

# Airlines müssen sich um Reisende kümmern

Düsseldorf, 08.02.2012

Endlich ist mal wieder richtig Winter! Schneebedeckte Landschaften laden zu Spaziergängen ein, winterweiße Hügel versprechen Ski- und Rodelspaß. Und wer von Schnee und Kälte genug hat, macht es sich zuhause gemütlich. Die weiße Pracht hat aber auch noch eine andere Seite und die heißt Verkehrschaos inklusive verspäteter und annullierter Flüge. Aber wer an einem europäischen Flughafen strandet hat auch Rechte. ARAG Experten sagen welche:

- Bei Schnee und Eis geht man juristisch von höherer Gewalt aus. Die Fluggesellschaft wird demnach nicht als Schuldige gesehen. Die Airline muss also keine Ausgleichszahlungen für verspätete oder annullierte Flüge an ihre Kunden leisten.
- Entschädigungen bis zu 600,00 Euro bei großen Verspätungen oder annullierten Flügen gibt es, wenn die Airline verantwortlich ist; also bei einem technischen Defekt oder Überbuchung. Die genaue Höhe der Entschädigung hängt von der Entfernung und dem Ausmaß der Verspätung ab.
- Kunden haben aber einen Anspruch auf Betreuung während der Wartezeit. Diese Betreuungsrechte sind unabhängig davon, wer die Wartezeit verursacht oder verschuldet hat.
- Wer stundenlang am Flughafen warten muss, hat Anspruch auf Verpflegung und Unterkunft. Dazu gehören Mahlzeiten, Getränke, zwei kostenlose Telefonate und bei längeren Aufenthalten über Nacht auch ein Hotel. Diese Ansprüche gehen auf eine Verordnung der Europäischen Union zurück.
- Bei Flügen bis 1500 Kilometer reichen schon zwei Stunden Wartezeit aus, damit Airline-Kunden sich auf diese Regel beziehen können.
- Bei Distanzen von bis zu 3500 Kilometern gelten sie ab drei Stunden Verzögerung.
- Bei Distanzen von mehr als 3500 Kilometern gelten sie ab vier Stunden Verzögerung.
- Die Initiative soll von den Airlines ausgehen. Sie müssen Kunden über die Verzögerungen und ihre Rechte informieren und ihnen Restaurant- und Hotelgutscheine aushändigen sowie für Transfers sorgen. Geschieht dies nicht oder nur unzureichend, raten ARAG Experten den Kunden, ihre Rechte einzufordern.
- Falls die Airline von sich aus nichts anbietet, kann der Wartende sich selbst mit Essen und ggf. einer Schlafgelegenheit versorgen. Die Kosten muss die Airline dann später erstatten.
- Unterkunft und Verpflegung müssen angemessen sein. Wer sich also auf eigene Faust um Hotel und Restaurant kümmert, sollte nicht das Teuerste vom Teuersten wählen. Nach der sogenannten Schadenminderungspflicht sind Betroffene angehalten, die Kosten im überschaubaren Rahmen zu halten.
- Beträgt die Verzögerung mehr als fünf Stunden, ist die Airline zur Erstattung des Flugpreises und bei Verspätung eines Anschlussfluges auch zum kostenlosen Rückflug verpflichtet.
- Kommt die Airline ihren Verpflichtungen nicht nach, müssen sich Kunden zuerst an das Unternehmen wenden, bei dem sie ihren Flug gebucht haben. Wer mit dem Ergebnis nicht zufrieden ist, kann sich beim Luftfahrt Bundesamt in Braunschweig unter [www.lba.de](http://www.lba.de) beschweren, so die ARAG Experten.



**ARAG SE**  
ARAG Platz 1  
40472 Düsseldorf

**Brigitta Mehring**  
**Konzernkommunikation**  
**Fachpresse / Kunden PR**

Telefon: 02 11 / 9 63-25 60  
Fax: 02 11 / 9 63-20 25  
E-Mail:  
[brigitta.mehring@ARAG.de](mailto:brigitta.mehring@ARAG.de)  
Internet: <http://www.ARAG.de>

Aufsichtsratsvorsitzender:  
Gerd Peskes  
Vorstand:  
Dr. Paul-Otto Faßbender (Vors.),  
Dr. Johannes Kathan,  
Dr. Matthias Maslaton,  
Werner Nicoll,  
Hanno Petersen,  
Dr. Joerg Schwarze  
Sitz und Registergericht:  
Düsseldorf, HRB 66846  
USt-ID-Nr.: DE 119 355 995