

# Fluggastrechte

## Verordnung 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Betreuungsleistungen für Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen

Die Verordnung befasst sich mit drei Kategorien inakzeptabler Beförderungsleistungen: **Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung**. Je nach Situation werden Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erforderlich.

### Anwendungsbereich

Die Verordnung gilt für alle Luftfahrtunternehmen der EU. Für Luftfahrtunternehmen aus Drittstaaten ist sie nur dann anzuwenden, wenn der Flug im Gemeinschaftsgebiet angetreten wird (d.h. keine Anwendung beim Rückflug mit Airlines aus Drittstaaten).

Nicht anzuwenden ist die Verordnung auf Fluggäste, die zu einem reduzierten Tarif, der der Öffentlichkeit nicht zugänglich ist (z.B. AD 75), oder gratis reisen.

### I) Nichtbeförderung (in der Regel Überbuchung):

Nichtbeförderung ist die Weigerung des Luftfahrtunternehmens, Fluggäste zu befördern, obwohl diese sich zeitgerecht gemäß den vertraglichen Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen.

Hier ist das Luftfahrtunternehmen zunächst verpflichtet, Freiwillige zu suchen, die gegen eine vereinbarte Entschädigung von ihrer Buchung zurücktreten. Erst wenn sich nicht genügend Freiwillige finden, kann das Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern. Dadurch entstehen Ansprüche auf folgende Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen.

#### 1. Ausgleichsleistungen

- über eine Entfernung 1.500 km oder weniger: 250 EURO
- innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1.500 km: 400 EURO
- andere Flüge über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km: 400 EURO
- über eine Entfernung von 3.500 km und mehr: 600 EURO

Unter der Bedingung, dass der nächste Flug nicht später als 2, 3 bzw. 4 Stunden (abhängig von den oben genannten Entfernungen) nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges ankommt, kann die Ausgleichsleistung um die Hälfte reduziert werden.

#### 2. Rückerstattung des Ticketpreises

Fluggäste haben Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises binnen 7 Tagen, wenn der Flug zwecklos geworden ist bzw. Anspruch auf Rückflug zum ersten Abflugort zum ehest möglichen Zeitpunkt oder Wahl eines anderen Fluges zum Zielort. Fluggäste im Rahmen einer Pauschalreise haben keinen Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises nach

dieser Verordnung, wenn ein solcher schon nach der Pauschalreiserichtlinie vorgesehen ist, sondern nur einen Anspruch auf Rückflug zum Abflugort.

### 3. Unterstützungsleistungen

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- 2 gratis Telefonate bzw. Faxe oder E-Mails
- Bei einem Aufenthalt über Nacht besteht ein Anspruch auf Hotelunterbringung und Transfer zum/vom Hotel

Bei den Unterstützungsleistungen hat das Luftfahrtunternehmen besonders auf die Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen sowie auf die Bedürfnisse von Kindern ohne Begleitung zu achten.

## II. Annullierung (Flugstreichung)

Annullierung ist die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges für den zumindest ein Platz reserviert war.

### 1. Ausgleichsleistungen

Die Ausgleichsleistungen richten sich nach den Sätzen der Nichtbeförderung (s.o.). Die Verpflichtung zur Leistung der Ausgleichszahlung entfällt, wenn

- der Fluggast 2 Wochen vor Abreise von der Annullierung informiert wurde.
- diese Information bis 7 Tage vor Abflug erfolgt und eine Umbuchung auf einen Flug angeboten wird, der dem ursprünglichem Flug zeitlich nahe ist (Abflug nicht früher als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit und Ankunft nicht später als 4 Stunden nach der ursprünglichen Ankunftszeit).
- diese Information weniger als 7 Tage vor Abflug erfolgt und eine Umbuchung auf einen Flug angeboten wird, dessen Abflugzeit nicht früher als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit und dessen Ankunft nicht später als 2 Stunden nach der ursprünglichen Ankunftszeit liegt.

Die Verpflichtung zur Leistung der Ausgleichszahlung entfällt, wenn die Annullierung des Fluges aufgrund **außergewöhnlicher Umstände** erfolgt. Laut der Verordnung liegen derartige außergewöhnliche Umstände insbesondere bei politischer Instabilität, mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln oder bei den Betrieb des ausführenden Luftunternehmens beeinträchtigenden Streiks vor.

*Streik: Mit guten Gründen wird in der juristischen Fachliteratur die Ansicht vertreten, dass dabei nur der betriebsfremde Streik erfasst sein kann (z.B. Fluglotsen), nicht jedoch der Streik des eigenen Personals.*

*Technische Gebrechen: Der Europäische Gerichtshof hat entschieden, dass technische Gebrechen nur dann als außergewöhnliche Umstände betrachtet werden können, wenn deren Ursachen nicht im normalen Flugbetrieb liegen (z.B. Blitz- oder Vogelschlag, Sabotageakte, Terroranschläge,...). Jedenfalls muss die Airline darlegen, wie der Defekt entstehen konnte und welche Maßnahmen grundsätzlich getroffen wurden, um das Eintreten eines solchen Defekts zu verhindern.*

### 2. Rückerstattung des Ticketpreises (wie bei Nichtbeförderung)

### 3. Unterstützungsleistungen (wie bei Nichtbeförderung)

### III. Verspätungen

Verspätungen im Sinne der Verordnung sind außerplanmäßige Verzögerungen beim Abflug (d.h. nicht bei der Ankunft).

#### 1. Ausgleichsleistungen

In der Verordnung 261/2004 sind Ausgleichszahlungen bei Verspätungen nicht ausdrücklich vorgesehen.

Der Europäische Gerichtshof hat jedoch entschieden, dass Fluggäste, die aufgrund einer Verspätung einen vergleichbaren Schaden wie im Fall einer Annullierung erleiden, ebenfalls Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben. Dies hat zur Konsequenz, dass den Fluggästen auch bei der Verspätung eine Ausgleichszahlung (wie im Fall der Annullierung s.o.) zusteht, sofern die Verspätung eine bestimmte Dauer aufweist und keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen.

#### 2. Rückerstattung des Ticketpreises

Bei Verspätungen über 5 Stunden besteht ein Anspruch auf Rückerstattung des Flugpreises, wenn der Flug für den Gast aufgrund der Verspätung sinnlos geworden ist bzw. ein Anspruch auf Rückflug zum Abflugort zum ehest möglichen Zeitpunkt

#### 3. Unterstützungsleistungen

Ist für das ausführende Luftfahrtunternehmen absehbar, dass sich der Abflug

- bei allen Flügen über eine Entfernung bis 1.500 km um zwei Stunden oder mehr oder
- bei allen Flügen innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1.500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1.500 km und 3.500 km um drei Stunden oder
- bei allen anderen Flügen um vier Stunden gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert,

so besteht ein Anspruch auf

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- 2 gratis Telefonate bzw. Faxe oder E-Mails
- Bei einem Aufenthalt über Nacht besteht ein Anspruch auf Hotelunterbringung und Transfer zum/vom Hotel

Werden die genannten Leistungen vom Luftfahrtunternehmen an Fluggäste erbracht, die an einer Pauschalreise teilnehmen, kann sich der Reiseveranstalter diese Leistungen des Luftfahrtunternehmens anrechnen lassen (d.h. die Preisminderungsansprüche des Kunden gegen den Veranstalter aufgrund von Mängeln bei der Beförderung verringern sich oder entfallen zur Gänze).

Weitergehende Schadenersatzansprüche des Fluggastes werden von der Verordnung nicht berührt.

## **Fluggastrechte-Servicestelle**

Die Fluggastrechte-Servicestelle ist eine zentrale Anlaufstelle für Auskünfte, Anfragen, Beschwerden, Informationen und sonstige Angelegenheiten in Verbindung mit der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 und über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität.

Sie erreichen die Servicestelle Montag bis Donnerstag von 09:00 bis 12:00 Uhr unter:

Telefon: +43 (0) 1 711 62 Durchwahl 65 9204

Fax: +43 (0) 1 711 62 Durchwahl 65 9699

E-Mail: [fluggastrechte@bmvit.gv.at](mailto:fluggastrechte@bmvit.gv.at)

Weiters können Ihre Anliegen auch schriftlich an nachstehende Adresse gerichtet werden:  
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie,  
Radetzkystraße 2,  
1030 Wien

© Fachverband der Reisebüros