



**bmask**

BUNDESMINISTERIUM FÜR  
ARBEIT, SOZIALES UND  
KONSUMENTENSCHUTZ

# FLIEGEN OHNE TURBULENZEN REISEN II



**FLIEGEN  
OHNE  
TURBULENZEN**  
REISEN II



Trotz sorgfältigster Bearbeitung kann die Sektion Konsumentenpolitik schon aufgrund der notwendigerweise komprimierten Darstellung sowie angesichts weiterer Rechtsentwicklung keine Gewähr übernehmen.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde die geschlechtsneutrale Bezeichnung verwendet.

Der Text entspricht dem Stand Oktober 2010.

**Diese Broschüre ist ein Beitrag der Sektion Konsumentenpolitik im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Verbesserung der Konsumenteninformation. Sie wird aus dem Budget finanziert und Ihnen zur Verfügung gestellt.**

## 2

### Impressum

**Medieninhaber:**

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz,  
Stubenring 1, 1010 Wien

**Verlagsort:** Wien

**Herstellungsort:** 1030 Wien

**Druck:** Druckerei des BMF

**ISBN-Nummer:** 9789-3-85010-254-4

**Redaktion:** Sektion Konsumentenpolitik Abt. 5

**Grafische Gestaltung/Illustrationen:**

Mag. Werner RESEL, 1190 Wien

© 2010

Alle Rechte vorbehalten:

Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie der Verarbeitung und Einspeicherung in elektronische Medien, wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Die Zustimmung bzw. ein allfälliges Verbot zur Verwertung des Inhalts von Medienwerken des Bundesministeriums für Arbeit,

Soziales und Konsumentenschutz hat im Einzelfall durch die Abteilung Kommunikation und Service unter Einbindung der herausgebenden Fachabteilung schriftlich zu erfolgen.

Davon unberührt ist die Zitierung im Zuge der Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten unter Zugrundelegung der gängigen Zitatsregeln.

Impressum .....	2
Vorwort .....	5
<b>Rechtlicher Hintergrund</b> .....	6
<b>Wichtige Begriffe</b> .....	7
Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen .....	7
Direktflug – Nonstop Flug .....	8
Ticket – Flugcoupon - Luftbeförderungsvertrag .....	8
Ticket ist nicht gleich Ticket – unter- schiedliche Tarifklassen beachten .....	8
Ticketpreis, Gebühren und Zuschläge ..	8
Schwarze Liste unsicherer Fluglinien ..	9
<b>Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung</b> .....	9
Anwendungsbereich .....	10
Ihre Rechte im Einzelnen .....	10
Sie werden nicht mitgenommen (Nichtbeförderung) .....	10
Der Flug wurde überbucht .....	11
Der Flug ist gestrichen (Annullierung) ..	12
Bitte warten (Verspätung) .....	14
Weitere wichtige Regelungen .....	16
Höherstufung und Herabstufung ..	16
Personen mit eingeschränkter Mobilität oder mit besonderen Bedürfnissen .....	16
Kein Rechtsausschluss möglich .....	16
Weitergehende Ansprüche .....	16
Verhältnis zum Pauschalreiserecht ..	16
Rücktritt bei Verspätungen .....	17
Ansprüche aus der VO 261/2004 nochmals im Überblick .....	18
EuGH-Entscheidungen zum Gerichtsstand .....	19
Die Fluglinie muss informieren .....	19

<b>Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden</b> .....	20
Gegen wen können Sie Ihre Ansprüche richten? .....	20

Die Haftungsregeln im Einzelnen .....	20
Personenschäden (Tod, Körperverletzung) .....	20
Gepäckschäden (Zerstörung, Beschädigung, Verlust) .....	20
Verspätungsschäden .....	21
Fristen .....	22
Übersicht .....	22

<b>Behinderte Menschen und Reisende mit eingeschränkter Mobilität</b> .....	23
Anwendungsbereich .....	23
Ihre Rechte aus der VO im Einzelnen ..	23
Recht auf Beförderung und zulässige Ausnahmen .....	23
Meldung und Weiterleitung des Hilfebedarfs .....	24
Betreuung auf Flughäfen und im Flugzeug .....	24
Sonstige wichtige Bestimmungen und Beschwerdeverfahren .....	25

<b>Beschwerdemöglichkeit und Rechtsdurchsetzung</b> .....	26
---	----

Wichtige Telefonnummern und Adressen .....	27
---	----

<b>Anhang</b>	
Auszug Rechtsvorschriften .....	29

Stichwortverzeichnis .....	39
Broschüren und Folder .....	40





### **Nicht zuletzt die Turbulenzen ...**

im Zusammenhang mit der jüngst aufgetretenen Vulkanaschewolke über Europa haben gezeigt, welchen praktischen Nutzen Fluggastrechte haben können. Allerdings hat diese Ausnahmesituation auch einige neue Fragen betreffend den Umfang und die Reichweite dieser Rechte aufgeworfen.

Der Begriff Fluggastrechte hat viele Facetten – angefangen bei nützlichen Grundbegriffen, über die Folgen bei Überbuchungen, Flugstreichungen und Verspätungen bis zu dem Fall, dass Ihr Gepäck nicht rechtzeitig ankommt, beschädigt wird oder gar verloren geht. Diese Broschüre soll Ihnen bei der Beantwortung dieser und ähnlicher Fragen helfen.

Umfassende Informationen zum Thema Reisen im Allgemeinen können Sie außerdem unserer Reisebroschüre „Die Koffer sind gepackt“ entnehmen.

5

Ich hoffe, dass diese Broschüre dazu beitragen kann, dass es bei Ihrer nächsten Flugreise zu keinen übermäßigen „Turbulenzen“ kommt, und Sie im Falle des Falles auch gegenüber der Airline gleich die richtigen Argumente parat haben.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen einen guten Flug.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R. Hundstorfer', written in a cursive style.

Ihr Rudolf Hundstorfer  
Bundesminister für Arbeit,  
Soziales und Konsumentenschutz

## Rechtlicher Hintergrund

### Rechtlicher Hintergrund

In den vergangenen Jahren hat sich der Luftverkehr sowohl in Europa als auch weltweit sehr dynamisch entwickelt. Für KonsumentInnen bedeuteten die Gründung neuer Fluglinien (Stichwort Billigflieger) sowie der allgemein gesteigerte Wettbewerb der Airlines untereinander nicht zuletzt den Zugang zu immer günstigeren Tickets.

Auch die Rechtslage hat sich verbessert. Dazu haben zunächst einige Verordnungen der Europäischen Union maßgeblich beigetragen:

Eine Verordnung regelt die Rechte von Fluggästen im Falle von Nichtbeförderung, Annullierung und großer Verspätung von Flügen (VO 261/2004). Durch eine weitere Verordnung wurden eine EU-weit einheitliche „schwarze Liste“ unsicherer Fluglinien sowie verbesserte Informationspflichten für Reisende über die Identität des den Flug ausführenden Luftfahrtunternehmens eingeführt (VO 2111/2005).

Sehr erfreulich ist auch, dass die Rechte und Möglichkeiten von behinderten Menschen bzw. allgemein von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität, wozu vor allem auch ältere Menschen zu zählen sind, deutlich verbessert wurden.

Diese Verbesserungen erfolgten ebenfalls im Rahmen einer Rechtsvorschrift der Europäischen Union (VO 1107/2006).

Im Hinblick auf das Recht auf Schadenersatz bei Personen-, Gepäck-, und Verspätungsschäden im Flugverkehr brachte das 2004 für die EU in Kraft getretene internationale Montrealer Übereinkommen eine deutliche Erhöhung der Haftungshöchstgrenzen. So sind Fluglinien beispielsweise im Falle von verlorenen, beschädigten oder verspäteten Gepäckstücken jedenfalls zu einem Ersatz der entstandenen Kosten bis zu einer Höhe von rund € 1.150,- verpflichtet.

Durch die EG-Verordnung Nr. 1008/2008 wurden verbesserte Regelungen zur Transparenz der Preisauszeichnung von Flugtickets geschaffen. Manches Recht der Flugreisenden ist jedoch noch nicht abschließend definiert.

Zu den oben erwähnten Regelungen bestanden viele offene Rechtsfragen, insbesondere zur EG-Verordnung Nr. 261/2004, welche teilweise bereits vom Europäischen Gerichtshof entschieden wurden. Beispiele dafür sind das Urteil des EuGH in der Rechtssache C-549/2007 Wallentin-Hermann vs. Alitalia (vergleiche Seite 13) und C-402, 432/07 Sturgeon, Böck vs. Condor, Air France (vergleiche Seite 14).

Die Turbulenzen im Zusammenhang mit der im Frühjahr 2010 über Europa aufgetretenen Vulkanaschewolke haben weitere Fragen aufgeworfen, so zum Beispiel, wieviele Übernachtungen eine Fluglinie den gestrandeten Passagieren tatsächlich bezahlen muss und ob sie verpflichtet ist, bei Flugstreichungen eine Ersatzbeförderung auch mit anderen Verkehrsmitteln (zB. Zug, Bus) anzubieten.

Mit Sicherheit werden diese und weitere Fragen die Gerichte in Zukunft noch beschäftigen."

## Wichtige Begriffe

Dieses Kapitel enthält wichtige Begriffe und Unterscheidungen, mit denen Flugreisende immer wieder konfrontiert werden und die auch in den weiteren Abschnitten dieser Broschüre immer wieder vorkommen.

### Vertragliches und ausführendes Luftfahrtunternehmen

Grundsätzlich ist zwischen vertraglichem und ausführendem Luftfahrtunternehmen (LFU) zu unterscheiden.

Das **vertragliche LFU** ist jenes Unternehmen, mit welchem Sie den Luftbeförderungsvertrag abgeschlossen haben. Bei Pauschalreisen kann dies auch der Reiseveranstalter sein.

Das **ausführende LFU** (operating carrier) ist jenes Unternehmen, welches den Flug tatsächlich durchführt.

Durch eine neue EG-Verordnung (2111/2005) sind Reisebüros, Reiseveranstalter und vertragliche LFU verpflichtet, ihre Kunden möglichst schon bei Buchung über die **Identität der Fluglinie, die den Flug tatsächlich ausführt**, zu unterrichten. Sollte es zwischen Buchung und Abflug zu einer Änderung kommen, so muss dies den Fluggästen umgehend mitgeteilt werden.

Dies kann unter anderem dazu dienen, dass Fluggäste im Zweifelsfall überprüfen können, ob das Flugunternehmen, das den Flug tatsächlich durchführt, auf der weiter unten erwähnten Liste gefährlicher Flugunternehmen steht.

#### Beispiele:

- Im Rahmen einer Pauschalreise nach Ägypten, die beim Reiseveranstalter R gebucht wurde, wird der Flug von der Fluglinie F durchgeführt. R ist somit vertragliches, F ausführendes LFU.
- Sie buchen einen Flug Wien – London im Internet mit der Fluglinie X. Dort ist jedoch vermerkt, dass der operating carrier die Fluglinie Y ist. (**Code Share Flug**)

## Wichtige Begriffe

Wichtig ist diese Unterscheidung ua. auch im Zusammenhang mit den Europäischen Fluggastrechten nach der EG-Verordnung 261/2004 (siehe dazu ausführlich Kapitel 2). Ansprüche des Passagiers bestehen hier nämlich immer gegen das Flugunternehmen, das den Flug konkret ausführt (operating carrier). Im Zusammenhang mit Haftungsfragen bei Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden wiederum können Betroffene ihre Ansprüche nach den Regeln des sog. Montrealer Übereinkommens (MÜ) immer sowohl an das vertragliche als auch an das ausführende LFU richten.

### Direktflug – Nonstop Flug

Diese Begriffe verursachen oft Verwirrung, weil beide eine direkte Verbindung zum Ziel nahe legen. Der Unterschied besteht darin, dass ein **Direktflug** mit **Zwischenlandungen** verbunden sein kann, bei denen der Passagier das Flugzeug allerdings nicht zu verlassen braucht. Besonders im Urlaubsflugverkehr kommt dies immer wieder vor. Ein **Non-Stop** Flug führt hingegen **ohne Unterbrechung** vom Abflughafen zum Endziel.

### Ticket – Flugcoupon – Luftbeförderungsvertrag

Der Begriff „Flug“ definiert sich im rechtlichen Sinn über den zwischen

dem Passagier und einer Fluglinie abgeschlossenen **Luftbeförderungsvertrag**. Ein solcher Vertrag kann mehrere „Teile“ beinhalten, wenn der Flug entweder über mehrere Stationen führt, oder Sie einen tour-retour Flug gebucht haben. In diesem Fall erhalten Sie für jeden dieser Reiseabschnitte einen so genannten Flugcoupon ausgestellt. Bei einem Flug Wien–London–New York und zurück erhalten Sie somit ein „Ticket“ mit 4 Flugcoupons, welche die einzelnen Abschnitte Wien–London, London–New York, New York–London und London – Wien repräsentieren.

### Ticket ist nicht gleich Ticket – unterschiedliche Tarifklassen beachten

Naturgemäß möchte jeder so günstig wie möglich reisen. Bei vielen Flugunternehmen gilt aber der Grundsatz: Je günstiger das Ticket desto weniger besteht die Möglichkeit, dieses bei Terminänderungen kostengünstig umzubuchen oder gar zu stornieren. In den günstigsten Buchungsklassen kommt es oft vor, dass Tickets überhaupt nicht umbuchbar sind und daher bei Nichtinanspruchnahme verfallen. Erkundigen Sie sich daher schon vor der Buchung nach den Konditionen der von Ihnen gewählten Tarifklasse bzw. lesen Sie sich vor einem Buchungsabschluss im Internet die jeweiligen Tarifbedingungen sorgfältig durch.

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

### Ticketpreis, Gebühren und Zuschläge

Der Bruttopreis enthält sowohl Preisbestandteile, die von der **Fluglinie festgesetzt** werden, als auch solche, die von dieser **für Dritte** (Flughafenbetreiber, Staat, etc.) **eingehoben werden**. Diese so genannten „Taxen“ sind an das Ereignis des tatsächlichen Abfluges gekoppelt und können daher bei Nichtantritt des Fluges von Ihnen zurückgefordert werden. In Österreich müssen seit einer Novelle des Preisauszeichnungsgesetzes im Jahr 2006 prinzipiell immer **Bruttopreise** ausgezeichnet werden, das heißt Preise inklusive aller Steuern und Gebühren.

Zusätzliche Verbesserungen brachte hier eine EG-Verordnung aus dem Jahr 2008 (Nr. 1008/2008), wonach neben dem Endpreis eines Tickets zusätzlich alle Preisbestandteile einzeln auszuweisen sind.

### Schwarze Liste unsicherer Fluglinien

Mit der bereits oben erwähnten Verordnung 2111/2005 hat die EU eine sog. „Schwarze Liste“ von unsicheren Fluglinien eingeführt. Die dort aufgezählten Airlines dürfen im EU-Raum entweder gar nicht oder nur eingeschränkt fliegen. Dadurch soll ein **europaweit einheitliches hohes Schutzniveau** in punkto Flugsicherheit gewährleistet werden.

Da Inspektionen aber aufgrund des hohen Flugaufkommens nur stichprobenartig durchgeführt werden können, bedeutet dies noch nicht zwangsläufig, dass alle nicht in der Schwarzen Liste angeführten Fluglinien bzw. Flugzeuge die europäischen Sicherheitsstandards auch immer erfüllen. Die „Schwarze Liste“ wird im Abstand von drei Monaten auf ihre Aktualität überprüft und im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Sie ist im Internet über die Website der Europäischen Kommission abrufbar.

### Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung

Seit 17.02.2005 gelten nach Inkrafttreten der EG-Verordnung Nr. 261/2004 im gesamten EU-Raum **verbesserte Rechte für Flugpassagiere in Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung und großer Verspätung** von Flügen. Diese Vorschrift löste die Vorgängerverordnung Nr. 295/91 „über eine gemeinsame Regelung für ein System von Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung im Linienflugverkehr“ ab und erweiterte deren Anwendungsbereich beträchtlich.

Neben dem Recht auf **Rückerstattung des Flugpreises** oder **schnellstmöglicher** Beförderung zum Endziel und **umfassenden Betreuungsleistungen** bei Wartezeiten besteht seit einem

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Urteil des EuGH vom 19.11.2009 auch bei großen Ver-spätungen zusätzlich ein Anspruch auf **sofortige Auszahlung einer Aus-gleichleistung** zwischen € 250,- und € 600,- (je nach Reichweite Ihres Fluges) als Ersatz für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

### Anwendungsbereich

Die Verordnung gilt für alle Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines EU-Mitgliedstaats einen Flug antreten bzw. von einem Flughafen in einem Drittstaat mit einer Fluglinie mit Sitz in der EU in das EU-Gebiet fliegen.

**Anspruchsgegner** des Passagiers ist stets **das den Flug ausführende Luftfahrtunternehmen** (operating carrier).

Dies muss nicht notwendigerweise die Fluglinie sein, mit welcher der Fluggast den Beförderungsvertrag abgeschlossen hat (vertragliches Luftfahrtunternehmen).  
(siehe vorne „Wichtige Begriffe“)

### Ihre Rechte im Einzelnen

**Sie werden nicht mitgenommen (Nichtbeförderung)**

Als „Nichtbeförderung“ definiert die Verordnung „die Weigerung einer Fluglinie, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich rechtzeitig zur Abfertigung eingefunden haben. **Recht-**

**zeitig** sind Sie, wenn Sie zu der von der Fluglinie bzw. dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro schriftlich bekannt gegebenen Zeit – **spätestens aber 45 Minuten vor der geplanten Abflugzeit** – einchecken.

#### *Tipp:*

**Vorgaben zur Eincheckzeit beachten!**

Die **Fluglinie darf** Ihnen nur aus ganz bestimmten, in Ihrer Person liegenden Gründen die Beförderung **verweigern** (z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen).

#### **Beispiele:**

- ein Passagier (P) weigert sich, sich oder seine Gepäckstücke einer Sicherheitskontrolle zu unterziehen
- P könnte aufgrund seiner Alkoholisierung eine Gefahr für Mitreisende oder die Crew darstellen
- P könnte aufgrund unvollständiger Reiseunterlagen die Einreise im Zielland verweigert werden

In **allen anderen Fällen**, welche nicht durch die oben in Klammern genannten Ausschlussgründe gedeckt sind, muss die Fluglinie nun einem Passagier die in der VO vorgesehenen **Betreuungs-, Unterstützungs- und Ausgleichleistungen** erbringen, wenn sie ihm die Beförderung verweigert.

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Zu denken ist beispielsweise an den Fall, **das das für einen Flug ursprünglich geplante Luftfahrzeug nicht eingesetzt werden kann und stattdessen ein kleineres Flugzeug mit geringerer Sitzplatzkapazität zum Einsatz kommt.**

Auch eine **unvorhersehbar lange Wartezeit** am Check-In liegt nicht in der Risikosphäre des Fluggastes, sondern in jener des Luftfahrtunternehmens.

### *Tipp:*

**Achten Sie darauf, bis zum Abflug stets einen Zeitpuffer zu haben.**

Der häufigste Grund für eine Nichtbeförderung ist schließlich, dass ein Flug „überbucht“ ist. Das heißt, es werden mehr Tickets verkauft als Plätze im Flugzeug vorhanden sind, da die Fluglinie aufgrund statistischer Erfahrungswerte damit rechnet, dass ein gewisser Prozentsatz der Passagiere nicht erscheinen wird. Dadurch kann es passieren, dass Sie zwar mit einem gültigen Ticket einchecken möchten, das Flugzeug aber bereits voll ist.

**Folgen:** ist für eine Fluglinie absehbar, dass nicht alle Passagiere mit gültigen Tickets befördert werden können, so muss sie zunächst versuchen, unter den Betroffenen **Freiwillige** zu finden, die gegen Erstattung des Flugpreises bzw. **anderweitige Beförderung sowie** gegen eine zwischen Fluglinie und

Passagier zu **vereinbarende Ersatzleistung** (z.B. Fluggutscheine) auf Ihren Flug verzichten. Freiwillige, die ein solches Angebot der Fluglinie annehmen, haben dann darüber hinaus keinen Anspruch mehr auf weitere Ausgleichs- und Betreuungsleistungen.

Finden sich nicht genügend Freiwillige, und **verweigert** die Fluglinie den übrigen Betroffenen **die Beförderung**, muss sie diesen gegenüber – so wie in allen anderen Fällen der Nichtbeförderung – **unverzüglich die nachstehenden Betreuungs-, Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen** erbringen:

a) **Betreuungsleistungen**

Folgende Leistungen sind von der Fluglinie unentgeltlich zu erbringen:

- Verpflegung
- Hotelunterbringung
- zwei Telefonate, Telefaxe oder E-Mails
- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung

b) **Unterstützungsleistungen**

Hier haben Sie die **Wahl** zwischen:

- **Erstattung des Flugpreises** binnen 7 Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist (in diesem Fall muss der Passagier kostenlos zum Ausgangspunkt zurückbefördert werden); oder

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

- anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Bedingungen zum **frühestmöglichen Zeitpunkt** oder
- anderweitige Beförderung zum **Betreuungs-, Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen wie bei Nichtbeförderung** (siehe vorne unter a) – c)). In **zwei Fällen** muss Ihnen die Fluglinie **keine Ausgleichsleistung** zahlen:

**Tabelle 1: Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung und Annullierung**

Entfernung (km)	Ausgleich (€)	bei der Wahl anderweitiger Beförderung mit Ankunftsverspätung bis max. (h)	Kürzung um 50% zulässig Ausgleich (€)
bis 1500 <sup>1)</sup>	250	2	125
1500 – 3500 <sup>2)</sup>	400	3	200
ab 3500 <sup>3)</sup>	600	4	300

Zum Beispiel: 1) Wien – London, 2) Wien – Madrid, 3) Wien – New York

Endziel **zu einem späteren Zeitpunkt nach Wahl** des Passagiers, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

- c) eine Ausgleichsleistung (vgl. Tabelle 1)

Die Höhe der Ausgleichsleistung beträgt **je nach Entfernung** des Fluges zwischen € 250,- und € 600,-. Diese kann **um 50 % gekürzt** werden, wenn der Passagier sich für die anderweitige Beförderung entscheidet und diese innerhalb bestimmter Fristen (zwischen 2 und 4 Stunden je nach Entfernung) erfolgt.

### Der Flug ist gestrichen (Annullierung)

Nach der Definition der Verordnung bedeutet „Annullierung“ die Nicht-Durchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war. In diesem Fall haben Sie **grundsätzlich dieselben Ansprüche auf**

- **bei außergewöhnlichen Umständen**, deren Eintritt die Fluglinie durch ihr **zumutbare Maßnahmen** nicht vermeiden konnte
- **bei rechtzeitiger Bekanntgabe der Annullierung**

**a) Außergewöhnliche Umstände** sind zum Beispiel:

- politische Instabilität
- widrige Wetterbedingungen
- Sicherheitsrisiken
- unerwartete Flugsicherheitsmängel
- den Betrieb der Airline beeinträchtigende Streiks

### Beispiele:

- Ihr Flug wird gestrichen, weil der Zielflughafen aufgrund einer **Vulkanaschewolke** oder **außergewöhnlich starken Schneefalls** nicht angefliegen werden kann;
- ein Flug muss aufgrund einer **akuten Terrorwarnung** abgesagt werden;

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Hauptproblempunkt bei Konsumentenbeschwerden im Zusammenhang mit außergewöhnlichen Umständen waren bisher Flugstreichungen aufgrund **technischer Gebrechen**. Zwischenzeitlich hat der **EuGH** mit Urteil vom 22.12.2008 in der **Rechtssache C-549/07 - Wallentin-Hermann vs. Alitalia** entschieden, dass technische Gebrechen nur in besonderen Fällen als außergewöhnliche Umstände anzusehen sind. Er nennt hier beispielsweise versteckte Fabrikationsfehler an einem Flugzeug, die die Flugsicherheit beeinträchtigen, sowie durch Sabotageakte oder terroristische Handlungen verursachte Schäden an Flugzeugen. Grundsätzlich stellen technische Gebrechen also keine außergewöhnlichen Umstände dar, wenn sie im Rahmen der normalen Ausübung der Tätigkeit des betroffenen Luftfahrtunternehmens auftreten und von diesem tatsächlich zu beherrschen sind. Dies wird häufig der Fall sein.

### **Tipp:**

***Wurde die Annullierung mit einem außergewöhnlichen Umstand begründet und verweigert die Fluglinie daher die Zahlung einer Ausgleichsleistung, verlangen Sie eine schriftliche Bestätigung dafür, dass***

- 1. ein außergewöhnlicher Umstand vorlag und***
- 2. die Fluglinie alle ihr zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung dieses Gebrechens getroffen hat***

Sollte Ihre Reklamation ergebnislos verlaufen, können Sie sich an die **Servicestelle für Fluggastrechte** nach der EG-VO 261/2004 im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (Adresse siehe Anhang) wenden. **Diese kann laut Gesetz von der Fluglinie die Vorlage der entsprechenden Beweisunterlagen verlangen.** Liegt ein **Organisationsverschulden** der Airline vor, so steht den Passagieren immer eine Ausgleichsleistung nach Tabelle 1 zu.

### **Beispiel:**

- Ein Pilot ist erkrankt und der Flug muss gestrichen werden, da die Fluglinie für diesen Fall keine Vorkehrungen getroffen hat.

### **b) Rechtzeitige Bekanntgabe der Annullierung**

Weiters braucht die Fluglinie keinen Ausgleich zu leisten, wenn sie die Passagiere **zeitgerecht** über die Streichung des Fluges **informiert** und ihnen ein entsprechendes **Ersatzangebot** gemacht hat.

Folgende Fälle sind zu unterscheiden: Die Fluglinie informiert über die Flugstreichung

- mindestens 14 Tage vor dem geplanten Abflug;
- zwischen 14 und 7 Tagen vor dem Abflug und macht den Passagieren ein Ersatzangebot, mit welchem diese nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit ab-

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

fliegen und am Endziel nicht mehr als 4 Stunden später als ursprünglich geplant ankommen;

- weniger als 7 Tage vor dem Abflug und macht den Passagieren ein Ersatzangebot, mit welchem diese nicht mehr als 1 Stunde vor der

Ist eine solche Verspätung für eine Fluglinie **absehbar**, haben Passagiere Anspruch auf:

### a) **Betreuungsleistungen**

Folgende Leistungen sind von der Fluglinie unentgeltlich zu erbringen:

- Verpflegung / Hotelunterbringung

### **Tabelle 2: Keine Ausgleichsleistung bei rechtzeitiger Information über Annullierung**

Information über Annullierung vor planmäßiger Abflugzeit	Toleranzzeiten bei Angeboten zur anderweitigen Beförderung
bis 14 Tage vor Abflug	generell kein Ausgleich
zwischen 14 und 7 Tagen vor Abflug	-2 / 4 Stunden
weniger als 7 Tage vor Abflug	-1 / 2 Stunden

ursprünglichen Abflugzeit abfliegen und am Endziel nicht mehr als 2 Stunden später als ursprünglich geplant ankommen.

- zwei Telefonate, Telefaxe oder E-Mails
- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung

14

### **Bitte warten (Verspätung)**

Eine „große Verspätung“ im Sinne der Verordnung liegt in folgenden Fällen vor, wobei jeweils die Verspätung gegenüber der **geplanten Abflugzeit** ausschlaggebend ist:

- bei allen Flügen über eine Entfernung **von 1500 km oder weniger: ab zwei Stunden**
- bei allen Flügen **innerhalb der EU** über eine Entfernung von **mehr als 1500 km** und **bei allen anderen Flügen** über eine Entfernung **zwischen 1500 km und 3500 km: ab drei Stunden**
- bei allen **anderen Flügen** über eine Entfernung von **mehr als 3500 km: ab vier Stunden**

b) Wenn die Verspätung **mehr als 5 Stunden** beträgt, kann der Passagier die **Erstattung des Ticketpreises** binnen 7 Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte verlangen. Dies gilt auch für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist (in diesem Fall muss der Passagier kostenlos zum Ausgangspunkt zurückbefördert werden).

### c) **Ausgleichsleistung** (gemäß Art.7 der VO)

In einem Urteil vom 19.11.2009 (Rechtssache C402, 432/07) hat der EuGH klargestellt, dass bei Ankunftsverspätungen von mehr als 3 Stunden

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

**Tabelle 3: Relevante Verspätungen /  
Betreuungsleistungen**

Entfernung (km)	voraussichtliche Abflugverspätung (h)	Anspruch auf
bis 1500	2 oder mehr	Verpflegung, falls nötig Hotelunterbringung
		2 unentgeltliche Telefonate, Telefaxe oder E-Mails
		Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung
1500 bis 3500	3 oder mehr	Betreuungsleistungen - wie oben
über 3500	4 oder mehr	Betreuungsleistungen - wie oben
für alle Entfernungen	5 oder mehr	Zusätzlich Rückerstattung des Flugpreises plus ggf. Rückbeförderung zum ersten Abflugort bei Nichtantritt des Fluges

**Tabelle 4: Ausgleichsleistung bei Verspätung**

Es muss sowohl eine relevante Ankunftsverspätung laut EuGH-Urteil, als auch eine relevante Abflugverspätung\*) gegeben sein.

Entfernung (km)	Abflugverspätung ab ... Stunden (h)	Ankunftsverspätung (km)	Ausgleichsleistung (€)
bis 1500	2	3 oder mehr	250
1500 – 3500	3	3 oder mehr	400
ab 3500	4	zwischen 3 und 4	300
		4 oder mehr	600

\*) So jedenfalls Prof. Staudinger in der Zeitschrift Reiserecht aktuell, Heft 1/2010.

ebenfalls eine Ausgleichsleistung zusteht (vgl. Tabelle 4). Diese kann bei Flügen über eine Entfernung von mehr als 3500km um 50% gekürzt werden, wenn sie nicht mehr als 4 Stunden beträgt. Falls die oben erwähnte neue Rechtsprechung nicht

greift können unter Umständen auch Preisminderungsansprüche nach dem allgemeinen Gewährleistungsrecht geltend gemacht werden. Kontaktieren Sie in diesem Fall eine der im Anhang genannten KonsumentInnenberatungsstellen.

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Bei Flugverspätungen **im Rahmen einer Pauschalreise** können Sie ebenfalls Preisminderung geltend machen. Diese beträgt bei Orientierung an der sog. **Frankfurter Tabelle** 5% des anteiligen Reisepreises für einen Reisetag pro Stunde Verspätung, wobei die ersten 4 Stunden nicht gezählt werden (siehe dazu auch das Beispiel weiter unten im Abschnitt „Verhältnis zum Pauschalreiserecht“).

### Sonstiger Schadenersatz

Haben Sie durch die Verspätung konkrete finanzielle Ausgaben, die nicht verhinderbar sind, können diese bei Verschulden der Airline an der Verspätung als Schadenersatz zurückgefordert werden.

## Weitere wichtige Regelungen

16

### Höherstufung und Herabstufung

Die Verlegung des Passagiers in eine **höhere** als die gebuchte Klasse **muss ohne Aufpreis** erfolgen.

Verlegt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen einen Fluggast in eine **niedrigere Klasse**, so muss es binnen sieben Tagen je nach Entfernung – einen bestimmten Prozentsatz des Ticketpreises rückerstatten:

- **30 %** bei allen Flügen über eine Entfernung von **1500 km oder weniger**
- **50 %** bei **innergemeinschaftlichen Flügen** über eine Entfernung von **mehr als 1500 km** und **allen ande-**

**ren Flügen** über eine Entfernung zwischen **1500 km und 3500 km**  
– **75 %** bei allen sonstigen Flügen

### Personen mit eingeschränkter Mobilität oder mit besonderen Bedürfnissen

Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihre Begleitpersonen sowie unbegleitete Kinder müssen von der Fluglinie **vorrangig befördert** und **bei Betreuungsleistungen bevorzugt berücksichtigt** werden.

### Kein Rechtsausschluss möglich

Die auf Grund der Verordnung zustehenden **Rechte** dürfen durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag **nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen** werden.

### Weitergehende Ansprüche

Entstehen Ihnen **finanzielle Schäden**, die über die Höhe einer Ausgleichsleistung nach der Verordnung hinausgehen, können diese nach **nationalem Zivilrecht** der Mitgliedstaaten geltend gemacht werden.

### Verhältnis zum Pauschalreiserecht

Überschneidungen zwischen dem **Pauschalreiserecht** und der **Verordnung** können sich insbesondere im

## Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Bezug auf das Recht auf **Preisminderung nach dem allgemeinen Gewährleistungsrecht** ergeben.

Hier können Sie wählen, ob Sie beispielsweise bei einer verspäteten Ankunft wegen einer Annullierung entweder eine Ausgleichsleistung nach der VO 261/2004 gegenüber der Fluglinie oder Preisminderung nach allgemeinem Gewährleistungsrecht gegenüber dem Reiseveranstalter geltend machen wollen.

Diese beträgt bei Orientierung an der sog. Frankfurter Tabelle 5 % des anteiligen Reisepreises für einen Reisetag pro Stunde Verspätung, wobei die ersten 4 Stunden nicht gezählt werden. Die sich hier ergebenden Beträge sind im Vergleich zum Ausgleichsanspruch nach der VO 261/2004 eher niedrig.

### Beispiel:

Sie haben eine 14-tägige Urlaubsreise zum Preis von 1.400 € gebucht. Auf dem Hinflug ergibt sich aufgrund einer Annullierung eine Flugverspätung von 10 Stunden.

Berechnung der Preisminderung nach der „Frankfurter Tabelle“:

$$1.400 / 10 = 140 \text{ €}$$

(= anteiliger Reisepreis für einen Reisetag)

$$5\% \text{ von } 140 = 7 \text{ €}$$

Von den 10 Stunden Verspätung sind nur 6 relevant:

$$6 \times 7 = 42$$

Ergibt sich eine Preisminderung von **42 €**.

Machen Sie sowohl eine Ausgleichsleistung nach der VO als auch eine Preisminderung geltend, müssten Sie sich eine vom Reiseveranstalter erhaltene Preisminderung auf die Ausgleichsleistung nach der VO 261/2004 **anrechnen lassen**.

Ausführliche Informationen zur Höhe der Preisminderungsansprüche bei Mängeln von Pauschalreisen, die sich an der sog. Frankfurter Tabelle orientieren, finden Sie in unserer Reisebroschüre „Die Koffer sind gepackt“.

### Rücktritt bei Verspätungen

Zu beachten ist weiters das Spannungsverhältnis zwischen dem **Rücktrittsrecht bei Verspätungen von mehr als fünf Stunden** nach der VO und dem Rücktrittsrecht bei Pauschalreisen im Allgemeinen nach dem Konsumentenschutzgesetz. So könnte ein im Rahmen einer Pauschalreise von einer Verspätung betroffener Passagier nach der VO 261/2004 zwar nach fünf Stunden die Rückerstattung des Ticketpreises verlangen. Zu bedenken ist aber, dass dies nach derzeitiger Rechtslage nicht bedeutet, dass er vom gesamten Pauschalreisearrangement (inklusive Hotel) zurücktreten kann.

## **Ansprüche aus der VO 261/2004 im Überblick**

•  
**Bei Nichtbeförderung, Annullierung und  
Abflugverspätungen laut Tabelle 3:  
Anspruch auf Betreuungsleistungen;  
zusätzlich dazu:**

•  
**Bei Nichtbeförderung:**

1. Ticket-Rückerstattung oder  
anderweitige Beförderung
2. Ausgleichsleistung

•  
**Bei Annullierung (Streichung):**

1. Ticket-Rückerstattung oder  
anderweitige Beförderung
2. Ausgleichsleistung, aber nicht bei unver-  
schuldeten Annullierungen im Zusammenhang  
mit außergewöhnlichen Umständen

•  
**Bei Verspätung:**

1. Ticket-Rückerstattungsanspruch,  
wenn Passagier nicht fliegt (nach 5 Stunden)
2. Ausgleichsleistung nach 3 Stunden  
Ankunftsverspätung, aber nicht bei unver-  
schuldeten Verspätungen im Zusammenhang  
mit außergewöhnlichen Umständen

•  
**Weitergehende Ersatzansprüche** nach anderen  
Vorschriften bleiben **unberührt**.

•  
**Die Verordnung ist auch auf Flüge im  
Rahmen einer Pauschalreise** anwendbar.

### **EuGH-Entscheidung zum Gerichtsstand**

Abschließend sei noch erwähnt, dass der Europäische Gerichtshof im Sommer 2009 in seiner Entscheidung C-204/08 Rehder vs. Air Baltic Corporation entschieden hat, dass Passagiere, welche einen Vertrag mit einer Fluglinie mit Sitz in der EU abgeschlossen haben, diese nicht nur an ihrem Sitz klagen können. Stattdessen können auf die EG-VO Nr. 261/2004 gestützte Klagen wahlweise auch beim Gericht des Ab- oder des Zielflughafens eingebracht werden. Damit ist sichergestellt, dass ein beispielsweise von einer Flugstreichung betroffener Verbraucher, welcher von Wien abgeflogen ist, eine Fluglinie mit Sitz in einem anderen EU Mitgliedsstaat direkt in Österreich klagen kann.

#### **Die Fluglinie muss informieren**

Am Check-in müssen verpflichtend **Hinweisschilder** mit folgendem Inhalt gut lesbar aufgestellt bzw. angebracht sein:

***„Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens zwei Stunden verspätet ist, verlangen Sie am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig***

***schriftliche Auskunft über Ihre Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen.“***

Weiters muss ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Fluggästen die **Beförderung verweigert** oder **einen Flug annulliert**, jedem betroffenen Passagier einen **schriftlichen Hinweis aushändigen**, in dem die Regeln für Ausgleichs-, Unterstützungs- und Betreuungsleistungen erklärt werden. Auch allen von einer **Verspätung um mindestens zwei Stunden** betroffenen Fluggästen muss eine solche Information ausgehändigt werden. Diese sollte auch die Kontaktdaten der in jedem Mitgliedstaat vorhandenen **Beschwerdestelle** enthalten.

Die Adresse der in Österreich zuständigen Servicestelle für Fluggastrechte ist auch im Anhang dieser Broschüre abgedruckt. Eine Liste mit den Adressen der anderen nationalen Beschwerdestellen finden Sie auf der Homepage des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz unter dem Suchbegriff Fluggastrechte.

## Haftung

# Haftung für Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden

Seit 28.6.2004 gelten im gesamten EU-Raum und darüber hinaus verbesserte Haftungsregeln im Flugverkehr im Bereich **Personen-, Gepäck- und Verspätungsschäden**. Das **internationale Montrealer Übereinkommen 1999 (MÜ)** galt im Juli 2010 in **97 Vertragsstaaten** (u.a. alle EU-Mitgliedstaaten, USA, Kanada, Japan, China,...) und soll das bisher geltende Warschauer Abkommen aus 1929 langfristig ablösen.

Durch die **EG-Verordnung 2027/97 idF 889/2002** wurden die Haftungsregeln des MÜ **für das gesamte Gebiet der EU** übernommen und gelten hier **nicht nur für internationale Beförderungen, sondern auch für Inlandsflüge**.

## Gegen wen können Sie Ihre Ansprüche richten?

Sie können Ihre Haftungsansprüche sowohl an das **vertragliche Luftfahrtunternehmen (LFU)**, mit welchem Sie den Beförderungsvertrag abgeschlossen haben, als auch an das **ausführende Luftfahrtunternehmen** (operating Carrier) richten.

Als vertragliches Luftfahrtunterneh-

men kommen bei **Pauschalreisen** auch **Reiseveranstalter** in Betracht.

## Die Haftungsregeln im Einzelnen

**Personenschäden** (Tod, Körperverletzung)

Luftfahrtunternehmen haften für Schäden, die durch Tod oder Körperverletzung von Reisenden verursacht wurden, wenn sich der Unfall an Bord des Luftfahrzeuges oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat. Ein Unfall ist nach allgemeiner Auffassung ein von außen einwirkendes, plötzlich auftretendes Ereignis. Ein Beispiel für einen Unfall ist etwa, wenn ein Passagier aufgrund einer Turbulenz mit heißem Kaffee verbrüht wird.

Kein Unfall liegt beispielsweise bei einem Herzinfarkt vor. Nach dem Montrealer Übereinkommen haften die Luftfahrtunternehmen bei Personenschäden **der Höhe nach unbegrenzt**. Übersteigt der Schaden **100.000 Sonderziehungsrechte** (100.000 SZR / derzeit ca. 115.000,- €), so **haftet** das LFU nur dann **nicht**, wenn es nachweist, dass es am **Eintritt des Schadens kein Verschulden trifft**.

**Gepäckschäden** (Zerstörung, Beschädigung, Verlust)

Bei Gepäckschäden haftet das LFU grundsätzlich nur bis zu einem Höchstbetrag von **1.000 SZR** (ca. 1.150,- €). Sollten Sie sich **gegen**

einen höheren Schaden absichern wollen, so müssen Sie den Wert ihres Gepäcks bei dessen Aufgabe deklarieren und einen entsprechenden **Zuschlag** bezahlen.

Für Schäden am **aufgegebenen Gepäck** haftet das LFU **in jedem Fall**, außer wenn der Schaden auf das Gepäckstück selbst zurückgeht.

Für Schäden an Ihrem **Handgepäck** inklusive persönlicher Gegenstände haftet das LFU **nur dann, wenn es diese verschuldet hat**.

### Verspätungsschäden

Nach Art 19 MÜ hat das LFU all jene Schäden zu ersetzen, die dem **Reisenden** und seinem **Gepäck** durch die Verspätung entstanden sind. Es **haftet nur dann nicht**, wenn es nachweist, dass es **alle zumutbaren Maßnahmen getroffen hat, um den Eintritt des Schadens zu vermeiden**.

Für Schäden, die ein **Reisender durch seine verspätete Ankunft** am Zielort erleidet, haftet das LFU bis zu einem Höchstbetrag von **4.150,- SZR** (ca. 4.770,- €). Es werden nur materielle Schäden (z.B. Taxi, Telefon, Übernachtung,...) ersetzt, in der Regel aber nicht zusätzlich verbrauchte Urlaubszeit.

Für Schäden, die durch die Verspätung des Gepäcks verursacht werden, beträgt die Haftungsgrenze 1.000 SZR (ca. 1.150,- €).

Trifft also beispielsweise Ihr Gepäck verspätet am Urlaubsort ein, so können Sie sich dringend benötigte Dinge wie z.B. Toiletteartikel oder notwendige Kleidungsstücke kaufen und dem Luftfrachtführer die Kosten dafür in Rechnung stellen.

### Achtung:

Nach den Grundsätzen des Schadenersatzrechts müssen sich Geschädigte allfällig erlangte Vorteile anrechnen lassen. Häufig ersetzen Fluglinien Kosten für Toiletteartikel zur Gänze, solche für zusätzlich gekaufte **Kleidungsstücke** und **andere Gebrauchsgegenstände** jedoch **nur zu 50 %**.

Die Begründung dafür ist, dass der Reisende sein Gepäck ja ohnehin zurückerhält und die zusätzlich gekauften Gegenstände dann auch weiterhin nutzen kann. Ob der erlittene Schaden im konkreten Fall tatsächlich 50 % des Kaufpreises für manche Gegenstände oder mehr beträgt, müsste im Zweifelsfall durch ein Gericht geklärt werden. Dabei kommt es wohl auch darauf an, ob die gekauften Gegenstände für den Passagier später weiterhin verwendbar sind. Wichtig ist es, bei der Anschaffung von Ersatzgegenständen die Ausgaben im Rahmen vertretbarer Qualität möglichst gering zu halten (**Schadensminderungspflicht!**).

## Haftung

### Beispiel:

Bei einer Reise nach London kommt Ihr Koffer drei Tage zu spät an. Da Sie zu einer Hochzeit eingeladen sind, und Ihr Anzug sich im Koffer befindet, müssen Sie einen neuen kaufen. Nachdem Sie Ihren Koffer zurückbekommen haben, besitzen Sie nun zwei Anzüge, welche Sie beide weiterhin verwenden können.

### Fristen

Schäden **am aufgegebenen Gepäck** müssen **binnen 7 Tagen** ab Annahme des Gepäcks, Schäden aus der **Gepäckverspätung** längstens **binnen 21**

**Tagen** ab der Entgegennahme des Gepäcks bei der Fluglinie **schriftlich** geltend gemacht werden.

### Tipp:

**Melden Sie entstandene Schäden unverzüglich der Fluglinie.**

Eine **Klage** auf Schadenersatz kann nach Wahl des Klägers sowohl gegen den ausführenden, als auch gegen den vertraglichen Luftfrachtführer oder gegen beide **binnen 2 Jahren** eingebracht werden.

## Übersicht

Art des Schadens	Maximale Höhe der Entschädigung (SZR / €)
Personenschäden	unbegrenzt; bei Summen über 100.000 SZR (ca. 115.000 €) Freibeweis durch Luftlinie möglich
Gepäckschäden (Zerstörung, Beschädigung, Verlust)	1.000 SZR (ca. 1.150 €)
Verspätung / Personenbeförderung	4.150 SZR (ca. 4.770 €)
Verspätung / Gepäckbeförderung	1.000 SZR (ca. 1.150 €)

### Behinderte Menschen und Reisende mit eingeschränkter Mobilität

Um der erhöhten Mobilität der Bürger der Europäischen Union Rechnung zu tragen, hat diese im Jahr 2006 eine Verordnung erlassen, die für behinderte Flugreisende und solche mit eingeschränkter Mobilität die gleichen uneingeschränkten Reisemöglichkeiten, wie sie andere Unionsbürger besitzen, sicherstellen soll. Sie tritt in zwei Stufen in Kraft. Die Bestimmungen betreffend die **Beförderungspflicht** (Artikel 3 und 4) gelten **ab dem 26. Juli 2007, alle restlichen Bestimmungen erst ab dem 26. Juli 2008**. Es wurde insbesondere darauf geachtet, dass betroffenen Personen nicht aus unsachlichen bzw. mit ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität im Zusammenhang stehenden Gründen von einer Fluglinie die Beförderung verweigert werden kann.

Unter den Begriffen „Reisende“, „Passagiere“, etc. ist in diesem Kapitel stets die durch die VO begünstigte Personengruppe „Menschen mit Behinderungen und Reisende mit eingeschränkter Mobilität“ gemeint. Der **Begriff der eingeschränkten Mobilität ist sehr weit zu verstehen** und umfasst vor allem auch **ältere Personen**.

### Anwendungsbereich

Die VO gilt grundsätzlich für alle Fluggäste, welche auf einem EU Flughafen ankommen, von diesem abfliegen, oder dort umsteigen. Ist das ausführende LFU eine Fluglinie mit Sitz in der EU, stehen betroffenen Reisenden die Rechte aus dieser VO auch dann zu, wenn sie von einem Flughafen im Gebiet eines Drittstaates in das EU-Gebiet fliegen.

### Ihre Rechte aus der VO im Einzelnen

#### Recht auf Beförderung und zulässige Ausnahmen

Wie bereits oben erwähnt, darf betroffenen Reisenden nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen ausnahmsweise die Beförderung verweigert werden. Diese Gründe sind einerseits durch **nationale bzw. internationale Vorschriften** festgelegte Sicherheitsanforderungen, andererseits wenn aufgrund der Größe des Flugzeugs die **Anbordnahme des Reisenden nicht möglich** ist (z.B. aufgrund der Größe des Rollstuhls). Weiters kann eine Fluglinie, wenn dies einschlägige Sicherheitsvorschriften vorsehen, verlangen, dass Personen mit einem **erhöhten Betreuungsbedarf** von einer weiteren Person begleitet werden müssen. Die Fluglinie, der Reiseveranstalter oder das Reisebüro müssen Ihnen **innerhalb von 5 Werktagen** ab Ihrer Anfrage mittei-

## Menschen mit eingeschränkter Mobilität

len, dass Ihnen aus den oben genannten Gründen die Beförderung verweigert wird, oder Sie eine Begleitperson benötigen.

Wird Ihnen aufgrund eines der oben genannten Gründe erlaubter Weise die Beförderung verweigert, haben Sie jedenfalls Anspruch auf **Erstattung des Flugpreises bzw. auf anderweitige Beförderung** zum ehest möglichen oder zu einem späteren Zeitpunkt. Kann die Verweigerung der Beförderung nicht durch einen der oben genannten Gründe gerechtfertigt werden, stehen Ihnen alle Rechte aus einer **Nichtbeförderung** (siehe Seite 10ff) zu.

### Meldung und Weiterleitung des Hilfebedarfs

Sie sollten bereits bei der Buchung im Reisebüro bekannt geben, dass Sie Unterstützung benötigen werden. Das Reisebüro hat die entsprechenden Informationen an den Flughafen bzw. die Fluglinie weiterzuleiten. So ist sichergestellt, dass Sie bei Ihrem Eintreffen am Flughafen und in weiterer Folge des Fluges und ggf. auch am Zielflughafen entsprechende Betreuung erhalten. Bis **längstens 48 Stunden** vor dem geplanten Abflug muss der Bedarf angemeldet werden, um die Betreuung gewährleisten zu können. Werden Flughafen bzw. Airline weniger als 48 Stunden vor dem Abflug informiert, müssen sie sich dennoch um die Betreuung

nach besten Kräften bemühen, allerdings ohne Garantieverpflichtung.

### Betreuung auf Flughäfen und im Flugzeug

Für die Betreuung auf Flughäfen sind grundsätzlich deren Leitungsorgane zuständig. Sie können aber auch ein Drittunternehmen mit dieser Aufgabe betrauen. Innerhalb des Flughafenbereiches sind an markanten Standorten (Taxistandplätze, U-Bahnstationen, Bahnhöfe, etc.) **Servicepunkte** einzurichten, an denen bei Bedarf Information eingeholt und auch Hilfe angefordert werden kann.

Betroffene haben sich zu der von der Fluglinie, dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro im Voraus **bekannt gegebenen Zeit, oder**, wenn kein Zeitpunkt bekannt gegeben wurde, **mindestens zwei Stunden vor** dem planmäßigen **Abflug** bei einem der oben genannten Servicepunkte bzw. **eine Stunde** vor Abflug direkt beim Check-in einzufinden.

#### *Tipp:*

***Um Stress zu vermeiden, planen Sie daher jedenfalls einen ausreichenden Zeitpolster ein.***

Die Flughafenorgane haben die laufende Hilfeleistung und Betreuung der Reisenden ab Ihrer Ankunft an den oben erwähnten Servicepunkten bis zum Einsteigen ins Flugzeug sicherzustellen. Ab dem Betreten des

## Menschen mit eingeschränkter Mobilität

Flugzeugs übernimmt die Fluglinie die notwendige Betreuung (z.B. Unterstützung auf dem Weg zur Toilette). Reisende haben Anspruch auf die Mitnahme medizinischer Geräte. Außerdem können zusätzlich bis zu 2 Mobilitätshilfen einschließlich elektrischer Rollstühle mitgenommen werden, sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden, an Bord des Flugzeugs genügend Platz ist und die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter dem Transport nicht entgegenstehen.

Weiters besteht Anspruch auf die Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine, vorbehaltlich nationaler Vorschriften. Für verloren gegangene oder beschädigte Rollstühle, sonstige Mobilitätshilfen und Hilfsgерäte steht eine Entschädigung zu.

Alle oben beschriebenen Leistungen müssen für die Passagiere **kostenlos** erbracht werden. Die zustehenden Leistungen sind in den Anhängen I und II der VO detailliert angeführt und im Anhang dieser Broschüre abgedruckt.

### Sonstige wichtige Bestimmungen und Beschwerdeverfahren

**Verpflichtungen** aufgrund der Verordnung gegenüber Reisenden **dürfen** durch abweichende Bestimmungen (z.B. in Allgemeinen Geschäftsbedingungen) **nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden**.

In Beschwerdefällen können sich betroffene Reisende je nach Lage des Problems entweder an das Leitungsorgan des Flughafens, auf dem der Vorfall stattgefunden hat, oder das betreffende Luftfahrtunternehmen wenden. Sollte dies zu keiner zufriedenstellenden Lösung führen, können Sie ihren Beschwerdefall bei der Schlichtungsstelle für Fluggastrechte (Adresse siehe übernächste Seite) einbringen.

Allfällige Schäden können nach allgemeinem Schadenersatzrecht bzw. nach dem Behindertengleichstellungsgesetz gerichtlich durchgesetzt werden.

## Beschwerdemöglichkeit

# Beschwerdemöglichkeit und Rechtsdurchsetzung

Bei Problemen im Zusammenhang mit Ihrem Flug ist es ganz allgemein zunächst ratsam, sich schriftlich an die jeweilige Fluglinie bzw. bei Pauschalreisen an den Reiseveranstalter in seiner Eigenschaft als vertragliches LFU zu wenden. Erfahrungsgemäß kann die Beschwerdebehandlung durch Fluglinien einige Wochen dauern. Verlieren Sie aber nicht den Mut und urgieren Sie gegebenenfalls nochmals.

Sollte sich durch das Antwortschreiben der Fluglinie keine zufriedenstellende Einigung ergeben, so können Sie sich bei Beschwerden nach der **Fluggastrechte-Verordnung 261/2004** an die **Servicestelle für Fluggastrechte** im Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (Adresse siehe Anhang) wenden.

Die VO sieht nämlich vor, dass es in jedem EU-Mitgliedstaat eine Stelle geben muss, an welche sich Passagiere bei vermuteten Verstößen gegen ihre Rechte aus der Verordnung wenden können.

Eine Liste mit den Adressen auch der anderen nationalen Beschwerdestellen in Europa finden Sie auf der

Homepage des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz unter dem Suchbegriff Fluggastrechte.

Bei **sonstigen Problemen** und **offenen Rechtsfragen** insbesondere im Zusammenhang mit Gepäck- und Verspätungsschäden können **allgemeine Konsumentenberatungsstellen** bzw. bei Fällen mit nicht österreichischen Airlines das **Europäische Verbraucherszentrum Wien** (Adressen siehe im Anhang) Hilfestellung leisten. Letzteres ist Teil eines EU-weiten Netzwerkes von Beratungszentren, die bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen Unterstützung anbieten.

Sollte es mit der Fluglinie trotz allem zu keiner Einigung kommen, bleibt Ihnen nur noch der Gang zu **Gericht**.

## Wichtige Telefonnummern und Adressen

### Schlichtungsstelle für Fluggastrechte

---

Servicestelle für Fluggastrechte nach  
der EG-Verordnung 261/2004 im BM  
für Verkehr, Innovation und Tech-  
nologie

Radetzkystraße 2,  
1030 Wien  
Tel.: +43/01/71 16 265-9204  
(Mo - Do 9.00 - 12.00 Uhr)  
Fax.: +43/01/71 16 265-9699  
E-Mail: fluggastrechte@bmvit.gv.at  
Internet: www.bmvit.gv.at

### Allgemeine Konsumenten- beratungsstellen

#### Verein für Konsumenten- information Wien

---

Mariahilfer Straße 81  
1060 Wien  
Tel.: +43/01/58 87 7-0  
E-Mail: konsument@vki.or.at  
Internet: www.konsument.at

#### Verein für Konsumenten- information – Landesstelle Tirol

---

Maximilianstraße 9  
6020 Innsbruck  
Tel.: +43/0512/58 68 78  
E-Mail: konsumenteninfo.tirol@vki-  
tirol.at

#### Europäisches Verbraucherzentrum Wien

---

Mariahilfer Straße 81  
1060 Wien  
www.europakonsument.at  
Tel.: +43/0810/81 02 25  
E-Mail: info@europakonsument.at

#### Europäisches Verbraucherzentrum – Außenstelle Innsbruck

---

Maximilianstraße 9  
6020 Innsbruck  
Tel.:+43/0512/58 68 78  
E-Mail: europainfo.tirol@vki-tirol.at

#### Bundesarbeitskammer Abt. Konsumentenpolitik

---

Prinz Eugen Straße 20  
1040 Wien  
Tel.: +43/01/50 16 5-0  
Internet: www.arbeiterkammer.at

### Spezielle Informationen:

Information über die Sicherheitslage  
am Urlaubsort:

#### Bundesministerium für europäische und internatio- nale Angelegenheiten Bürgerservice

---

Minoritenplatz 8  
1014 Wien  
Tel.: +43/01/50 11 50-0  
Hotline: +43/0800/234888  
Internet: www.bmeia.gv.at

## Wichtige Adressen

Zollinformation:

### Bundesministerium für Finanzen

Hintere Zollamtsstraße 2b  
1030 Wien  
Tel.: +43/01/51 43 3-0  
Internet: [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at)

### Zentrale Auskunftsstelle Zoll

Zollamt Klagenfurt-Villach  
Ackerweg 19, 9500 Villach  
Tel.: +43/01/51 43 3-564053  
(Mo - Fr 6.00 - 22.00 Uhr)  
Fax: +43/01/51 43 3-5964053  
E-Mail: [zollinfo@bmf.gv.at](mailto:zollinfo@bmf.gv.at)

### Hauptzollamt Wien

Brehmstraße 14  
1110 Wien  
Tel.: +43/01/79 59 0-0  
Internet: [www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at)

# Erste Hilfe für KonsumentInnen

28



**bmask**

Gratis-Broschüren und Folder zu  
den wichtigsten Themen des  
Konsumentenrechts finden Sie im Internet

**[broschuerenservice.bmask.gv.at](http://broschuerenservice.bmask.gv.at)**  
oder telefonisch unter +43/0800/20 20 74

Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (Text von Bedeutung für den EWR).  
(Auszug)

## Präambel

(1) Die Maßnahmen der Gemeinschaft im Bereich des Luftverkehrs sollten unter anderem darauf abzielen, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen. Ferner sollte den Erfordernissen des Verbraucherschutzes im Allgemeinen in vollem Umfang Rechnung getragen werden.

(2) Nichtbeförderung und Annullierung oder eine große Verspätung von Flügen sind für die Fluggäste ein Ergebnis und verursachen ihnen große Unannehmlichkeiten.

(5) Da die Unterscheidung zwischen Linienflugverkehr und Bedarfsflugverkehr an Deutlichkeit verliert, sollte der Schutz sich nicht auf Flugste im Linienflugverkehr beschränken, sondern sich auch auf Flugste im Bedarfsflugverkehr, einschließlich Flügen im Rahmen von Pauschalreisen, erstrecken.

(7) Damit diese Verordnung wirksam angewandt wird, sollten die durch sie geschaffenen Verpflichtungen dem ausführenden Luftfahrtunternehmen obliegen, das einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt, und zwar unabhängig davon, ob der Flug mit einem eigenen Luftfahrzeug oder mit einem mit oder ohne Besatzung gemieteten Luftfahrzeug oder in sonstiger Form durchgeführt wird.

(14) Wie nach dem Einkommen von Montreal sollten die Verpflichtungen für ausführende Luftfahrtunternehmen in den Fällen beschränkt oder ausgeschlossen sein, in denen ein Vorkommnis auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Solche Umstände können insbesondere bei politischer Instabilität, mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln und den Betrieb eines ausführenden Luftfahrtunternehmens beeinträchtigenden Streiks eintreten.

## Artikel 1: Gegenstand

(1) Durch diese Verordnung werden unter den in ihr genannten Bedingungen Mindestrechte für Fluggäste in folgenden Fällen festgelegt:

- a) Nichtbeförderung gegen ihren Willen,
- b) Annullierung des Fluges,
- c) Verspätung des Fluges

## Artikel 2: Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

b) "ausführende Luftfahrtunternehmen" ein Luftfahrtunternehmen, das im Rahmen eines Vertrags mit einem Fluggast oder im Namen einer anderen - juristischen oder natürlichen - Person, die mit dem betreffenden Fluggast in einer Vertragsbeziehung steht, einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt;

j) "Nichtbeförderung die Weigerung, Flugste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten 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;

l) "Annullierung die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges, für den zumindest ein Platz reserviert war.

## Artikel 3: Anwendungsbereich

(1) Diese Verordnung gilt

- a) für Fluggäste, die auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, einen Flug antreten;
- b) sofern das ausführende Luftfahrtunternehmen ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft ist, für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats, das den Bestimmungen des Vertrags unterliegt, antreten, es sei denn, sie haben in diesem Drittstaat Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten.

(2) Absatz 1 gilt unter der Bedingung, dass die Fluggäste

- a) bei einer besttigten Buchung für den betreffenden Flug verfügen und - außer im Fall einer Annullierung gem § Artikel 5 - sich
  - wie vorgegeben und zu der zuvor schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) von dem Luftfahrtunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung einfinden oder, falls keine Zeit angegeben wurde,
  - spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung einfinden oder
- b) von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen von einem Flug, für den sie eine Buchung besaßen, auf einen anderen Flug verlegt wurden, unge-

# Rechtsvorschriften

achtet des Grundes hierfür.

(3) Diese Verordnung gilt nicht für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist. Sie gilt jedoch für Fluggäste mit Flugscheinen, die im Rahmen eines Kundenbindungsprogramms oder anderer Werbeprogramme von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunternehmen ausgegeben wurden.

(5) Diese Verordnung gilt für alle ausführenden Luftfahrtunternehmen, die Beförderungen für Fluggäste im Sinne der Absätze 1 und 2 erbringen. Erfüllt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das in keiner Vertragsbeziehung mit dem Fluggast steht, Verpflichtungen im Rahmen dieser Verordnung, so wird davon ausgegangen, dass es im Namen der Person handelt, die in einer Vertragsbeziehung mit dem betreffenden Fluggast steht.

(6) Diese Verordnung lässt die aufgrund der Richtlinie 90/314/EWG bestehenden Fluggastrechte unberührt. Diese Verordnung gilt nicht für Flüge, in denen eine Pauschalreise aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges annulliert wird.

## Artikel 4: Nichtbeförderung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass Fluggästen die Beförderung zu verweigern ist, so versucht es zunächst, Fluggäste gegen eine entsprechende Gegenleistung unter Bedingungen, die zwischen dem betreffenden Fluggast und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind, zum freiwilligen Verzicht auf ihre Buchungen zu bewegen. Die Freiwilligen sind gemäß Artikel 8 zu unterstützen, wobei die Unterstützungsleistungen zusätzlich zu dem in diesem Absatz genannten Ausgleich zu gewähren sind.

(2) Finden sich nicht genügend Freiwillige, um die Beförderung der verbleibenden Fluggäste mit Buchungen mit dem betreffenden Flug zu ermöglichen, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern.

(3) Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß den Artikeln 8 und 9.

## Artikel 5: Annullierung

(1) Bei Annullierung eines Fluges werden den betroffenen Fluggästen

- a) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 8 angeboten,
- b) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten und im Fall einer anderweitigen Beförderung, wenn die nach vernünftigem Er-

messen zu erwartende Abflugzeit des neuen Fluges erst am Tag nach der planmäßigen Abflugzeit des annullierten Fluges liegt, Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und c) vom ausführenden Luftfahrtunternehmen ein Anspruch auf Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 eingeräumt, es sei denn,

i) sie werden über die Annullierung mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet, oder

ii) sie werden über die Annullierung in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, oder

iii) sie werden über die Annullierung weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit unterrichtet und erhalten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

(2) Wenn die Fluggäste über die Annullierung unterrichtet werden, erhalten sie Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung.

(3) Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen ist nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen gemäß Artikel 7 zu leisten, wenn es nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

(4) Die Beweislast dafür, ob und wann der Fluggast über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurde, trägt das ausführende Luftfahrtunternehmen.

## Artikel 6: Verspätung

(1) Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass sich der Abflug

a) bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger um zwei Stunden oder mehr oder

b) bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km um drei Stunden oder mehr oder

c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Flügen um vier Stunden oder mehr gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert, so werden den Fluggästen vom ausführenden Luftfahrtunternehmen

i) die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstabe a) und Absatz 2 angeboten,

ii) wenn die nach vernünftigem Ermessen zu erwartende Abflugzeit erst am Tag nach der zuvor angekündigten Abflugzeit liegt, die Unterstützungsleistungen gemäß Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben b) und c) angeboten und,

iii) wenn die Versp tigung mindestens f nf Stunden betr gt, die Unterst tungsleistungen gem § Artikel 8 Absatz 1 Buchstabe a) angeboten.

(2) Auf jeden Fall m ssen die Unterst tungsleistungen innerhalb der vorstehend f r die jeweilige Entfernungskategorie vorgesehenen Fristen angeboten werden.

### Artikel 7: Ausgleichsanspruch

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so erhalten die Flugg ste Ausgleichszahlungen in folgender H he:

a) 250 EUR bei allen Fl gen ber eine Entfernung von 1500 km oder weniger,

b) 400 EUR bei allen innergemeinschaftlichen Fl gen ber eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Fl gen ber eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km,

c) 600 EUR bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Fl gen.

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Ziort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbef rderung oder der Annullierung sp ter als zur planm §igen Ankunftszeit ankommt.

(2) Wird Flugg sten gem § Artikel 8 eine anderweitige Bef rderung zu ihrem Endziel mit einem Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit

a) bei allen Fl gen ber eine Entfernung von 1500 km oder weniger nicht sp ter als zwei Stunden oder

b) bei allen innergemeinschaftlichen Fl gen ber eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Fl gen ber eine Entfernung zwischen 1500 und 3500 km nicht sp ter als drei Stunden oder

c) bei allen nicht unter Buchstabe a) oder b) fallenden Fl gen nicht sp ter als vier Stunden

nach der planm §igen Ankunftszeit des urspr nglich gebuchten Fluges liegt, so kann das ausf hrende Luftfahrtunternehmen die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 um 50 % k rzen.

(3) Die Ausgleichszahlungen nach Absatz 1 erfolgen durch Barzahlung, durch elektronische oder gew hnliche berweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverst ndnis des Fluggasts, in Form von Reiseogtscheinen und/oder anderen Dienstleistungen.

(4) Die in den Abs tzen 1 und 2 genannten Entfernungen werden nach der Methode der Gro kreisentfernung ermittelt.

### Artikel 8: Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Bef rderung

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so k nnen Flugg ste w hlen zwischen

a) - der binnen sieben Tagen zu leistenden vollst ndigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Absatz 3 genannten Modalit ten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, f r nicht zur ckgelegte Reiseabschnitte sowie f r bereits zur ck-

gelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den urspr nglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, gegebenenfalls in Verbindung mit

- einem R ckflug zum ersten Abflugort zum frhest m glichen Zeitpunkt,

b) anderweitiger Bef rderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frhest m glichen Zeitpunkt oder

c) anderweitiger Bef rderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem sp teren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich verfg barer Pl tze.

(2) Absatz 1 Buchstabe a) gilt auch f r Flugg ste, deren Fl ge Bestandteil einer Pauschalreise sind, mit Ausnahme des Anspruchs auf Erstattung, sofern dieser sich aus der Richtlinie 90/314/EWG ergibt.

(3) Befinden sich an einem Ort, in einer Stadt oder Region mehrere Flugh fen und bietet ein ausf hrendes Luftfahrtunternehmen einem Fluggast einen Flug zu einem anderen als dem in der urspr nglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen an, so tr gt das ausf hrende Luftfahrtunternehmen die Kosten f r die Bef rderung des Fluggastes von dem anderen Flughafen entweder zu dem in der urspr nglichen Buchung vorgesehenen Zielflughafen oder zu einem sonstigen nahe gelegenen, mit dem Fluggast vereinbarten Ziort.

### Artikel 9: Anspruch auf Betreuungsleistungen

(1) Wird auf diesen Artikel Bezug genommen, so sind Flugg sten folgende Leistungen unentgeltlich anzubieten:

a) Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verh ltnis zur Wartezeit,

b) Hotelunterbringung, falls

- ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren N chten notwendig ist oder

- ein Aufenthalt zus tzlich zu dem vom Fluggast beabsichtigten Aufenthalt notwendig ist,

c) Bef rderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (Hotel oder Sonstiges).

(2) Au erdem wird den Flugg sten angeboten, unentgeltlich zwei Telefongespr che zu f hren oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails zu versenden.

(3) Bei der Anwendung dieses Artikels hat das ausf hrende Luftfahrtunternehmen besonders auf die Bed rfnisse von Personen mit eingeschr nkter Mobilit t und deren Begleitpersonen sowie auf die Bed rfnisse von Kindern ohne Begleitung zu achten.

### Artikel 14: Verpflichtung zur Information der Flugg ste ber ihre Rechte

(1) Das ausf hrende Luftfahrtunternehmen stellt sicher, dass bei der Abfertigung ein klar lesbarer Hinweis mit folgendem Wortlaut f r die Flugg ste deutlich sichtbar angebracht wird: "Wenn Ihnen die Bef rderung verweigert wird oder wenn Ihr Flug annulliert wird oder um mindestens zwei Stunden versp tet ist, verlangen Sie

## Rechtsvorschriften

am Abfertigungsschalter oder am Flugsteig schriftliche Auskunft über ihre Rechte, insbesondere über Ausgleichs- und Unterstutzungsleistungen.

(2) Ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Flugstunden die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, hindert jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis aus, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstutzungsleistungen gemäß dieser Verordnung dargelegt werden. Ferner wird allen von einer Verspätung um mindestens zwei Stunden betroffenen Fluggästen ein entsprechender Hinweis ausgehändigt. Die für die Kontaktaufnahme notwendigen Angaben zu der benannten einzelstaatlichen Stelle nach Artikel 16 werden dem Fluggast ebenfalls in schriftlicher Form ausgehändigt.

(3) Bei blinden oder sehbehinderten Personen sind die Bestimmungen dieses Artikels durch den Einsatz geeigneter alternativer Mittel anzuwenden.

### Artikel 16: Verstöße

(1) Jeder Mitgliedstaat benennt eine Stelle, die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Bezug auf Flüge von in seinem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen und Flüge von einem Drittland zu diesen Flughäfen zuständig ist. Gegebenenfalls ergreift diese Stelle die notwendigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Fluggastrechte gewahrt werden. Die Mitgliedstaaten teilen der Kommission mit, welche Stelle gemäß diesem Absatz benannt worden ist.

(2) Unbeschadet des Artikels 12 kann jeder Fluggast bei einer gemäß Absatz 1 benannten Stelle oder einer sonstigen von einem Mitgliedstaat benannten zuständigen Stelle Beschwerde wegen eines behaupteten Verstoßes gegen diese Verordnung erheben, der auf einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats begangen wurde oder einen Flug von einem Drittstaat zu einem Flughafen in diesem Gebiet betrifft.

(3) Die von den Mitgliedstaaten für Verstöße gegen diese Verordnung festgelegten Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Montrealer Übereinkommen) vom 28. Mai 1999 (Auszug)

### Kapitel III:

Haftung des Luftfrachtführers und Umfang des Schadenersatzes

### Art. 17 Tod und Körperverletzung von Reisenden — Beschädigung von Reisegepäck

1) Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass ein Reisender getötet oder körperlich verletzt wird, jedoch nur, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeugs oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat.

2) Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der durch Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck entsteht, jedoch nur, wenn das Ereignis, durch das die Zerstörung, der Verlust oder die Beschädigung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeugs oder während eines Zeitraums eingetreten ist, in dem sich das aufgegebenen Reisegepäck in der Obhut des Luftfrachtführers befand.

Der Luftfrachtführer haftet jedoch nicht, wenn und soweit der Schaden auf die Eigenart des Reisegepäcks oder einen ihm innewohnenden Mangel zurückzuführen ist. Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck, einschließlich persönlicher Gegenstände, haftet der Luftfrachtführer, wenn der Schaden auf sein Verschulden oder das Verschulden seiner Leute zurückzuführen ist.

3) Hat der Luftfrachtführer den Verlust des aufgegebenen Reisegepäcks anerkannt oder ist das aufgegebenen Reisegepäck nach Ablauf von einundzwanzig Tagen seit dem Tag, an dem es hätte eintreffen sollen, nicht eingetroffen, so kann der Reisende die Rechte aus dem Beförderungsvertrag gegen den Luftfrachtführer geltend machen.

4) Vorbehaltlich entgegenstehender Bestimmungen bezeichnet in diesem Übereinkommen der Begriff „Reisegepäck“ sowohl aufgegebenes als auch nicht aufgegebenes Reisegepäck.

### Art. 19 Verspätung

Der Luftfrachtführer hat den Schaden zu ersetzen, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck oder Gütern entsteht. Er haftet jedoch nicht für den Verspätungsschaden, wenn er nachweist, dass er und seine Leute alle zumutbaren Maßnahmen zur

Vermeidung des Schadens getroffen haben oder dass es ihm oder ihnen nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

### Art. 20 Haftungsbefreiung

Weist der Luftfrachtführer nach, dass die Person, die den Schadenersatzanspruch erhebt, oder ihr Rechtsvorgänger den Schaden durch eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung, sei es auch nur fahrlässig, verursacht oder dazu beigetragen hat, so ist der Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung gegenüber dieser Person insoweit befreit, als diese Handlung oder Unterlassung den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Verlangt eine andere Person als der Reisende wegen dessen Tod oder Körperverletzung Schadenersatz, so ist der Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung insoweit befreit, als er nachweist, dass eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Reisenden, sei es auch nur fahrlässig, den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Dieser Artikel gilt für alle Haftungsbestimmungen in diesem Bereinkommen einschließlich Artikel 21 Absatz 1.

### Art. 21 Schadenersatz bei Tod oder Körperverletzung von Reisenden

1) Für Schaden nach Artikel 17 Absatz 1, die 100 000 Sonderziehungsrechte je Reisenden nicht übersteigen, kann die Haftung des Luftfrachtführers nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden. 2) Der Luftfrachtführer haftet nicht für Schaden nach Artikel 17 Absatz 1, soweit sie 100 000 Sonderziehungsrechte je Reisenden übersteigen, wenn er nachweist, dass a) dieser Schaden nicht auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute, sei es auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist oder Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung 0.748.411 im internationalen Luftverkehr — bereink. b) dieser Schaden ausschließlich auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung eines Dritten, sei es auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist.

### Art 22: Haftungshöchstbetrag bei Verspätung sowie für Reisegepäck und Güter

1) Für Verspätungsschaden im Sinne des Artikels 19 haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4150 Sonderziehungsrechten je Reisenden. 2) Bei der Beförderung von Reisegepäck haftet der Luftfrachtführer für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung nur bis zu einem Betrag von 1000 Sonderziehungsrechten je Reisenden; diese Beschränkung gilt nicht, wenn der Reisende bei der Übergabe des aufgegebenen Reisegepäckes an den Luftfrachtführer das Interesse an der Ablieferung am Bestimmungsort

betragsmäßig angegeben und den verlangten Zuschlag entrichtet hat. In diesem Fall hat der Luftfrachtführer bis zur Höhe des angegebenen Betrags Ersatz zu leisten, sofern er nicht nachweist, dass dieser höher ist als das tatsächliche Interesse des Reisenden an der Ablieferung am Bestimmungsort.

5) Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute verursacht worden ist, die entweder in der Absicht, Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass wahrscheinlich ein Schaden eintreten wird; im Fall einer Handlung oder Unterlassung der Leute ist außerdem nachzuweisen, dass diese in Ausführung ihrer Verrichtungen gehandelt haben.

6) Die in Artikel 21 und in diesem Artikel festgesetzten Haftungsbeschränkungen hindern das Gericht nicht, zusätzlich nach seinem Recht einen Betrag zuzusprechen, der ganz oder teilweise den vom Kläger aufgewendeten Gerichtskosten und sonstigen Ausgaben für den Rechtsstreit, einschließlich Zinsen, entspricht. Dies gilt nicht, wenn der zugesprochene Schadenersatz, ohne Berücksichtigung der Gerichtskosten und der sonstigen Ausgaben für den Rechtsstreit, den Betrag nicht übersteigt, den

der Luftfrachtführer dem Kläger schriftlich innerhalb einer Frist von sechs Monaten seit dem Ereignis, das den Schaden verursacht hat, oder, falls die Klage nach Ablauf dieser Frist erhoben worden ist, vor ihrer Erhebung angeboten hat.

### Art. 31 Fristgerechte Schadensanzeige

1) Nimmt der Empfänger aufgegebenes Reisegepäck oder Güter vorbehaltlos an, so begründet dies die widerlegbare Vermutung, dass sie unbeschädigt und entsprechend dem Beförderungsschein oder den anderen Aufzeichnungen im Sinne des Artikels 3 Absatz 2 und Artikels 4 Absatz 2 abgeliefert worden sind.

2) Im Fall einer Beschädigung muss der Empfänger unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Reisegepäck jedenfalls binnen sieben und bei Gütern binnen vierzehn Tagen nach der Annahme, dem Luftfrachtführer Anzeige erstatten. Im Fall einer Verspätung muss die Anzeige binnen einundzwanzig Tagen, nachdem das Reisegepäck oder die Güter dem Empfänger zur Verfügung gestellt worden sind, erfolgen.

3) Jede Beanstandung muss schriftlich erklärt und innerhalb der dafür vorgesehenen Frist übergeben oder abgesandt werden.

4) Wird die Anzeigefrist verumt, so ist jede Klage gegen den Luftfrachtführer ausgeschlossen, es sei denn, dass dieser arglistig gehandelt hat.

# Rechtsvorschriften

## Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des europäischen Parlaments und des Rates

vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG (Text von Bedeutung für den EWR)  
(Auszug)

### Kapitel I

#### Allgemeine Bestimmungen

##### Artikel 1: Gegenstand

(1) Diese Verordnung legt Vorschriften fest:  
a) zur Erstellung und Veröffentlichung einer auf gemeinsamen Kriterien beruhenden gemeinschaftlichen Liste von Luftfahrtunternehmen, gegen die aus Sicherheitsgründen eine Betriebsuntersagung in der Gemeinschaft erlassen wurde, und  
b) über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des Luftfahrtunternehmens, das ihren Flug durchführt.

##### Artikel 2: Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

- a) "Luftfahrtunternehmen" ein Lufttransportunternehmen mit einer gültigen Betriebsgenehmigung oder einer gleichwertigen Genehmigung;
- b) "Beförderungsvertrag" einen Vertrag über Luftverkehrsdienste oder einen solche Dienste umfassenden Vertrag; die Beförderung kann zwei oder mehr Flüge umfassen, die von demselben oder von verschiedenen Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden;
- c) "Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr" das Luftfahrtunternehmen, das einen Beförderungsvertrag mit einem Fluggast schließt, oder im Falle einer Pauschalreise, der Reiseveranstalter. Jeder Verkäufer von Flugscheinen gilt auch als Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr.
- d) "Verkäufer von Flugscheinen" den Verkäufer eines Flugscheins, der einem Fluggast einen Beförderungsvertrag vermittelt, unabhängig davon, ob es sich um einen Flug allein oder als Teil einer Pauschalreise handelt, soweit es sich nicht um ein Luftfahrtunternehmen oder einen Reiseveranstalter handelt;
- e) "ausführendes Luftfahrtunternehmen" ein Luftfahrtunternehmen, das im Rahmen eines Vertrags mit einem Fluggast oder im Namen einer anderen juristischen oder

natürlichen Person, die mit dem betreffenden Fluggast in einer Vertragsbeziehung steht, einen Flug durchführt oder durchzuführen beabsichtigt;

- h) "Pauschalreise" die in Artikel 2 Nummer 1 der Richtlinie 90/314/EWG definierten Leistungen;
- i) "Buchung" den Umstand, dass der Fluggast über einen Flugschein oder einen anderen Beleg verfügt, aus dem hervorgeht, dass die Buchung von dem Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr akzeptiert und registriert wurde;

### Kapitel III

#### Unzerrichtung von Fluggästen

##### Artikel 10: Geltungsbereich

- (1) Dieses Kapitel gilt für die Beförderung von Fluggästen auf dem Luftwege, wenn der Flug Teil eines Beförderungsvertrags ist und diese Beförderung in der Gemeinschaft begonnen hat, und
- a) der Flug von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats ausgeht, für das der Vertrag gilt, oder
  - b) der Flug von einem Flughafen in einem Drittstaat ausgeht und auf einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats, für das der Vertrag gilt, ankommt, oder
  - c) der Flug von einem Flughafen in einem Drittstaat ausgeht und auf einem solchen Flughafen ankommt.
- (2) Dieses Kapitel gilt unabhängig davon, ob es sich um einen Linienflug handelt oder nicht, sowie unabhängig davon, ob der Flug Teil einer Pauschalreise ist oder nicht.
- (3) Dieses Kapitel berührt nicht die Rechte der Fluggäste nach der Richtlinie 90/314/EWG und der Verordnung (EWG) Nr. 2299/89.

##### Artikel 11: Informationen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

- (1) Bei der Buchung unterrichtet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr unabhängig vom genutzten Buchungsweg die Fluggäste bei der Buchung über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s).
- (2) Ist die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens bei der Buchung noch nicht bekannt, so stellt der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr sicher, dass der Fluggast über den Namen der bzw. des Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, die bzw. das wahrscheinlich als ausführende(s) Luftfahrtunternehmen der betreffenden Flöge tätig werden bzw. wird. In diesem Fall sorgt der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr dafür, dass der Fluggast über die Identität der bzw. des ausführenden Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, sobald diese Identität feststeht.
- (3) Wird das bzw. die ausführenden Luftfahrtunternehmen nach der Buchung gewechselt, so leitet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr

unabhängig vom Grund des Wechsels unverzüglich alle angemessenen Schritte ein, um sicherzustellen, dass der Fluggast so rasch wie möglich bei den Wechsel unterrichtet wird. In jedem Fall werden die Fluggäste bei der Abfertigung oder, wenn keine Abfertigung bei einem Anschlussflug erforderlich ist, beim Einstieg unterrichtet.

(4) Das Luftfahrtunternehmen oder gegebenenfalls der Reiseveranstalter sorgen dafür, dass der betreffende Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr über die Identität der oder des Luftfahrtunternehmens(s) unterrichtet wird, sobald diese Identität feststeht, insbesondere im Falle eines Wechsels des Luftfahrtunternehmens.

(5) Wurde ein Verkauf von Flugscheinen nicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens unterrichtet, so ist der für die Nichteinhaltung der Vorschriften dieses Artikels nicht verantwortlich.

(6) Die Verpflichtung des Vertragspartners für die Beförderung im Luftverkehr zur Unterrichtung des Fluggastes über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens ist in den für den Beförderungsvertrag geltenden allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuführen.

## Artikel 12: Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

(1) Diese Verordnung berührt nicht das Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß § der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.

(2) In Fällen, in denen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 keine Anwendung findet, und

a) das dem Fluggast mitgeteilte ausführende Luftfahrtunternehmen in die gemeinschaftliche Liste aufgenommen wurde und einer Betriebsuntersagung unterliegt, was zur Annullierung des betreffenden Fluges geführt hat oder zu einer solchen Annullierung geführt hätte, wenn der Flug innerhalb der Gemeinschaft durchgeführt worden wäre, oder

b) das dem Fluggast mitgeteilte ausführende Luftfahrtunternehmen durch ein anderes ausführende Luftfahrtunternehmen ersetzt wurde, das in die gemeinschaftliche Liste aufgenommen wurde und einer Betriebsuntersagung unterliegt, was zur Annullierung des betreffenden Fluges geführt hat oder zu einer solchen Annullierung geführt hätte, wenn der Flug innerhalb der Gemeinschaft durchgeführt worden wäre, bietet der Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr, der Vertragspartner des Beförderungsvertrags ist, dem Fluggast das Recht auf Erstattung oder auf anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 an, vorausgesetzt, der Fluggast hat sich, wenn der Flug nicht annulliert wurde, entschieden, diesen Flug nicht anzutreten.

(3) Absatz 2 des vorliegenden Artikels gilt unbeschadet des Artikels 13 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.

## Artikel 13: Sanktionen

Die Mitgliedstaaten treffen die zur Einhaltung der in diesem Kapitel festgelegten Regeln erforderlichen Maßnahmen und legen für Verstöße gegen diese Regeln Sanktionen fest. Die Sanktionen müssen wirksam, verhältnismäßig und abschreckend sein.

## Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des europäischen Parlaments und des Rates

vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Text von Bedeutung für den EWR) (Auszug)

### Artikel 1: Zweck und Geltungsbereich

(1) Diese Verordnung enthält Vorschriften für den Schutz und die Hilfeleistung für behinderte Flugreisende und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität, die diese Personen vor Diskriminierung schützen und sicherstellen sollen, dass sie Hilfe erhalten.

(2) Diese Verordnung gilt für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die gewerbliche Passagierflugdienste nutzen oder zu nutzen beabsichtigen und von einem Flughafen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, abfliegen, auf einem solchen ankommen oder einen solchen im Transit benutzen.

(3) Die Artikel 3, 4 und 10 gelten auch für Fluggäste, die von einem Flughafen in einem Drittland zu einem Flughafen reisen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, wenn es sich bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen um ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft handelt.

(4) Diese Verordnung berührt nicht die Rechte der Fluggäste, die in der Richtlinie 90/314/EWG und der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 verankert sind.

(5) Kollidieren die Bestimmungen dieser Verordnung mit denjenigen der Richtlinie 96/67/EG, so hat diese Verordnung Vorrang.

### Artikel 2: Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Verordnung gelten folgende Begriffsbestimmungen:

a) "Behinderter Mensch" oder "Person mit eingeschränkter Mobilität" ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt

## Rechtsvorschriften

ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

### Artikel 3: Beförderungspflicht

Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erlingungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen darf sich nicht aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes weigern,

- a) eine Buchung für einen Flug ab oder zu einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen zu akzeptieren;
- b) einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität auf einem solchen Flughafen an Bord zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Flugschein und eine gültige Buchung verfügt.

### Artikel 4: Abweichungen, besondere Bedingungen und Unterrichtung

(1) Ungeachtet des Artikels 3 kann ein Luftfahrtunternehmen, sein Erlingungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen sich aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes nur weigern, die Buchung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder diese Person an Bord zu nehmen,

- a) um geltenden Sicherheitsanforderungen, die in internationalen, gemeinschaftlichen oder nationalen Rechtsvorschriften festgelegt sind, oder den Sicherheitsanforderungsnachzukommen, die die Behörde aufgestellt hat, die dem betreffenden Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausstellt hat;
- b) wenn wegen der Gründe des Luftfahrzeugs oder seiner Trennung die Anbordnahme oder die Beförderung dieses behinderten Menschen oder dieser Person mit eingeschränkter Mobilität physisch unmöglich ist.

Im Falle einer Weigerung, eine Buchung aus den in Unterabsatz 1 Buchstabe a oder b genannten Gründen zu akzeptieren, bemüht sich das Luftfahrtunternehmen, sein Erlingungsgehilfe oder das Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften, der betroffenen Person eine annehmbare Alternative zu unterbreiten. Einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität, der die Anbordnahme aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigert wurde, sowie jeder diese Person gem § Absatz 2 des vorliegenden Artikels begleitenden Person muss der Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gem § Artikel 18 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 angeboten werden. Das Recht auf die Möglichkeit eines Rückfluges oder einer anderweitigen Beförderung ist davon abhängig, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind.

(2) Unter den in Absatz 1 Unterabsatz 1 Buchstabe a genannten Bedingungen darf ein Luftfahrtunternehmen,

sein Erlingungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die Hilfe zu leisten, die dieser behinderte Mensch oder diese Person mit eingeschränkter Mobilität benötigt.

(3) Ein Luftfahrtunternehmen oder sein Erlingungsgehilfe macht die Sicherheitsvorschriften, die es bzw. er bei der Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität befolgt, sowie jede Beschränkung in der Beförderung solcher Personen oder von Mobilitätshilfen wegen der Luftfahrzeuggröße in zugänglicher Form und zumindest in den gleichen Sprachen wie die Informationen für andere Fluggäste öffentlich zugänglich. Ein Reiseunternehmen gibt die Sicherheitsvorschriften und Beschränkungen bekannt, die für die von ihm veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen, in Pauschalreisen eingeschlossenen Flügen gelten.

(4) Macht ein Luftfahrtunternehmen, sein Erlingungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen von den Ausnahmen gem § Absatz 1 oder Absatz 2 Gebrauch, so unterrichtet es bzw. er unverzüglich den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität über seine Gründe hierfür. Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erlingungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen übermittelt diese Gründe auf Verlangen in Schriftform dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität innerhalb von fünf Werktagen, nachdem der Antrag eingegangen ist.

### Artikel 5: Bestimmung von Ankunfts- und Abfahrtsorten

(1) In Zusammenarbeit mit den Flughafenutzern ber den Flughafenutzerausschuss, sofern ein solcher besteht, und mit den entsprechenden Verbänden, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, bestimmt das Leitungsorgan eines Flughafens unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude Ankunfts- und Abfahrtsorte innerhalb der Flughafengrenzen oder an einem Ort unter direkter Aufsicht des 26.7.2006 DE Amtsblatt der Europäischen Union L 204/5 Leitungsorgans, an denen behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können.

(2) Die in Absatz 1 genannten Ankunfts- und Abfahrtsorte werden deutlich ausgewiesen und an ihnen werden grundlegende Informationen über den Flughafen in zugänglicher Form vermittelt.

### Artikel 6: Weiterleitung von Informationen

(1) Luftfahrtunternehmen, ihre Erlingungsgehilfen und Reiseunternehmen ergreifen alle Maßnahmen, die erforderlich sind, um Meldungen des Hilfsbedarfs von behinderten Menschen und Personen mit einge-

schr nchter Mobilit t an allen ihren Verkaufsstellen, einschlie ßlich Telefon -und Internetverkaufsstellen, in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten entgegenzunehmen.

(2) Wird einem Luftfahrtunternehmen, seinem Er f llungsgehilfen oder einem Reiseunternehmen mindestens 48 Stunden vor der f r den Flug ver ffentlichten Abflugzeit ein Hilfsbedarf gemeldet, so leitet es bzw. er die betreffenden Informationen mindestens 36 Stunden vor der f r den Flug ver ffentlichten Abflugzeit weiter an a) die Leitungsorgane des Abflugflughafens, des Ziel-flughafens und des Transitflughafens sowie an b) das ausf hrende Luftfahrtunternehmen, wenn die Buchung nicht bei diesem Luftfahrtunternehmen vorge-nommen wurde; in den F llen, in denen die Identit t des ausf hrenden Luftfahrtunternehmens zum Zeit-punkt der Meldung noch nicht bekannt ist, werden die Informationen ermittelt, sobald dies m glich ist.

(3) In allen anderen als den in Absatz 2 genannten F llen leitet das Luftfahrtunternehmen, sein Er f llungs-gehilfe oder das Reiseunternehmen die Informationen so bald wie m glich weiter.

(4) So bald wie m glich nach dem Abflug unterrichtet das ausf hrende Luftfahrtunternehmen das Leitungsor-gan des Zielflughafens, sofern dieser in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates liegt, ber die Zahl der behinderten Menschen und Personen mit eingeschr nchter Mobilit t auf diesem Flug, die die in Anhang I genannte Hilfe ben tigen, und ber die Art dieser Hilfe.

## Artikel 7:Recht auf Hilfeleistung auf Flughafen

(1) Kommt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschr nchter Mobilit t auf einem Flughafen an, um einen Flug anzutreten, so obliegt es dem Leitungsorgan des Flughafens, da f r Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person den Flug, f r den sie eine Buchung besitzt, antreten kann, sofern die besonderen Bed rfnisse der Person nach einer solchen Hilfe dem betreffenden Luftfahrtunternehmen, seinem Er-f llungsgehilfen oder dem betreffenden Reiseunter-nehmen mindestens 48 Stunden vor der f r den Flug ver ffentlichten Abflugzeit gemeldet worden ist. Diese Meldung gilt auch f r den R ckflug, wenn der Hin- und der R ckflug bei derselben Luftfahrtunternehmen gebucht wurden.

(2) Ist der Einsatz eines anerkannten Begleithundes erforderlich, so werden die entsprechenden Vorkehr-ungen getroffen, sofern dies dem Luftfahrtunter-nehmen, seinem Er f llungsgehilfen oder dem Reise-unternehmen in bereinstimmung mit geltenden nation-alen Bestimmungen ber die Bef rderung von Begleithunden an Bord von Luftfahrzeugen sofern vorhanden gemeldet worden ist.

(3) Erfolgt keine Meldung nach Absatz 1, so bem ht sich das Leitungsorgan im Rahmen des M glichen nach besten Kr ften, die in Anhang I genannte Hilfe so zu

leisten, dass die betreffende Person den Flug, f r den sie eine Buchung besitzt, antreten kann.

(4) Absatz 1 gilt unterfolgenden Bedingungen:

a) Die Person findet sich selbst zur Abfertigung ein, und zwar

i) zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Er-f llungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschlie ßlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder

ii) wenn keine Zeit angegeben wurde, sp testens eine Stunde vor der ver ffentlichten Abflugzeit, oder

b) die Person findet sich an einem gem § Artikel 5 aus-gewiesenen Ort innerhalb der Flughafengrenzen ein, und zwar

i) zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Er-f llungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschlie ßlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder

ii) wenn keine Zeit angegeben wurde, sp testens zwei Stunden vor der ver ffentlichten Abflugzeit.

(5) Benutzt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschr nchter Mobilit t einen unter diese Ver-ordnung fallenden Flughafen im Transit oder wird sie von einem Luftfahrtunternehmen oder Reiseunter-nehmen von dem Flug, f r den sie eine Buchung besitzt, auf einen anderen Flug verlegt, so obliegt es dem Leitungsorgan, da f r Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person in der Lage ist, den Flug, f r den sie eine Buchung besitzt, anzutreten.

(6) Kommt ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschr nchter Mobilit t auf dem Luftwege auf einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen an, so obliegt es dem Leitungsorgan des Flughafens, da f r Sorge zu tragen, dass die in Anhang I genannte Hilfe so geleistet wird, dass die Person in der Lage ist, den in Artikel 5 genannten Abfahrtsort von dem Flughafen zu erreichen.

(7) Die geleistete Hilfe muss, soweit wie dies m glich ist, auf die besonderen Bed rfnisse des einzelnen Flug-gastes zugeschnitten sein.

## Artikel 10 :Hilfeleistung von Luftfahrtunternehmen

Ein Luftfahrtunternehmen leistet einem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschr nchter Mobilit t, die von einem unter diese Verordnung fal-lenden Flughafen abfliegt, auf einem solchen ankommt oder einen solchen im Transit benutzt, die in Anhang II genannte Hilfe ohne Aufpreis, sofern die betreffende Person die in Artikel 7 Abs tze 1, 2 und 4 genannten Bedingungen erf llt.

## Artikel 12: Entsch digung f r verloren gegangene oder besch digte Rollst hle, sonstige Mobilit tshilfen und Hilfsgerte

Gehen Rollst hle oder sonstige Mobilit tshilfen oder

## Rechtsvorschriften

Hilfsgerechte während der Abfertigung auf dem Flughafen oder während der Beförderung an Bord des Luftfahrzeugs verloren oder werden sie beschädigt, so wird der Fluggast, dem diese Ausrüstung geht, gem § den internationalen, gemeinschaftsrechtlichen und nationalen Rechtsvorschriften entschädigt.

### Artikel 13 : Ausschluss von Verpflichtungsbeschränkungen

Verpflichtungen aufgrund dieser Verordnung gegenüber behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dürfen nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

### Anhang I

#### Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

- Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,
- an den gem § Artikel 5 innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude ausgewiesenen Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten,
- von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben,
  - vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen
  - gegebenenfalls mithilfe von Liften, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen,
  - von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen,
  - ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
  - von ihrem Sitz zum Luftfahrzeugtür zu gelangen,
  - gegebenenfalls mithilfe von Liften, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen,
  - von Luftfahrzeugen zum Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei gegebenenfalls die nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
  - von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen,
  - im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes und zwischen zwei Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,
  - erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.
- Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson

unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim An Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

— Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle am Boden (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefährter nicht entgegenstehen).

Vorbergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen.

— Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden.

— Mitteilung der für einen Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form.

### Anhang II

#### Hilfeleistung des Luftfahrtunternehmens

— Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine, vorbehaltlich der nationalen Vorschriften.

— Zusätzlich zu medizinischen Geräten Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen pro behindertem Mensch oder Person mit eingeschränkter Mobilität, einschließlich elektrischer Rollstühle (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefährter nicht entgegenstehen).

— Mitteilung von wesentlichen Informationen über einen Flug in zugänglicher Form.

— Auf Wunsch Bemerkungen im Rahmen des Möglichen nachbesten Kriterien um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen behinderten Menschen oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

— Erforderlichenfalls Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen.

— Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich das Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kriterien, dieser Person einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen.

Den Volltext aller oben zitierten Vorschriften finden Sie auch in der Rechtsdatenbank der Europäischen Union:

<http://eur-lex.europa.eu>

## Stichwortverzeichnis

Annullierung (Stornierung) 6, 9ff  
Ausgleichsleistung 9ff  
Außergewöhnliche Umstände 12  
**Behinderte Menschen** 16, 23ff  
Betreuungsleistung 9ff  
Bruttopreis 8  
Direktflug 8  
EuGH  
- C-204/08 Rehder vs. Air Baltic 19  
- C-402, 432/07 14 Sturgeon,  
  Böck 14  
- C-549/07 Wallentin-Hermann vs.  
  Alitalia 13  
Gepäck 6, 7, 10, 20ff  
Haftung 20ff  
- Gepäcksschäden 6, 7, 20ff  
- Personenschäden 6, 7, 20ff  
- Verspätungsschäden 20ff  
Höherstufung/  
Herabstufung 16

Luftbeförderungsvertrag 7, 8  
Luftfahrtunternehmen (LFU) 6  
- ausführendes 7, 10, 16, 19, 20  
- vertragliches 7, 10, 20  
**Montrealer**  
Übereinkommen (MÜ) 6, 7, 20  
Nichtbeförderung 6, 9ff  
Nonstop Flug 8  
**Person mit eingeschränkter**  
Mobilität 16, 23ff  
**Schwarze Liste** 6, 9  
Servicestelle für Fluggast-  
rechte 13, 19, 25ff  
Sonderziehungsrecht 20  
Technisches Gebrechen 13  
Überbuchung 11ff  
Unterstützungsleistung 11, 19  
Verspätung 6, 9ff, 17ff  
Vulkanaschewolke 5,12

# Broschüren und Folder der Sektion Konsumentenpolitik im BMASK

### Broschüren:

- ◆ Die Koffer sind gepackt – Reisen I
- ◆ Fliegen ohne Turbulenzen – Reisen II
- ◆ Sie haben Recht – Konsumentenrecht
- ◆ Konsument und Gericht – Vom Klagen und Geklagt werden
- ◆ Wohnobjekt gesucht

### Folder:

- ◆ Auto finanzieren: Leasing
- ◆ Bisher nur MieterIn – Kauf der bisherigen Mietwohnung von einer gemeinnützigen Bauvereinigung
- ◆ Immobilienmakler
- ◆ Internet Abzocke / Gratisangebote
- ◆ Jugendliche und Verschuldung – Alles was Recht ist.
- ◆ Mehrwertnummern – mehr Wert für wen?
- ◆ Mensch ärgere dich nicht – Gewinnzusagen
- ◆ Pleite? – Schulden und Privatkonkurs
- ◆ Werbeveranstaltungen & Ausflugsfahrten – Gewinn oder Falle?
- ◆ AnlagenvermittlerInnen auf dem Prüfstand – Trau, schau, wem - wohin mit dem Geld?
- ◆ Anlagenberatung auf dem Prüfstand – Trau, schau, wem - wohin mit dem Geld?
- ◆ Anlagenprodukte auf dem Prüfstand – Trau, schau, wem - wohin mit dem Geld?
- ◆ Musterkaufvertrag für Gebrauchtfahrzeuge
- ◆ Musterkaufvertrag für Neufahrzeuge

# Wichtige Telefonnummern und Adressen:

## Schlichtungsstelle für Fluggastrechte im BM für Verkehr, Innovation und Technologie

---

1030 Wien, Radetzkystraße 2  
Tel.: +43/ 01/71 162 65-9204  
(Mo - Do 9.00 - 12.00 Uhr)

## Verein für Konsumenten- information Wien

---

1060 Wien, Mariahilfer Straße 81  
Tel.: +43/01/58 877-0

## Verein für Konsumenten- information – Tirol

---

6020 Innsbruck, Maximilianstraße 9  
Tel.: +43/0512/58 687 8



## Europäisches Verbraucherzentrum Wien

---

1060 Wien, Mariahilfer Straße 81  
Tel.: +43/0810/81 022 5  
(0,0676 €/Min.)

## Europäisches Verbraucherzentrum Innsbruck

---

6020 Innsbruck, Maximilianstraße 9  
Tel.: +43/0512/58 687 8

## Bundesarbeitskammer

---

Abt. Konsumentenpolitik  
1040 Wien, Prinz Eugen Straße 20  
Tel.: +43/01/50 165-0

Information über die Sicherheitslage  
am Urlaubsort:

## Bundesministerium für europäische und internatio- nale Angelegenheiten

---

Bürgerservice  
1014 Wien, Minoritenplatz 8  
Tel.: +43/01/50 115 0-0  
Hotline: +43/0800/23 488 8

## Zollinformation:

## Bundesministerium für Finanzen

---

1030 Wien, Hintere Zollamtsstraße 2b  
Tel.: +43/01/51 433-0  
Bürgerservice Tel.: +43/0810/00 122 8  
(max. 10ct pro Minute)

## Hauptzollamt Wien

---

1110 Wien, Brehmstraße 14  
Tel.: +43/01/79 590-0

## Zentrale Auskunftsstelle – Zoll

---

Zollamt Klagenfurt-Villach  
9500 Villach, Ackerweg 19  
Tel.: +43/01/51 433-56 405 3  
Fax: +43/01/51 433-59 6405 3  
(Mo - Fr 6.00 - 22.00 Uhr)

Stand: Oktober 2010