

## Reisen in Zeiten der COVID-Pandemie: apf gibt Reisenden Tipps

Utl.: Schlichtungsstelle hilft kostenlos und provisionsfrei =

Wien (OTS) - Vor Flugreisen ist es wichtig zu wissen, welche Unterlagen und Dokumente notwendig sind. Die COVID-Pandemie hat zu zusätzlichen Vorschriften und Bestimmungen geführt (wie Mitführen eines negativen Corona-Tests oder einer Impfbestätigung).

„Wir bekommen immer wieder Anrufe und Schlichtungsanträge zu verweigeren Beförderungen aufgrund von unzureichenden Reiseunterlagen. Die apf kann - sofern Zweifel bestehen - prüfen, ob die Nichtbeförderung ungerechtfertigt war“, informiert Maria-Theresia Röhslar, Leiterin der Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf).

Zwtl.: Tipps der apf für Flugreisende

~

\* Erkundigen Sie sich genau über die geltenden Einreisebestimmungen und -voraussetzungen auf den offiziellen Seiten der Behörden des Abflugs- und Ziellandes. Überprüfen Sie es nochmals kurz vor der Reise, weil sich derzeit die Bestimmungen oftmals kurzfristig ändern können.

\* Achten Sie bei auszufüllenden Einreiseformularen auf die Richtigkeit aller Angaben.

\* Berücksichtigen Sie welche Tests akzeptiert werden und in welcher Sprache eine Bestätigung vorliegen muss.

\* Erkundigen Sie sich genau wie lange ein Testergebnis zurückliegen darf, weil die Gültigkeit von Land zu Land variieren kann. Achten Sie darauf, dass der Test nicht kurz vor dem Abflug oder während des Fluges abläuft.

\* Erkundigen Sie sich außerdem genau über die geltenden Beförderungsbestimmungen und -voraussetzungen der konkreten Airline (Dokumente, Maskenpflicht etc.).

\* Kommen Sie ausreichend früh zum Flughafen, weil es derzeit zu längeren Wartezeiten aufgrund der Überprüfung von Einreisevoraussetzungen sowie Sicherheitsbestimmungen kommen kann.

\* Erkundigen Sie sich auch genau über die Voraussetzungen für die Rückreise. Achten Sie darauf, ob Sie tatsächlich mit der gleichen Airline fliegen und wie die Bestimmungen für die Ausreise bzw. für

die Einreise nach Österreich sind.

~

Zwtl.: Welche Rechte gelten grundsätzlich bei einer Nichtbeförderung

Passagiere haben bei ungerechtfertigter Nichtbeförderung gegen ihren Willen (z. B. Überbuchung oder die notwendigen Einreisedokumente wurden vorgelegt) grundsätzlich das Recht auf

~

\* Ausgleichszahlung (je nach Flugentfernung zwischen 250 und 600 Euro) und

\* Unterstützungs- und Betreuungsleistungen (Auswahl zwischen alternativer Beförderung oder Rücktritt vom Flug bzw. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt; Betreuungsleistungen wie Verpflegung, Kommunikationsmöglichkeiten und Hotelübernachtung, falls notwendig).

~

Diese Ansprüche gelten jedoch nur dann, wenn keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind. Vertretbare Gründe bestehen beispielsweise im Zusammenhang mit Gesundheit, der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen.

Zwtl.: Wie gehen Sie vor, wenn Sie ungerechtfertigt nicht mitfliegen durften

Im ersten Schritt müssen Passagiere ihre Forderung schriftlich an das betroffene Flugunternehmen richten. Die apf hat hierfür Musterbriefe bereitgestellt, die unter [www.passagier.at] (<http://www.passagier.at/>) abrufbar sind. Antwortet das Unternehmen ab Einbringung der Forderung binnen sechs Wochen nicht adäquat oder gar nicht, kann bei der apf online via [www.passagier.at] (<http://www.passagier.at/>) ein Schlichtungsantrag eingebracht werden.

Der Service der apf ist - unabhängig vom Verfahrensausgang - für Passagiere immer kostenlos und provisionsfrei.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen

außergerichtlicher Schlichtungsverfahren verhilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Die Servicestelle des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) ist als Abteilung bei der Schienen-Control GmbH angesiedelt.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf in allen vier Verkehrsbereichen vermitteln kann, sind:

- ~
- \* Entschädigungen und Erstattungen für Verspätungen
  - \* Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
  - \* Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
  - \* Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
  - \* Mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
  - \* Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.
- ~

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

S E R V I C E - Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter [www.passagier.at] (<http://www.passagier.at/>) abrufbar.

~  
Rückfragehinweis:

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf)  
Sabrina Carina Köcher, BA  
Pressesprecherin  
+43 1 5050707-140

s.koecher@apf.gv.at

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/18360/aom>

\*\*\* OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT \*\*\*

OTS0066 2021-10-20/10:00

201000 Okt 21

Link zur Aussendung:

[https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20211020\\_OTS0066](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20211020_OTS0066)