastrechte informieren und zum anderen über die Entwicklung der konkreten Situation auf dem Laufenden halten);
- zwischen der Erstattung des Flugpreises und einer anderweitigen Beförderung zum Endziel Ihrer Reise wählen zu können;
- die in Punkt 1 beschriebenen Unterstützungsleistungen zu erhalten, falls Sie sich für eine anderweitige Beförderung entschieden haben und der Anschlussflug annulliert wird, nachdem Sie Ihren Wohnort verlassen haben.

7. Ich habe eine Pauschalreise gebucht. Wegen der Sperrung des Luftraums fiel mein Flug aus. Habe ich Anspruch auf vollständige oder teilweise Erstattung des Preises der Pauschalreise?

(Eine Pauschalreise ist z. B. ein Ferienaufenthalt, den Sie aus dem Katalog eines Reiseveranstalters ausgewählt haben und der einen Flug und einen Hotelaufenthalt umfasst. Ihre Ferienreise gilt nicht als Pauschalreise, wenn Sie die einzelnen Teile getrennt gebucht haben. Eine vollständige Definition finden Sie in Artikel 2 der Richtlinie über Pauschalreisen: http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=de&type_doc=Directive&an_doc=1990&nu_doc=314)

Falls Sie die Reise noch nicht angetreten haben:

Sie haben Anspruch darauf, von der Fluggesellschaft oder vom Reiseveranstalter informiert zu werden.

Sie haben Anspruch auf vollständige Erstattung aller gezahlten Beträge (für Flug und Hotel). Als Alternative können Sie die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise akzeptieren, wenn der Veranstalter Ihnen eine solche anbieten kann.

Sie haben über die Erstattung der für die Pauschalreise gezahlten Beträge hinaus keinen Anspruch auf eine Entschädigung, wenn Ihre Pauschalreise wegen außergewöhnlicher Ereignisse annulliert werden muss (höhere Gewalt). Die Vulkanaschenwolke sollte als außergewöhnliches Ereignis betrachtet werden, das den Anspruch auf weitere Ausgleichsleistungen ausschließt.

Falls Sie sich bereits an Ihrem Zielort befinden:

Sie haben Anspruch auf Unterstützungsleistungen vonseiten des Veranstalters (oder Reisebüros), z. B. auf Informationen über die Entwicklung der Situation, über die Annullierung von Flügen und die Dauer von Verspätungen, auf Erfrischungen, Mahlzeiten und Kommunikationsmöglichkeiten.

Der Veranstalter (oder das Reisebüro) ist auch verpflichtet, angemessene andere Vorkehrungen zu treffen, damit die Pauschalreise – ohne Preisaufschlag für Sie – weiter durchgeführt werden kann. Dazu gehören auch andere Reisemöglichkeiten, z. B. ein Flug ein paar Tage später, und Unterbringung im Hotel.

Tipp: Es empfiehlt sich, alle Belege über die wegen Flugausfällen entstandenen Kosten aufzubewahren.

8. Ich habe das Ferienhaus/Hotel/Schiff selbst gebucht. Wegen der Sperrung des Luftraums fiel mein Hinflug aus. Habe ich Anspruch auf Erstattung der durch meine Buchung entstandenen Kosten?

- Melden Sie das Problem unverzüglich, vorzugsweise schriftlich, dem Vermieter, dem Hotel oder der Gesellschaft.
- Stellen Sie so viele Unterlagen wie möglich zusammen, die belegen, warum Sie Ihren Zielflughafen nicht wie geplant erreichen konnten.
- Falls Sie im Voraus bezahlt haben, **können Sie möglicherweise** unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände eine Rückzahlung beantragen. Ob dies tatsächlich möglich ist, hängt allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.
- Falls Sie nicht im Voraus bezahlt haben, stornieren Sie Ihre Buchung schriftlich unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände (Sperrung des Luftraums). Die Stornokonditionen hängen allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist.

Tipp: Es empfiehlt sich, alle Belege über die wegen Flugausfällen entstandenen Kosten aufzubewahren.

Wenn es sich um einen getrennten Vertrag handelt, also nicht um eine Pauschalreise, gibt es keine EU-Bestimmungen über eine Stornierung unter diesen Umständen. Die rechtlichen Folgen hängen daher von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist. Nach EU-Recht haben Sie keinen Anspruch auf eine Erstattung durch die Fluggesellschaft.

9. Ich habe eine Konzert-/Opernkarte bestellt und im Voraus bezahlt, konnte die Veranstaltung aber nicht besuchen, weil mein Flug wegen der Sperrung des Luftraums annulliert wurde. Habe ich Anspruch auf Erstattung des für die Karte gezahlten Betrags?

- Melden Sie das Problem unverzüglich, vorzugsweise schriftlich, dem betreffenden Veranstalter.
- Stellen Sie so viele Unterlagen wie möglich zusammen, die belegen, warum Sie Ihren Zielflughafen nicht wie geplant erreichen konnten.
- Beantragen Sie eine Rückzahlung unter Verweis auf die außergewöhnlichen Umstände.

Die Stornokonditionen hängen allerdings von den konkreten Vertragsbedingungen und davon ab, welches Recht auf den Vertrag anwendbar ist. Sie haben nach EU-Recht keinen Anspruch auf eine Erstattung durch die Fluggesellschaft.

10. Ich habe als Arbeitnehmer/-in zwei Arbeitstage verloren / Ich hatte als freiberufliche(r) Berater/-in den Auftrag, vor 400 Personen einen Vortrag zu halten. Wer entschädigt mich?

Bei einem außergewöhnlichen Ereignis wie diesem sehen die EU-Vorschriften keinen Anspruch auf finanzielle Entschädigung für Fluggäste vor.

11. Ich habe wegen der Sperrung des Luftraums die Hochzeit meiner Schwester versäumt. Gibt es irgendeine Art von Entschädigung für Personen, die unter solchen Umständen private Termine irgendwelcher Art (Versteigerung, Scheidung, Hauskauf usw.) verpasst haben?

Bei einem außergewöhnlichen Ereignis wie diesem sehen die EU-Vorschriften keinen Anspruch auf Entschädigung für erlittene Verluste/Nachteile vor.

12. Ich bin ein Fluggast mit eingeschränkter Mobilität. Welche Rechte habe ich?

Fluggesellschaften müssen unter allen Umständen Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie eventuelle Betreuer oder anerkannte Begleithunde vorrangig befördern. Die Betreuung, auf die sie Anspruch haben, muss so bald wie möglich bereitgestellt werden.

An wen kann ich mich wenden, wenn ich nicht zu meinem Recht komme? Wenn Fluggesellschaften die Fluggastrechte missachten?

Wenden Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum in Ihrem Land:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm

Oder beschweren Sie sich bei den Durchsetzungsstellen des Landes, in dem sich der Vorfall ereignet hat, wenn es sich um ein EU-Land handelt, bzw., sollte dies nicht der Fall sein, bei den Durchsetzungsstellen Ihres Ankunftslandes in der EU:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/national_enforcement_bodies.pdf