

Anschlussflug verpasst: Schweizer Fluggästen stehen 122 Millionen Euro zu

- **Verpasste Anschlussflüge führen unter Umständen zu einem Anspruch auf eine Alternativbeförderung und eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro**
- **Schweizer Fluggäste aus dem Jahr 2017 haben Anspruch auf Entschädigungen in Höhe von mehr als 122 Millionen Euro aufgrund von verpassten Anschlussflügen**
- **Passagiere müssen bei der Buchung individuelle Umsteigezeiten an Flughäfen beachten**

Bern, 27. März 2018 - Schweizer Fluggäste haben aus dem Jahr 2017 aufgrund von verpassten Anschlussflügen Anspruch auf Entschädigungen in Höhe von über 122 Millionen Euro. Insgesamt führten im letzten Jahr rund 2.500 verspätete und ausgefallene Flüge aus und in die Schweiz zu verpassten Anschlussflügen. Das ist das Ergebnis einer Analyse des weltweit führenden Fluggasthelfer-Portals, AirHelp (www.airhelp.com).

Anschlussflug verpasst: Entschädigungen bis zu 600 Euro

Die ausführende Airline des Problemfluges muss den betroffenen Passagieren in jedem Fall eine Alternativbeförderung ermöglichen, wenn der Anschlussflug unter derselben Buchungsnummer reserviert wurde. Außerdem muss die Airline den Passagieren zusätzlich eine Entschädigung in Höhe von 250 bis 600 Euro pro Person auszahlen, wenn sie aufgrund des verpassten Anschlussfluges über drei Stunden verspätet am Zielort ankommen. Im Falle eines ausgefallenen Fluges haben betroffene Passagiere auch bei einer geringeren Verspätung am Zielort Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung.

Entschädigungssumme: Höhe ist von der Flugdistanz abhängig

Die Höhe der Entschädigungssumme hängt von der Flugdistanz ab. Diese berechnet sich bei verpassten Anschlussflügen aus der Strecke des für die Verzögerung verantwortlichen Fluges und der Strecke aller nachfolgenden Flüge. Auch vorherige Flüge können in diese Berechnung mit einbezogen werden, wenn sie ebenfalls von der Airline ausgeführt wurden, die das Verpassen des Anschlussfluges verursachte. Das gilt jedoch nicht, wenn dazwischen Teilstrecken von einer anderen Fluggesellschaft durchgeführt wurden.

Kein Anspruch auf eine Entschädigung besteht, wenn außergewöhnliche Umstände als Grund für die Verspätung vorliegen. Dazu zählen unter anderem Streiks, Unwetter und Vulkanausbrüche.

Umsteigezeiten an Flughäfen: Das muss bei der Buchung beachtet werden

Bei der Buchung von mehreren Flügen muss die individuelle Umsteigezeit an den jeweiligen Flughäfen beachtet werden. Die Umsteigezeit wird von jedem Flughafen selbst vorgegeben und kann sich je nach Flugroute unterscheiden. So können für internationale Flüge beispielsweise längere Gate- oder Terminal-Wechsel erforderlich sein, die bei nationalen Flügen nicht nötig sind. Für Anschlussflüge ab Zürich gilt beispielsweise eine Umsteigezeit von 40 Minuten. In Miami sollten 90 Minuten zum Umsteigen eingeplant werden und in Peking sogar drei Stunden.

Besonders wichtig sind diese Zeiten für Passagiere, die ihre Flüge einzeln, also nicht gemeinsam über eine Airline oder einen Reiseveranstalter, buchen. Wer seinen Anschlussflug aufgrund einer zu gering eingeplanten Umsteigezeit zwischen zwei einzelnen Flügen verpasst, hat dann keinen Anspruch auf eine Alternativbeförderung oder eine Entschädigungszahlung.

Dirk Busse, Marketing VP von AirHelp:

“Fluggesellschaften müssen ihre Passagiere besser über die nötigen Umsteigezeiten informieren. Unsere Daten zeigen nämlich, dass Passagiere ihre Anschlussflüge regelmäßig verpassen. Erst kürzlich haben wir zum Beispiel den Fall einer vierköpfigen Familie betreut, die ihren Anschlussflug in Frankfurt am Main verpasst hatte, weil ihnen an diesem großen Flughafen nicht einmal zehn Minuten zum Umsteigen blieben. Die Airline argumentierte damals, dass sich die Familie doch hätte beeilen sollen. Unfassbar! Wir von AirHelp sorgen dafür, dass Reisende wie diese Familie angemessen entschädigt werden”.

Entschädigungsanspruch noch am Gate prüfen

Mit der AirHelp-App können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob ihr Flug zu einer Entschädigung berechtigt. Dafür reicht es das Bordticket mit dem App-internen Boardingpass-Scanner einzuscannen. Anschließend haben Passagiere zudem die Möglichkeit AirHelp damit zu beauftragen ihr Recht auf eine Entschädigung bei der Airline geltend zu machen. Die AirHelp-App gibt es gratis im [Google Play Store](#) und im [App-Store von Apple](#).

Nachfolgend steht eine Übersicht der Umsteigezeiten für 30 große Flughäfen zur Verfügung:

Nummer	Stadt	Flughafencode	Umsteigezeit (in Minuten)
1	Peking	BJS / PEK	180
2	Shanghai	PVG	150 (anderes Terminal) 120 (gleiches Terminal)
3	Rio de Janeiro	GIG	120 (internationale Flüge)
4	Miami	MIA	90
5	Sidney	SYD	90
6	Los Angeles	LAX	90
7	Madrid	MAD	90 65 (nur Iberia-Flüge)
8	Hongkong	HKG	80
9	Dubai	DXB	75
10	Chicago	ORD	75-90 (je nach Ziel-/Herkunftsort)
11	New York City	JFK	60
12	Berlin	TXL	60
13	Frankfurt	FRA	60
14	Istanbul	IST	60
15	London	LHR	60
16	Singapur	SIN	60
17	Wien	VIE	60 25 (nur Star Alliance-Flüge)

18	Brüssel	BRU	60 (innerhalb des Schengenraumes) 90
19	Paris	CDG	60 (gleiches Terminal) 75 (zwischen Terminal 1 und 2) 90 (zwischen Terminal 1/2 und 3)
20	Tokio	HND	45 90
21	Johannesburg	JNB	45-75 (je nach Ziel-/Herkunftsort)
22	Stuttgart	STR	45
23	Köln/Bonn	CGN	45
24	Düsseldorf	DUS	45
25	Hamburg	HAM	45
26	Rom	FCO	45
27	Amsterdam	AMS	40
28	München	MUC	40
29	Zürich	ZRH	40
30	Atlanta	ATL	35-85 (je nach Ziel-/Herkunftsort)

Tabelle 1: Umsteigedauer bei Anschlussflügen von 30 internationalen Flughäfen

Über AirHelp

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 300 Millionen Euro bewertet und durchgesetzt. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de-ch/.

Pressekontakt: Lukas von Zittwitz | lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com | +49.30.27595973.12