



BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT  
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

## Neue Fluggastrechteverordnung der EG (Verordnung 261/2004)

Ab 17.02.2005 gelten nach Inkrafttreten der neuen Fluggastrechte-Verordnung (Verordnung 261/2004) im gesamten EU Raum verbesserte Rechte von Flugpassagieren in Fällen von Überbuchungen, Annullierungen und längeren Verspätungen von Flügen.

Neben dem Recht auf **Rückerstattung des Flugpreises** bzw. schnellstmöglicher Beförderung zu Ihrem Endziel und **umfassenden Betreuungsleistungen** bei Wartezeiten besteht **in gewissen Fällen** zusätzlich ein Anspruch auf **sofortige Auszahlung einer Ausgleichsleistung** bis zu € 600 (je nach Reichweite Ihres Fluges) als Ersatz für die entstandenen Unannehmlichkeiten.

### Das Wichtigste in Kürze:

1. **Nichtbeförderung wegen Überbuchungen: *Ticket-Rückerstattung* oder *anderweitige Beförderung + Ausgleichsleistung*;**
2. **Annullierung (Streichung) von Flügen: *Ticket-Rückerstattung* oder *anderweitige Beförderung + Ausgleichsleistung, aber nicht bei unverschuldeten Annullierungen im Zusammenhang mit höherer Gewalt*;**
3. **jedenfalls bei Verspätungen über 5 Stunden: *Ticket Rückerstattungsanspruch, wenn Kunde nicht fliegt*;**
4. **bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätungen über zwei Stunden: Anspruch auf *Betreuungsleistungen*;**
5. **weitergehende Ersatzansprüche nach anderen Vorschriften bleiben von der Verordnung *unberührt*;**
6. die neue Verordnung ist auch auf **Flüge im Rahmen einer Pauschalreise** anwendbar.

## Für welche Flüge?

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

## Ihre Ansprüche im einzelnen:

### 1. Nichtbeförderung wegen Überbuchung

Ist für eine Fluglinie absehbar, dass aufgrund von Überbuchungen 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 eine zwischen Fluglinie und Passagier vereinbarte **Ersatzleistung** (zB. Fluggutscheine) freiwillig auf Ihren Flug verzichten.

**Tipp:** Freiwillige, die ein solches Angebot der Fluglinie (zB. Fluggutscheine) annehmen, haben darüber hinaus **keinen Anspruch auf weitere Ausgleichs- und Betreuungsleistungen** (siehe dazu gleich unten). Überlegen Sie sich daher genau, welche Variante die für Sie günstigere ist. Sie sind nicht verpflichtet, ein solches Ersatzangebot der Fluglinie anzunehmen.

Finden sich nicht genügend Freiwillige, so kann die Airline den übrigen Betroffenen **die Beförderung verweigern**, muss diesen gegenüber aber **unverzüglich folgende Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen erbringen:**

1. a) Falls Sie den Flug nun nicht mehr antreten möchten: **Erstattung des Flugpreises** binnen 7 Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf Ihren ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist; ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zu Ihrem ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder

- b) **anderweitige Beförderung** zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Bedingungen **zum frühestmöglichen Zeitpunkt** oder
- c). **anderweitige Beförderung** zu Ihrem Endziel zu einem **späteren Zeitpunkt** nach Ihrer Wahl vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

- 2. **Betreuungsleistungen** (Verpflegung, Hotelunterbringung, zwei unentgeltliche Telefonate, Telefaxe oder e-mails);
- 3. eine **Ausgleichsleistung** nach Tabelle 1:

Wählen Sie statt der Erstattung die **anderweitige Beförderung** und wird diese **innerhalb bestimmter Fristen** (zwischen 2 und 4 Stunden je nach Entfernung) angeboten, so können die Ausgleichszahlungen von der Airline **um 50 % gekürzt** werden (siehe Tabelle 1.).

**Tabelle 1: Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung wegen Überbuchung und bei Annullierungen von Flügen:**

Entfernung (km)	Ausgleich (€)	bei Wahl anderweitiger Beförderung nur Verspätung bis ...(h)	Kürzung um 50 % zulässig / Ausgleich (€)
bis 1500	250	2	125
1500 – 3500	400	3	200
ab 3500	600	4	300

Die Ausgleichsleistungen nach dieser Tabelle sind nicht mit dem Preis ihres Tickets begrenzt!

## 2. Annullierung (Streichung eines Fluges)

Annullierung bedeutet die **Nicht-Durchführung eines geplanten Fluges**. Bei der Umbuchung auf einen Ersatzflug erfolgt üblicherweise die **Ausstellung eines neuen Tickets bzw. einer neuen Boardkarte**.

In diesem Fall haben Sie Anspruch auf:

1. **Erstattung des Flugpreises** bei Nicht-Antritt des Fluges inkl. eines ggf. erforderlichen Rückfluges zum ersten Abflugort oder **anderweitige Beförderung** zum Endziel nach Ihrer Wahl (vgl. oben Pkt. 1.1.);
2. **Betreuungsleistungen** (vgl. oben Pkt. 1.2.);
3. eine **Ausgleichsleistung** nach Tabelle 1 (vgl. oben Pkt. 1.3.).

**ACHTUNG: In folgenden Fällen steht keine Ausgleichsleistung zu:**

1. bei **außergewöhnlichen Umständen** wie zB.

- politischer Instabilität,
- mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen,
- Sicherheitsrisiken,
- unerwartete Flugsicherheitsmängel und
- den Betrieb der Airline beeinträchtigende Streiks.

**Beispiele:**

- Ihr Flug wird gestrichen, weil der Zielflughafen aufgrund **starken Schneefalls** nicht angeflogen werden kann;
- ein Flug muss aufgrund einer **akuten Terrorwarnung** abgesagt werden.

Allerdings ist die Fluglinie nur dann nicht zur Zahlung der Ausgleichsleistung verpflichtet, wenn sie **alle zumutbaren Maßnahmen** getroffen hat, um den Eintritt dieser außergewöhnlichen Umstände zu vermeiden.

Liegt hingegen ein **Organisationsverschulden** der Airline vor (wird zB. ein Flug wegen der Erkrankung eines Piloten gestrichen und ist für einen solchen Fall kein Ersatzpilot verfügbar), so hat die Airline den Passagieren eine Ausgleichsleistung nach Tabelle 1 zu leisten.

2. Weiters braucht die Airline keinen Ausgleich nach der Verordnung 261/2004 zu leisten, wenn sie Sie **zeitgerecht** über die Streichung Ihres Fluges informiert und Ihnen ein **entsprechendes Ersatzangebot** gemacht hat. In folgenden Fällen kann der Ersatz daher entfallen:

Die Fluglinie informiert Sie über den Entfall des Fluges:

- **mindestens 14 Tage** vor dem geplanten Abflug;
- **zwischen 14 und 7 Tagen** vor dem Abflug und macht Ihnen ein Ersatzangebot, mit welchem Sie nicht mehr als **2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit** abfliegen und am Endziel nicht mehr als **4 Stunden später** als ursprünglich geplant ankommen;
- **weniger als 7 Tage** vor dem Abflug und macht Ihnen ein Ersatzangebot, mit welchem Sie nicht mehr als **1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit** abfliegen und am Endziel nicht mehr als **2 Stunden später** als ursprünglich geplant ankommen.

vgl. dazu Tabelle 2.

**Tabelle 2: Keine Ausgleichsleistung nach Verordnung 261/2004 bei rechtzeitiger Information über die 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

### 3. Verspätung

Bei Vorliegen einer (wenn auch sehr langen) Verspätung **findet der ursprünglich geplante Flug trotzdem statt**. Eine Umbuchung auf einen anderen Flug erfolgt nicht. Es ist möglich, dass die Fluglinie zum Weitertransport der Passagiere ein Ersatzflugzeug verwendet. Die Passagiere können allerdings auch in diesem Fall mit ihren ursprünglichen Tickets transportiert werden.

Eine **relevante Verspätung** im Sinne der Verordnung liegt bei folgenden Zeiten vor:

- ab **2 Stunden** bei Flügen **bis 1500 km**
- ab **3 Stunden** bei Flügen **zw. 1500 und 3500 km**
- ab **4 Stunden** bei Flügen **über 3500 km**.

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

1. **Betreuungsleistungen** (Verpflegung, Hotelunterbringung, zwei unentgeltliche Telefonate, Telefaxe oder e-mails);
2. wenn die Verspätung **mehr als 5 Stunden** beträgt und Sie den Flug nun **nicht mehr antreten** möchten: **Erstattung des Flugpreises** binnen 7 Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf Ihren ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist; ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zu Ihrem ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

**Tabelle 3: Relevante Verspätungen / Betreuungsleistungen:**

Entfernung (km)	voraussichtliche Abflugverspätung (h)	Anspruch auf
bis 1500	2 oder mehr	- Verpflegung, falls nötig
1500 bis 3500	3 oder mehr	Hotelunterbringung
über 3500	4 oder mehr	- 2 unentgeltliche Telefonate, Telefaxe oder e-mails
für alle Entfernungen	5 oder mehr	Rückerstattung des Flugpreises + ggf. Rückbeförderung zum ersten Abflugort bei Nichtantritt des Fluges.

#### 4. Weitere für Sie wichtige Regelungen:

- Werden Sie in eine **niedrigere als die gebuchte Klasse** verlegt, muss die Airline Ihnen dafür je nach **Entfernung des Fluges** eine Entschädigung zwischen **30 und 75 %** des Flugpreises bezahlen.

- Werden Sie von der Airline in einer **höheren** als der von Ihnen gebuchten Klasse befördert, so darf sie Ihnen **keinen Zuschlag** verrechnen.
- **Personen mit eingeschränkter Mobilität** und ihre Begleitpersonen sowie **unbegleitete Kinder** müssen von der Fluglinie vorrangig befördert und bei Betreuungsleistungen bevorzugt berücksichtigt werden.

#### **4. Weitergehende Ansprüche**

Bei Verschulden der Airline können in manchen Fällen aufgrund des Beförderungsvertrages oder eines Pauschalreisevertrages über die Bestimmungen der Verordnung 261/2004 hinausgehende Ersatzansprüche bestehen. Dies müsste gesondert geprüft werden. Ersatzleistungen aufgrund der Verordnung wären aber anzurechnen.