

Lees bij de volgende tekst eerst de vragen voordat je de tekst zelf raadpleegt.

Tekst 13

Ärger statt Abflug

Viele Airlines wollen Kunden etwa bei Überbuchung keine Entschädigung zahlen. Wie Sie Ihre Rechte trotzdem durchsetzen

Seit gut zwei Jahren haben europäische Flugreisende mehr Rechte und können Entschädigung bei Verspätungen, Überbuchung oder Streichung von Flügen verlangen. Doch ein Bericht der EU-Kommission zeigt jetzt: Oft ignorieren die Airlines die Bestimmungen. Bei Unregelmäßigkeiten werden die Gäste – vorschriftswidrig – nicht einmal über ihre Ansprüche aufgeklärt, etwa durch schriftliche Hinweise am Abflugschalter.

Höhere Gewalt häufig nur vorgeschoben

Nicht nur Billigflieger, auch namhafte Gesellschaften boykottieren häufig die Vorschriften. Etwa wenn sie bei Annullierung eines Fluges „höhere Gewalt“ vorschieben. Doch in solch einem Fall, ob Wetterkapriolen oder Maschinenschaden, muss die Airline nachweisen, dass sie alles in ihrer Macht Stehende unternommen hat, um einen Flug nicht ausfallen zu lassen. Beliebt ist auch, eine Flugannullierung als Verspätung zu deklarieren. Das Amtsgericht Frank-



furt/Main setzt allerdings Schranken: Wird der Abflug um 22 Stunden verschoben, liegt eine Annullierung vor – und es gibt Bares für den Fluggast.

Im Zweifelsfall Beweise sichern
Bei Ärger sollten Sie zuerst Beweise sichern, sich etwa eine kurzfristige

Annullierung schriftlich bestätigen lassen, möglichst auch den Grund dafür. Als Nächstes müssen Sie Ihre Ansprüche gegenüber der Gesellschaft geltend machen. Reagiert diese nicht oder nur ungenügend, sollten Sie die bei Verspätungen, Überbuchungen und Annullierungen zuständige Behörde einschalten, das Luftfahrt-Bundesamt in Braunschweig. Es überprüft die Vorwürfe, treibt aber keine Forderungen ein. Die müssen Sie im Zweifel vor Gericht durchsetzen. Bei anderen Ansprüchen wie Folgeschäden, etwa weil Sie wegen eines gestrichenen Fluges einen Termin nicht wahrnehmen konnten und deshalb einen Verdienstausschlag hatten, oder bei Gepäckschäden ist die Schlichtungsstelle Mobilität in Berlin die Anlaufstelle.

Lees bij de volgende opgave eerst de vragen voordat je de bijbehorende tekst raadpleegt.

Tekst 13 Ärger statt Abflug

2p **42** Welke **twee** verschillende smoesjes kunnen vliegmaatschappijen gebruiken om onder een financiële vergoeding aan de klant uit te komen?

Door een geannuleerde vlucht loopt een reiziger een opdracht mis.
1p **43** Tot welke instantie moet hij zich wenden om de schade vergoed te krijgen?
Citeer de naam van de instantie.