



## PRESSEMITTEILUNG

### **Anschlussflug verpasst: Diese Rechte haben betroffene Fluggäste**

- **Verpasste Anschlussflüge führen unter Umständen zu einem Anspruch auf eine Alternativbeförderung und eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro**
- **Passagiere müssen bei der Buchung individuelle Umsteigezeiten an Flughäfen beachten**

**Berlin, 12. Oktober 2017.** Wer seinen Anschlussflug aufgrund einer vorherigen Flugverspätung verpasst, hat unter Umständen Anspruch auf eine Ersatzbeförderung und eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro. Welche Rechte Fluggäste in diesem Fall haben, erklärt das weltweit führende Portal für Fluggast-Entschädigungen, AirHelp ([www.airhelp.com](http://www.airhelp.com)):

Wenn Fluggäste aufgrund einer Verspätung ihren Anschlussflug verpassen, ist die ausführende Airline des verspäteten Fluges verantwortlich dafür. Das regelt die Fluggastrechte-Verordnung EG 261 für alle Flüge, die in der Europäischen Union starten, landen oder von einer Fluglinie mit Sitz in der EU ausgeführt werden.

#### **Anschlussflug verpasst: Entschädigungen bis zu 600 Euro**

Die ausführende Airline des Problemfluges muss den betroffenen Passagieren eine Alternativbeförderung ermöglichen, wenn beide Flüge unter der gleichen Buchungsnummer reserviert wurden. Außerdem muss die Airline den Passagieren zusätzlich eine Entschädigung in Höhe von 250 bis 600 Euro auszahlen, wenn sie über drei Stunden verspätet am Zielort ankommen. Kein Anspruch auf eine Entschädigung besteht jedoch, wenn außergewöhnliche Umstände als Grund für die Verspätung vorliegen. Dazu zählen unter anderem Streiks, Unwetter und Vulkanausbrüche. Die Kosten für das Flugticket spielen in Bezug auf die Höhe der Entschädigung keine Rolle. Entscheidend ist lediglich die Flugdistanz:

- Flugstrecke bis 1500km: 250 Euro
- Flugstrecke bis 3500km: 400 Euro
- Flugstrecke über 3500km: 600 Euro

Bei einer Strecke mit mehreren Zwischenflügen, wird üblicherweise die Distanz der letzten zwei Teilstrecken in Bezug auf die Entschädigung gezählt.

#### **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 beträgt beispielsweise eine Stunde in Frankfurt am Main, 90 Minuten in Miami und drei Stunden in Peking. Besonders wichtig sind diese Zeiten für Passagiere, die ihre Flüge einzeln, also nicht gemeinsam über eine Airline oder einen Reiseveranstalter, buchen. Wer seinen Flug aufgrund einer

zu gering eingeplanten Umsteigezeit zwischen zwei Einzel-Flügen verpasst, hat keinen Anspruch auf eine Alternativbeförderung oder eine Entschädigungszahlung.

### **Am Flughafen gestrandet: Diese Rechte haben Passagiere**

Reisende, die aufgrund dieser Probleme längere Zeit am Flughafen festsitzen, sollten sich die tatsächliche Ankunftszeit am Ziel zu notieren und keine verbindlichen Angebote der Fluggesellschaften anzunehmen, wenn sie dadurch auf eine spätere Entschädigung verzichten. Außerdem sollten die Betroffenen sämtliche Kassenbons für eventuelle Ausgaben, die aufgrund der Verspätung getätigt wurden, aufbewahren. Ab einer Verspätung von über zwei Stunden sind die Fluggesellschaften dazu verpflichtet, Mahlzeiten und Getränke bereitzustellen und Betroffenen die Möglichkeit zu bieten zwei Telefonate zu führen oder auch zwei Telexe, Telefaxe oder E-Mails zu versenden. Bei Bedarf müssen die Airlines auch eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen. Es wird in jedem Fall angeraten, diese Versorgungsleistung bei der Fluggesellschaft einzufordern

### **Adrian Kreller, deutscher Country Manager von AirHelp:**

*“Viele Airlines halten die vom Flughafen festgelegten Umsteigezeiten bei Buchungen nicht ein und so kommt es häufiger vor, dass Passagiere ihre Anschlussflüge deshalb verpassen. Kürzlich haben wir zum Beispiel den Fall einer vierköpfigen Familie betreut, die ihren Anschlussflug in Frankfurt am Main verpasst hatte, weil ihnen nicht einmal zehn Minuten an diesem großen Flughafen 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 Boarding-Pass-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:

| <b>Nummer</b> | <b>Stadt</b>   | <b>Flugzeugcode</b> | <b>Umsteigezeit (in Minuten)</b>                  |
|---------------|----------------|---------------------|---|
| 1             | Peking         | BJS / PEK           | 180   |
| 2             | Shanghai       | PVG                 | 150 (anderes Terminal)<br>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<br>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<br>25 (nur Star Alliance-Flüge)   |
| 18 | Brüssel       | BRU | 60 (innerhalb des Schengenraumes)<br>90  |
| 19 | Paris         | CDG | 60 (gleiches Terminal)<br>75 (zwischen Terminal 1 und 2)<br>90 (zwischen Terminal 1/2 und 3) |
| 20 | Tokio         | HND | 45<br>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](http://www.airhelp.com/de).

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.30.27595973.16