

## Flugausfall wegen Aschewolke

Durch den Vulkanausbruch auf Island kommt es im Flugverkehr zu massiven Problemen. Wird ein Flug durch die Airline kurzfristig storniert, so hat der Reisende grundsätzlich einen Anspruch auf eine Entschädigung.

Allerdings wird in der EU-Fluggastverordnung festgehalten, dass kein Anspruch besteht, wenn die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände – wie jetzt die Aschewolke - zurückzuführen ist, und sich diese mit zumutbaren Mitteln nicht vermeiden lassen. Die Reisenden haben aber Anspruch auf Rückzahlung des Ticketpreises oder anderweitige Beförderung.

Konsumenten, die einen Flug gebucht haben, sollten sich so rasch wie möglich mit ihrer Fluglinie in Verbindung setzen und die Entwicklung in den Medien verfolgen. Wenn ein Flug im Rahmen einer Pauschalreise betroffen ist und annulliert wird, ist der Reiseveranstalter der Ansprechpartner und hat für eine Lösung zu sorgen.

### ***Konsumentenfragen in Folge der Luftraumsperre:***

#### **1. Abflugtermine bei Pauschalreise werden seit Freitag von einem Tag auf den anderen verschoben:**

- **Kann ich von der Reise zurücktreten und bekomme ich mein Geld zurück?**  
Bei einer Verspätung von mehr als 24 Stunden haben Sie in gewissen Fällen (z.B. mehrtägige Städtereise, Reisezeit von ein bis zu zwei Wochen, Reiseprogramm am Urlaubsort) die Möglichkeit eines kostenlosen Rücktritts.
- **Bekomme ich anteilig Geld zurück, wenn durch verspäteten Abflug der Urlaub verkürzt wird?**  
Bei einer Pauschalreise haben Sie bei einer Flugverspätung von mehr als 4 Stunden Anspruch auf eine aliquote Reisepreisminderung (pro Stunde 5% vom anteiligen Reisepreis für einen Tag), die der Reiseveranstalter zu zahlen hat.
- **Muss ich einen anderen Flughafen (z.B. Bratislava) inklusive einer beschwerlichen Anreise akzeptieren?**  
Bietet der Reiseveranstalter einen Abflug von einem anderen Flughafen an und übernimmt er den Transport dorthin, so kann dieses Angebot nur dann abgelehnt werden, wenn die Anreise dorthin wirklich unzumutbar ist. Dies wird im Einzelfall zu beurteilen sein.

#### **2. Konsumenten sitzen in London fest, was ist die kostengünstigste Möglichkeit, heimzukommen?**

Wenn der Flug Teil einer Pauschalreise ist, muss der Reiseveranstalter für eine alternative Heimreisemöglichkeit sorgen.

## ZENTRALBETRIEBSRAT

Wenn Sie nur den Flug gebucht haben, können Sie von der Fluggesellschaft bei einer Verspätung von mehr als 5 Stunden die Rückerstattung des Ticketpreises oder eine anderweitige Beförderung zum Endziel zum frühestmöglichen Zeitpunkt verlangen.

### **3. Konsument sitzt in Urlaubsort fest, keine Rückflugmöglichkeit**

- **Wer zahlt die zusätzlichen, nicht gebuchten Nächte im Urlaubshotel?**

Wenn es sich um eine Pauschalreise handelt, sind wir der Meinung, dass diese Kosten der Reiseveranstalter übernehmen muss.

Wenn Sie Flug und Hotel getrennt gebucht haben und der Flug seitens der Fluglinie bereits annulliert wurde, müssen Sie für diese Kosten selbst aufkommen. Wird der Flug laufend verschoben und sitzen Sie am Flughafen fest, muss die Fluglinie die notwendigen Hotelkosten übernehmen.

- **Kann ich Schadenersatz wegen Verdienstentgang geltend machen?**

Nein. Schadenersatz setzt Verschulden voraus. Ein solches liegt nicht vor bei außergewöhnlichen Umständen (Flugasche).

### **4. Ich habe Flug und Hotel getrennt gebucht und bereits bezahlt. Bekomme ich das Geld zurück?**

Für den Flug ja, beim Hotel müssen Sie die Stornogebühren übernehmen.

### **5. Ich habe Urlaub im Mai, Juni oder später gebucht: kann ich kostenlos stornieren?**

Zurzeit besteht keine kostenlose Rücktrittsmöglichkeit.