

## **Flugausfälle: Darauf sollten Passagiere und Businesskunden jetzt achten**

**Morgen Donnerstag werden am Flughafen Wien-Schwechat 380 AUA- Flüge gestrichen: Der Österreichische Reiseverband (ÖRV) gibt Antworten auf die fünf wichtigsten Fragen.**

**Am Donnerstag, 22. März, sind mehr als 5.000 Passagiere am Flughafen Wien-Schwechat von Flugausfällen betroffen. Der Betriebsrat Bord der Austrian Airlines hat für diesen Tag ab 8.30 Uhr eine Betriebsversammlung angekündigt, die zu Beeinträchtigungen im Flugverkehr führen. Der Österreichische ReiseVerband (ÖRV) informiert, worauf Passagiere, insbesondere Business-Kunden, achten sollten.**

„Wer aufgrund der zu erwartenden Flugausfälle keine Termine und Anschlussflüge versäumen will, sollte sich rasch um Ersatzflüge kümmern, und darum, dass er im besten Fall Schadenersatz bekommt,“ fasst ÖRV-Präsident Dr. Josef Peterleithner zusammen. „Privat- und Firmenkunden, die über Reisebüro bzw. Business Travel Center ihre Flüge gebucht haben, sind dabei klar im Vorteil: Für sie genügt ein Anruf oder eMail bei ihrem Reisebüromitarbeiter, der sich um Alternativ-Verbindungen bzw. Rückerstattung der Kosten kümmert.“

Hier die Antworten der ÖRV-Experten auf die wichtigsten Fragen rund um Flugausfälle:

### **1. Was muss der Kunde tun, wenn Flüge ausfallen?**

„Wenn er direkt bei der Airline oder über eine Buchungsplattform gebucht hat, sollte er sich unverzüglich mit der Airline in Verbindung setzen und hoffen, dass Alternativflüge verfügbar sind. In der Regel haben betroffene Airlines eine Hotline oder entsprechende Web-Informationen eingerichtet, diese sind jedoch meist hoffnungslos überlastet“ betont Hannes Schwarz vom Flugausschuss des ÖRV. Im konkreten Fall haben Austrian Airlines eine Info-Seite eingerichtet:

[https://www.austrian.com/Info/Flightinformation/Travel%20Alerts.aspx?sc\\_lang=de&cc=AT](https://www.austrian.com/Info/Flightinformation/Travel%20Alerts.aspx?sc_lang=de&cc=AT)

„Businessstravelkunden erhalten von den Büros alle erforderlichen Informationen und gegebenenfalls neue Tickets für Alternativverbindungen.“

### **2. Was ist zu tun, wenn der Kunde erst am Flughafen vom Ausfall erfährt?**

Grundsätzlich ist die Airline verpflichtet Hilfestellung zu leisten. Am besten sofort beim Airline-Schalter am Airport melden.

### **3. Was passiert, wenn Anschlussflüge, Rundreisen, Kreuzfahrtschiffe oder wichtige Geschäftstermine versäumt werden?**

Wenn keine Pauschalreisen oder Tickets im Reisebüro gebucht wurden, liegt das volle Risiko beim Kunden. „Im schlimmsten Fall müssen auf eigene Kosten neue Flugtickets zumindest vorfinanziert werden“, so Hannes Schwarz. Ob der Kunde Recht auf Schadenersatz hat, darüber sind sich Juristen uneinig. Wer den bisweilen mühsamen Weg des Kostenrückerstattungs-Antrags auf sich nehmen will, bekommt Unterstützung bei den Fahrgast-Rechtorganisationen Airhelp <https://www.airhelp.com/de-at/> und Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte [www.apf.gv.at](http://www.apf.gv.at), wobei Airhelp bei Erfolg 25 Prozent der Entschädigung einbehält.

### **4. Welche Vorteile haben Reisebüro-Buchungen bei Streiks und Flugausfällen?**

Der Reiseveranstalter bzw. -vermittler ist bei Pauschalreisen zur Leistungserbringung verpflichtet. Ersatz- und Entschädigungskosten werden zur Gänze refundiert. ÖRV-Flugreisen-Experte Hannes Schwarz: „Außerdem sind die Profis in den Reisebüros und Business Travel Centern zigfach erprobt und erfahren aufgrund der verschiedensten Krisensituationen in den vergangenen Jahren. Im Bedarfsfall greifen die Reiseprofis auf die internationalen Netzwerke und Kontakte zurück und bieten dadurch kostengünstig und rasch Alternativrouten an. Persönliche Kontakte zu diversen Leistungsträgern und die Tatsache, dass man den Ansprechpartner im Reisebüro anrufen kann, sind weitere Vorteile. Das Internet kann man nicht anrufen, sondern sich nur mit diversen Hotlines abmühen.“

**Viele Informationen sind über allgemein zugängliche Buchungs-Seiten im Web nicht abrufbar, sondern nur über internationale Netzwerke, die nur den Reisebüros und Business Travel Center zur Verfügung stehen.** Außerdem werden die Kunden via Newsletter bzw. Reisewarnungen rechtzeitig über Flugausfälle informiert. Professionelle Business-Reisebüros bieten 24-Stunden-Beratungsservice und Online-Tools an.

### **5. Gibt es zusätzlich zu den angefallenen Kosten Entschädigung?**

Wenn Flüge weniger als zwei Wochen im Voraus abgesagt oder umgebucht werden, steht dem Passagier laut EU-Fluggastrechte-Verordnung Schadenersatz zu: Bei Kurzstrecken (bis 1.500 Kilometer) pauschal 250 €, bis 3.500 km 400 €, bei Fernstrecken mit Zielen außerhalb der EU 600 €.

Ansprechpartner: Dr. Walter Säckl, Tel. +43/1/532 26 91

---

#### **ÖRV – Österreichischer Reiseverband**

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 453 Reisebüro-Filialen und 102 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. rund 4 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. [www.oerv.at](http://www.oerv.at)