

Problemlösungsvorschläge, wenn mal etwas nicht so läuft

Wenn Sie bei der Buchung und bei Ihrer Reise einige Grundregeln beachten und damit „typische Fallen“ umgehen, können Sie sich jede Menge Ärger ersparen. Deshalb haben wir hier einige Tipps für Sie zusammengestellt, wie Sie rund um die Reise Ihre Rechte und Ansprüche optimal wahrnehmen können - wenn es mal nicht so läuft...

CheckIn

Halten Sie unbedingt die Meldefristen ein, die die Fluggesellschaften in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für das Einchecken angeben. Üblicherweise sind das 90 Minuten vor dem planmäßigen Abflug.

Sollten Sie die Meldefristen nicht einhalten können und verfällt dadurch das Flugticket für den Hinflug, weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass Sie die Absicht haben, den im Flugticket evtl. gebuchten Rückflug anzutreten.

Technischer Defekt / Wetterbedingungen

Nicht jede „schlechte“ Wetterlage und nicht jeder technische Defekt entlastet die Fluggesellschaften von der Haftung. Falls ein Flug wegen eines technischen Defekts oder schlechter Wetterbedingungen annulliert oder verschoben wird, fordern Sie eine schriftliche Bestätigung unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Dies könnte Ihre Rechtsposition verbessern, wenn es um eine mögliche Entlastung der Fluggesellschaften geht.

Schaden oder Verlust von Gepäck

Stellen Sie Unregelmäßigkeiten bei der Beförderung Ihres Gepäcks fest, sollten Sie diese umgehend am Flughafen melden. Sie erhalten in der Regel eine schriftliche Schadensmeldung mit einer sog. PIR-Nummer. Den konkreten Schaden bei beschädigtem oder verspätetem Gepäck sollten Sie zusätzlich unter Einhaltung folgender Fristen schriftlich einreichen: Bei beschädigtem Gepäck muss eine schriftliche Anzeige innerhalb von 7 Tagen, bei verspätetem Gepäck innerhalb von 21 Tagen erfolgen. Die Anzeige sollte an das vertragliche Luftfahrtunternehmen gerichtet werden. Das vertragliche Luftfahrtunternehmen ist das Unternehmen, bei dem der Flug gebucht wurde. Name und Code ist auf dem Flugschein angegeben. Das tatsächlich den gebuchten Flug ausführende Unternehmen kann von diesem abweichen. In diesen Fällen sollte eine Anzeige an beide Luftfahrtunternehmen erfolgen. Für den Fall einer Verspätung, Zerstörung oder Beschädigung Ihres Reisegepäcks, sollten Sie eine zusätzliche Gepäckversicherung abschließen, falls der Wert Ihres Reisegepäcks samt Inhalt den Betrag von EUR 1200,00 übersteigt. Bewahren Sie Belege über Schäden in Folge von verspätetem Reisegepäck auf, um Ihren Schadensersatzanspruch besser durchsetzen zu können.

Annullierung, Nichtbeförderung, Verspätung

Wenden Sie sich bei Schadensersatzforderungen bzw. Beschwerden in Fällen von Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderungen sowohl an das vertragliche als auch an das ausführende Luftfahrtunternehmen, sofern sich beide unterscheiden. Das vertragliche Luftfahrtunternehmen ist durch Name oder Code auf dem Flugschein zu identifizieren. Verlangen Sie in diesen Fällen von der verantwortlichen Fluggesellschaft eine schriftliche Ausfertigung über die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß der VO (EG) Nr. 261/2004.

Bewahren Sie Belege der Kosten (Hotel-, Taxi-, Verpflegungskosten etc), die aufgrund von Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderung entstanden sind, auf, um Ihren Schadensersatzanspruch besser durchsetzen zu können.

Lassen Sie sich die Annullierung, Nichtbeförderung oder Verspätung bescheinigen, wenn möglich mit Angabe eines Grundes.

Stornierung

Bitte bedenken Sie, dass bei Low-Cost-Airlines oftmals Stornierungen nicht möglich sind. Nehmen Sie aber einen gebuchten Flug nicht wahr, können Sie, sobald der Flug stattgefunden hat, Ihre bereits bezahlten Steuern und Gebühren zurückfordern.