

Financial Times Deutschland
20. April 2010

Regina Glaser, Düsseldorf

Zwischen Anspruch und Kulanz

Welche Rechte Reisende bei
Flugausfällen haben

VON KARSTEN RÖBISCH, FRANKFURT

Aufgrund der großen Einschränkungen im Flugverkehr sitzen viele Urlauber im Ausland fest oder können ihre Reise gar nicht erst antreten. Das wirft zahlreiche juristische Probleme auf:

► Welche Ansprüche haben Kunden bei Flugausfall oder -verspätungen?

Wird der Flug gestrichen, können Reisende von der Gesellschaft den Ticketpreis zurückfordern oder kostenlos auf einen anderen Termin umbuchen. Kommt es nur zu Verspätungen, gilt Folgendes: Verschiebt sich der Start je nach Flugstrecke um mindestens zwei, mehr als drei oder mehr als vier Stunden, müssen die Fluglinien die Passagiere kostenlos betreuen, inklusive Verpflegung. Verzögert sich der Flug um zumindest fünf Stunden, können Kunden darauf verzichten und die Erstattung des Ticketpreises fordern. Startet der Flieger am nächsten Tag, haben Fluglinien eine Übernachtung anzubieten.

► Übernehmen die Fluglinien die Kosten für alternative Transportmittel?

Wer auf Mietauto oder Bahn umsteigt, muss die Kosten selbst tragen. Die Lufthansa bietet aber von sich aus eine Ersatzbeförderung an, sofern dies möglich ist, etwa bei innerdeutschen Strecken und Reisen ins nahe Ausland. Eventuelle Mehrkosten tragen dann die Fluglinien.

► Können Pauschalreisende ihren Urlaub einfach absagen?

Die Kündigung vor Reiseantritt ist nach Auskunft der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen nur möglich, wenn sie sich bei späterem Antritt nicht mehr lohnt, etwa bei Reisen von wenigen Tagen. Verzögern sich längere Reisen nur um wenige Tage, wäre dies ein Grund, den Preis anteilig zu mindern.

► Welche Rechte haben Urlauber, die im Ausland festsitzen?

Ein Reisevertrag beinhaltet nur die Hotelleistung für den gebuchten Zeitraum sowie den Hin- und Rücktransport. Bei höherer Gewalt können Veranstalter vom Vertrag zurücktreten. Dann müssen Urlauber weitere Übernachtungen und die Hälfte der Mehrkosten für den Rücktransport selbst bezahlen. Davon abweichende Regelungen liegen in der Kulanz des Veranstalters. TUI und Thomas Cook etwa tragen bis auf Weiteres alle Zusatzkosten.

► Was haben Angestellte zu befürchten, die nicht zur Arbeit kommen?

Da gestrandete Arbeitnehmer ihr Fernbleiben nicht zu verschulden haben, müssen sie nach Aussage von Regina Glaser, Anwältin für Arbeitsrecht bei der Kanzlei Heuking Kühn Lüer Wojtek, keine Abmahnung oder Kündigung befürchten. Jedoch entfalle der Lohnanspruch, da der Grund für die Abwesenheit nicht in der Person liegt, wie es bei Krankheit der Fall ist. Der Arbeitgeber sei dann nicht verpflichtet, den Lohn weiter zu zahlen, so Glaser.