verbraucherzentrale

SPICKZETTEL FÜRS HANDGEPÄCK:
MIT DEM FLIEGER AUF PAUSCHALREISE

Plötzlich ändern sich die Reisedaten, ein Nonstopflug bekommt plötzlich Zwischenlandungen oder der Flieger hebt gar nicht ab: Sie müssen nicht alles akzeptieren, was Reiseveranstalter ihren Kunden mitunter bieten. Verzichten Sie auch unterwegs nicht auf Ihre Rechte: Hier sind die wichtigsten Reiserechts-Fakten für alle, die einen Pauschalurlaub gebucht haben - in kompakter Form zum Mitnehmen im Handgepäck.

Wenn der Flieger später startet...

Startet der Flieger später als angekündigt, haben Sie ein Recht auf kostenlose Betreuung durch die Fluglinie (aber erst ab zwei Stunden Verspätung auf Kurzstrecken, ab drei auf Mittelstrecken, ab vier Stunden bei Langstrecken): Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei Telefongespräche, Telexe, Faxe oder E-Mails sowie Hotelübernachtungen inklusive Transfer. Fordern Sie diese Leistungen beim Personal der **Fluglinie** am Flughafen.

Startet der Flieger gar nicht oder stark verspätet, haben Sie Anrecht auf verschiedene gestaffelte Leistungen nach der Fluggastrechte-Verordnung. Dokumentieren Sie zusammen mit Zeugen noch am Flughafen schriftlich (!), was zu welchen Uhrzeiten passiert ist. Machen Sie Ihre Rechte dann im Nachhinein geltend.

Was Sie in welchem Fall von der Fluglinie fordern können, steht hier detailliert: **www.verbraucherzentrale.de/flugreise**

Wenn Sie auf das Gepäck warten...

Rollt Ihr Koffer am Zielflughafen nicht vom Band, benachrichtigen Sie noch am Flughafen das Personal der Fluggesellschaft.

Warten Sie länger als einen Tag auf Ihr Gepäck, sagen Sie unverzüglich auch dem Reiseveranstalter Bescheid – entweder persönlich vor Ort oder telefonisch, auch hier am besten vor Zeugen.

Beschädigtes Gepäck sollten Sie ebenso unverzüglich der Fluggesellschaft **und** dem Reiseveranstalter melden.

Kommen Gepäckstücke verspätet, dürfen Sie einen Teil des bereits gezahlten Reisepreises zurückverlangen. Sie dürfen außerdem die nötigste Ausstattung auf Kosten des Reiseveranstalters bzw. der Fluggesellschaft nachkaufen. Die Haftung des Reiseveranstalters bzw. der Fluggesell-

Wenn es plötzlich teurer wird:

Plötzliche Mehrkosten (Sicherheitsgebühren oder einen Zuschlag für teurer gewordenes Kerosin) müssen Sie **am Flughafen** nicht akzeptieren.

Nur wenn die AGB des Reiseveranstalters sie zulassen und auch dann nur bis 21 Tage vor Abflug darf der Veranstalter sie bei Ihnen einfordern. Verweigern Sie Zahlungen am Flughafen oder, wenn das nicht geht, leisten Sie sie unter schriftlich (!) festgehaltenem Vorbehalt.

Wenn gestreikt wird...

Streikfolgen sind rechtlich kompliziert. Die Frage, ob bei Bodenpersonal, Crew oder den Fluglotsen gestreikt wird, kann sich auf eventuelle Ansprüche auswirken.

Lesen Sie zu Ersatzflügen und einem möglichen Rücktritt von der Reise unseren ausführlichen Beitrag unter

verbraucherzentrale.de/fluggastrechte-streik

schaft fürs Gepäck ist allerdings auf etwa 1425 Euro begrenzt (die genaue Summe ist von Kursschwankungen des Euro gegenüber der internationalen Kunstwährung "Sonderziehungsrecht" abhängig).

Und: Weisen Fluggesellschaft bzw. Reiseveranstalter nach, dass sie keine Schuld trifft, müssen sie nicht zahlen.

Wenn sich die Reisedaten plötzlich ändern...

Der Reiseveranstalter kann den Flug nicht beliebig verlegen. Was Sie zum Beispiel **nicht** akzeptieren müssen:

- Der Flug wird um mehr als 8 Stunden verlegt
- Der Flug ragt plötzlich deutlich in die Zeiten der Nachtruhe hinein (22 bis 6 Uhr)
- Ein Nonstopflug bekommt Zwischenlandungen
- Sie sollen in einer niedrigeren Klasse sitzen
- Start- oder Zielflughafen werden geändert.

Widersprechen Sie – am besten schriftlich oder vor Zeugen –, wenn es keinen triftigen Grund für die Änderungen gibt. Ihr Ansprechpartner ist in diesen Fällen Ihr Reiseveranstalter, nicht die Fluggesellschaft.

Wenn der Flieger mehr als vier Stunden später abhebt als geplant, können Sie einen alternativen Transport organisieren und dem Veranstalter in Rechnung stellen. Fordern Sie vom Veranstalter vorher aber einen Ersatzflug und setzen eine Frist!

Ab fünf Stunden Verspätung müssen Sie die Reise nicht mehr antreten und können das Geld zurückverlangen.

Den ersten und letzten Urlaubstag müssen Sie im Zweifel komplett für An- bzw. Abreise einplanen. Beim Veranstalter können Sie Geld zurückverlangen, wenn - anders als gebucht - die Nachtruhe beeinträchtigt ist (22 bis 6 Uhr) oder der zweite bzw. vorletzte Tag in Mitleidenschaft gezogen wird.

Und wenn *Sie* sich verspäten?

Verspäten Sie sich selbst am Flughafen oder ist die Schlange am Check-in so lang, dass der Flieger ohne Sie abzuheben droht, **sagen Sie unbedingt dem Personal der Fluglinie Bescheid und bitten Sie darum, bevorzugt an Check-in und bei Sicherheitsprüfungen behandelt zu werden.**

Sonst laufen Sie Gefahr, dass Sie mindestens eine Teilschuld trifft, sollten Sie den Flieger verpassen!

Mehr Informationen, Wissen und Beratung zum Thema Reisen finden Sie unter ***www.verbraucherzentrale.de****.*

Die Verbraucherzentrale hilft gerne bei Schwierigkeiten mit Fluggesellschaften oder Reiseanbietern. Eine Beratungsstelle in Ihrer Nähe finden Sie unter ***www.verbraucherzentrale.de/beratung***

Stand: Juli 2016