

Fluglotsenstreik

Diese Rechte haben Reisende

Düsseldorf, 03.08.2011

Die Gewerkschaft der Fluglotsen hat angekündigt am Donnerstag in den Ausstand zu treten. Daher wird es ausgerechnet zur Hauptreisezeit zu massiven Verspätungen und eventuell auch Ausfällen im Flugverkehr kommen. Die Flughäfen informieren auf ihren Internetseiten darüber. Aber wer wegen des Streiks am Flughafen strandet, hat auch Rechte. ARAG Experten sagen welche:

- Bei internationalen Flügen muss die Airline versuchen, einen anderen Flug zum gebuchten Zielort zu beschaffen. Das kann bedeuten, dass Passagiere auch einen Umweg und Zwischenstopp in Kauf nehmen müssen. Laut ARAG Experten müssen die Gäste dabei auch auf andere Fluggesellschaften umgebucht werden, sofern dort noch Plätze frei sind.
- Vom Streik betroffene Gäste von innerdeutschen Flügen werden auf Züge der Deutschen Bahn umsteigen können. Die Tickets müssen dazu am Check-in-Automaten in einen Reisegutschein umgewandelt werden. Oder der Passagier kauft sich das Bahnticket selbst und legt es später zusammen mit dem Flugticket der Airline zur Kostenerstattung vor.
- Juristisch ist umstritten, ob es sich bei einem Streik um höhere Gewalt handelt. Diese Einstufung hat Auswirkungen auf eventuelle Schadensersatzansprüche.
- 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 innerhalb der EU 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 müssen. 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 www.lba.de beschweren, so die ARAG Experten.



ARAG Versicherungen
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
Internet: <http://www.ARAG.de>

Aufsichtsratsvorsitzender:
Gerd Peskes
Vorstand:
Dr. Paul-Otto Faßbender (Vors.),
Dr. Johannes Kathan, Werner Nicoll,
Hanno Petersen, Dr. Joerg Schwarze
Sitz und Registergericht:
Düsseldorf, HRB 1371
USt-ID-Nr.: DE 119 355 995