

## SPICKZETTEL FÜRS HANDGEPÄCK: MIT DEM FLIEGER AUF PAUSCHALREISE

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

### Wenn der Flieger später startet...

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

**Startet der Flieger gar nicht** oder stark verspätet, haben Sie Anrecht auf verschiedene gestaffelte Leistungen nach der Fluggastrechte-Verordnung.

**Dokumentieren Sie zusammen mit Zeugen noch am Flughafen schriftlich (!), was zu welchen Uhr-**

**zeiten passiert ist.** Machen Sie Ihre Rechte dann im Nachhinein geltend.

Was Sie in welchem Fall von der Fluglinie fordern können, steht hier detailliert: [www.verbraucherzentrale.de/flugreise](http://www.verbraucherzentrale.de/flugreise)

### Wenn Sie auf das Gepäck warten...

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

**Auch den Reiseveranstalter** sollten Sie umgehend informieren – entweder persönlich vor Ort oder telefonisch, auch hier am besten vor Zeugen.

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

Beide haften für Schäden an aufgegebenem Gepäck allerdings nicht, wenn sie beweisen, dass die Beschädigung auf die Eigenart Ihres Gepäcks zurückzuführen ist.

### Wenn es plötzlich teurer wird:

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

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

### Wenn gestreikt wird...

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

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

[verbraucherzentrale.de/fluggastrechte-streik](http://www.verbraucherzentrale.de/fluggastrechte-streik)

**Erhalten Sie Ihr Gepäck verspätet**, dürfen Sie einen Teil des bereits gezahlten Reisepreises zurückverlangen. Sie dürfen außerdem die nötigste Ausstattung auf Kosten des Reiseveranstalters bzw. der Fluggesellschaft nachkaufen. Können Fluggesellschaft bzw. Reiseveranstalter nachweisen, dass sie alles getan haben, um die Verspätung zu vermeiden, müssen sie nicht zahlen.

Die Haftung des Reiseveranstalters bzw. der Fluggesellschaft fürs Gepäck ist allerdings auf etwa 1402 Euro begrenzt (die genaue Summe ist von Kursschwankungen des Euro gegenüber der internationalen Kunstwährung "Sonderziehungsrecht" abhängig).

## Wenn sich die Reisedaten plötzlich ändern...

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

- wenn die Nachtruhe (22 bis 6 Uhr) oder der 2. oder der vorletzte Urlaubstag beeinträchtigt sind. Einzelne Gerichte haben auch in einer Verschiebung um mehr als 8 Stunden einen Reisemangel gesehen.
- in der Regel Zwischenlandungen bei zugesicherten Non-Stop-Flügen; Achtung: Non-Stop-Flüge werden oft mit Direktflügen verwechselt. Bei Direktflügen sind Zwischenlandungen erlaubt und zu erwarten.
- Sie sollen in einer niedrigeren Klasse sitzen
- Start- oder Zielflughafen werden geändert.

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

**Wenn der Flieger mehr als vier Stunden** später abhebt als geplant, können Sie einen alternativen Transport organisieren und dem Veranstalter in Rechnung stellen. **Fordern Sie vom Veranstalter vorher aber einen Ersatzflug und setzen eine Frist!** Problem dabei: Sie müssen in der Regel einen erheblichen Betrag vorstrecken und später womöglich klagen, um die Kosten erstattet zu bekommen.

## Und wenn Sie sich verspäten?

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

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

*Mehr Informationen, Wissen und Beratung zum Thema Reisen finden Sie unter **[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)**.*

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

Stand: Juni 2017