

Wichtige Informationen für unterwegs...

Mit den folgenden Hinweisen möchte das KompZ TM Bw in Zusammenarbeit mit der Geschäftsstelle TMS des Bundes, die Reisenden der Bundeswehr und des Bundes darüber informieren, wie Sie sich als Dienstreisende(r) richtig verhalten, wenn Sie von Flugunregelmäßigkeiten (Nichtbeförderungen, z.B. infolge von Überbuchungen, Annullierungen, großen Verspätungen, Gepäckverlust- oder -beschädigung) auf Linienflügen betroffen sind. Zusätzlich haben wir ein paar Tipps zusammengestellt, die bei der Planung von Flugreisen hilfreich sein könnten.

Ihr Verhalten bei Flugunregelmäßigkeiten ist eine wichtige Voraussetzung dafür,



✓ dass hieraus entstandene Mehrkosten durch Ihre Reisedienststelle mit Aussicht auf Erfolg bei der Fluggesellschaft geltend gemacht werden können;

✓ Sie persönlich entstandene Schäden (beschädigtes oder verlorenes Gepäck) auf der Grundlage des Montrealer Übereinkommens mit Erfolg geltend machen können;

✓ Sie persönliche Ausgleichsansprüche auf der Grundlage der europäischen Fluggastrechteverordnung mit Erfolg geltend machen können.



Antritt Ihrer Dienstreise.

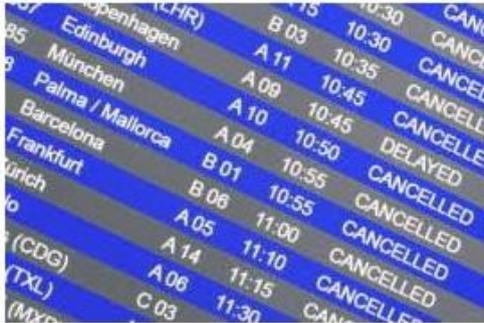
➤ Sie haben Ihre Dienstreise noch nicht angetreten und verfügen über Informationen, dass Ihr Flug von einer Flugunregelmäßigkeit betroffen ist.

✓ Setzen Sie – sofern möglich – die für Ihre Flugbuchung zuständige Reisedienststelle zeitnah über die entstandene Flugunregelmäßigkeit in Kenntnis und stimmen Sie das weitere Vorgehen mit Ihrer Reisedienststelle und/oder Ihrem Vorgesetzten ab.

✓ Falls eine Umbuchung auf einen anderen Flug der von der Flugunregelmäßigkeit betroffenen Fluggesellschaft oder durch diese auf den Flug eines anderen Luftverkehrsunternehmens die Wahrnehmung des Dienstgeschäftes gefährden sollte, entscheiden Sie bitte – sofern möglich – in Abstimmung mit Ihrem Vorgesetzten und/oder Ihrer Reisedienststelle, ansonsten eigenständig über die Vermeidung oder über den

- ✓ Bitte bedenken Sie, dass bei Flugausfällen und großen Verspätungen im Zusammenhang mit Ereignissen wie z.B. Unwettern voraussichtlich auch keine zeitgerechten alternativen Beförderungsangebote erwartet werden können, da der Reiseverkehr in diesen Fällen in der Regel insgesamt gestört sein wird.
- ✓ Klären Sie die möglichen Reisealternativen (andere Fluggesellschaft, Bahn, Mietwagen) mit Ihrer Reisedienststelle ab und stimmen Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten ab, ob das Dienstgeschäft nicht doch anders – mit hinnehmbaren Einschränkungen - mittels Video oder Telefonkonferenz durchgeführt werden kann.

- ✓ Machen Sie sich bewusst, dass Sie Ihr Verhalten – im Zweifel – für die spätere Abrechnung der entstandenen Reisekosten nachvollziehbar schlüssig darstellen müssen. Nur bei kostenbewusstem Verhalten werden Sie angefallene notwendige Mehrkosten mit Aussicht auf Erfolg vollumfänglich bei Ihrer Reisekostenabrechnungsstelle geltend machen können.



✓
 > **Sie haben Ihre Dienstreise bereits angetreten, befinden sich am Flughafen und erfahren, dass Ihr Flug von einer Flugunregelmäßigkeit betroffen ist.**

✓ Wenden Sie sich unverzüglich an den Ticketschalter der Fluggesellschaft, die von der Unregelmäßigkeit betroffen ist. Wenn die Fluggesellschaft Sie nicht planmäßig befördern kann, hat diese die Pflicht, Sie über Ihre Rechte zu informieren und muss Ihnen bei Nichtbeförderung, bei Annullierung des Fluges und bei großer Verspätung Ersatzreisemöglichkeiten anbieten.

- ✓ Ein Flug gilt rechtlich als verspätet, wenn sich die Abflugzeit um mindestens 2 Stunden verzögert. Je weiter der Flug geht, desto mehr Geduld müssen Sie aufbringen (als Verspätung gelten: 2 Std unter 1500 km / 3 Std 1500 km bis 3500 km / 4 Std über 3500 km). Ab einer Verspätung von zwei Stunden ist die Fluggesellschaft verpflichtet, ihre Kunden zu verpflegen und zumindest zwei Telefonate, bzw. Faxe oder Emails unentgeltlich zu erlauben.
- ✓ Falls eine Umbuchung auf einen anderen Flug der von der Flugunregelmäßigkeit betroffenen Fluggesellschaft oder durch diese auf den Flug eines anderen Luftverkehrsunternehmens die Wahrnehmung des Dienstgeschäftes gefährden sollte, entscheiden Sie - sofern möglich - in Abstimmung mit Ihrem Vorgesetzten und/oder Ihrer Reisestelle, ansonsten eigenständig über den Abbruch oder über die Fortsetzung Ihrer Dienstreise.
- ✓ Bitte bedenken Sie, dass bei Flugausfällen und großen Verspätungen im Zusammenhang mit Ereignissen wie z.B. Unwettern voraussichtlich auch keine zeitgerechten alternativen Beförderungsangebote erwartet werden können, da der Reiseverkehr in diesen Fällen in der Regel insgesamt gestört sein wird.
- ✓ In Fällen, in welchen eine Ersatzbeförderung durch die von der Flugunregelmäßigkeit betroffene Fluggesellschaft weder am Ticketschalter noch durch die Hotline der gebuchten Fluggesellschaft angeboten wird und sofern auch Ihre Reisestelle nicht nur temporär, sondern aufgrund deren Öffnungszeiten nicht erreichbar ist, können Sie die notwendigen Reisemittel gegen Vorlage des Kaufpreises selbst erwerben. Gleiches gilt z.B. auch bei Ausfall des Rückfluges und für eine Unterbringung am Geschäftsort.
- ✓ Sofern Sie den Ticketschalter am Flughafen wegen des Nachfrageaufkommens infolge der Flugunregelmäßigkeit zeitlich absehbar nicht erreichen können und sofern auch die zuständige Reisestelle und/oder Ihr(e) Vorgesetzte(r) nicht erreichbar sein sollten, wenden Sie sich an die Reservierungshotline der Fluggesellschaft und/oder an das ticketausstellende Partner-Reisebüro, um dort die ggf. notwendigen Informationen für die nach eigenem Wirtschaftlichkeits- und Sparsamkeitsermessens zu treffende Entscheidung über die Fortsetzung oder über den Abbruch der Dienstreise zu erhalten.
- ✓ Da Ihnen auch das Vertragsreisebüro des Bundes in diesen Fällen regelmäßig kein Ersatzreisemittel auf Kosten des Dienstherrn/Arbeitgebers ausstellen kann, sollten Sie die Möglichkeit des Selbstbuchens ohne Rückkopplung mit Ihrer Reisestelle zur Vermeidung von Eigenbehalten bei der späteren Abrechnung der Reisekosten nur in Ausnahmefällen in Betracht ziehen.
- ✓ Klären Sie deshalb die möglichen Reisealternativen (andere Fluggesellschaft, Bahn, Mietwagen) mit Ihrer Reisestelle bzw. Ihrem Vorgesetzten ab. Prüfen Sie, ob gegebenenfalls eine Übernachtung am Geschäfts-ort und die Fortsetzung der Dienstreise am nächsten Tag in Betracht kommen kann. Sofern Ihr Flug abgesagt wurde und für den Fall, dass Sie Ihre Wohnung bis 24 Uhr nicht erreichen können, sind Sie berechtigt am Geschäftsort zu übernachten.
- ✓ Prüfen Sie, ob Sie Ihre Dienstreise mit hinnehmbaren Einschränkungen fortsetzen können. Wenden Sie sich in Bezug auf die gegebenenfalls infrage kommende Hotelbuchung für eine zusätzliche Übernachtung am auswärtigen Geschäftsort an Ihre Reisestelle oder buchen Sie ein Hotel aus der TMS-Hotelliste des Bundes.
- ✓ Machen Sie sich bewusst, dass Sie Ihr Verhalten – im Zweifel – für die spätere Abrechnung der entstandenen Reisekosten nachvollziehbar schlüssig darstellen müssen. Bitte bedenken Sie, dass die mit der Flugunregelmäßigkeit verbundene erhöhte Nachfrage in den am auswärtigen Geschäftsort ansässigen Hotels auch zu höheren Übernachtungspreisen führen kann. Fragen Sie deshalb im Hotel nach einem verhandeltem TMS-Preisangebot des Bundes und notieren Sie sich die Gesprächsinhalte. Nur bei kostenbewusstem Verhalten werden Sie ggf. anfallende notwendige Mehrkosten mit Aussicht auf Erfolg vollumfänglich bei Ihrer Reisekostenabrechnungsstelle geltend machen können.

Tipps für Ihre Dienstreise...



✓ Überlegen Sie sich, welche Gegenstände Sie in den Koffer packen, der am Check-in aufgegeben wird. Denn aufgrund der Haftungsbeschränkung ist es unwahrscheinlich, dass Sie Ersatz für Geld, Schmuck, Schlüssel, elektronische Geräte und andere wertvolle Gegenstände erhalten. Bedenken Sie, dass seit dem 06. November 2006 an allen Flughäfen der EU nur noch kleine Flüssigkeitsmengen im Handgepäck mitgeführt werden dürfen. Erkundigen Sie sich vor Beginn der Reise über den Transport von Flüssigkeiten, Zahnpasta, Handcreme etc. im Handgepäck und stellen Sie sicher, dass Sie während des Fluges ggf. auf Medikamente aus dem Handgepäck zurückgreifen können, falls dies notwendig ist. Fertigen Sie gegebenenfalls vor der Reise eine

Liste aller Dinge an, die sich in Ihrem Koffer befinden.

- ✓ Stellen Sie sicher, dass Ihre Handy-Nummer im Reiseprofil des Reisebüros hinterlegt ist. Die Fluggesellschaft kann Sie bei Flugunregelmäßigkeiten dann zeitnah unmittelbar informieren.
- ✓ Stellen Sie sicher, dass Sie den Email-Kontakt und den Telefonkontakt Ihrer Reisestelle mit sich führen.
- ✓ Zieht sich die Wartezeit am Check-in aufgrund des großen Andrangs so stark in die Länge, dass Sie eventuell Ihren Flug verpassen, sollten Sie sich unbedingt an das Bodenpersonal wenden. Ist keine Hilfe in Sicht, lassen Sie sich von den Mitreisenden ggf. schriftlich bestätigen, dass Sie rechtzeitig vor Ort waren.
- ✓ Machen Sie sich ggf. Notizen, so dass Sie eventuell anfallende Mehrkosten schlüssig gegenüber Ihrer Reisekostenabrechnungsstelle darstellen können.
- ✓ Wenn Ihnen die Fluggesellschaft einen Ersatzflug mit einer anderen Airline oder die Weiterreise mit der Bahn anbieten sollte, lassen Sie die ursprünglich gebuchte Fluggesellschaft das Ticket dann entweder direkt bezahlen oder lassen Sie sich das Einverständnis für die Um- bzw. Neubuchung von der ursprünglich gebuchten Fluggesellschaft schriftlich bestätigen.
- ✓ Wenn ohne triftigen Grund und gegen seinen Willen die Beförderung verweigert wird, kann sich der Passagier auf die gleichen Rechte berufen, wie bei einer Annullierung des Fluges. Gewichtige und triftige Gründe wären beispielsweise, dass der Passagier ein Sicherheitsrisiko darstellt, der Flug ein zu großes Risiko für seine Gesundheit wäre oder wenn notwendige Reisedokumente fehlen (Visum, Reisepass etc.).
- ✓ Melden Sie Gepäckverlust sofort am Lost – Luggage-Schalter und füllen Sie einen sog. PIR (Property Irregularity Report) aus. Schäden am aufgegebenen Gepäck müssen innerhalb von sieben Tagen nach Empfang dem Luftfahrtunternehmen schriftlich angezeigt werden.
- ✓ Falls das Gepäck verspätet eintrifft, muss die Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich gemeldet werden.
- ✓ Wenn das Gepäck verspätet ankommt, dürfen betroffene Passagiere Notkäufe tätigen – allerdings sollten Sie sich vorher erkundigen, was die Airline unter notwendigen Gütern versteht. Bewahren Sie die Rechnungen der Noteinkäufe auf, um die Ausgaben dokumentieren zu können.

✓ Für die Wiederbeschaffung von Gepäck und für die Noteinkäufe ist eine Haftungshöchstgrenze der Airline von umgerechnet rund 1350 Euro (Montrealer Übereinkommen) maßgeblich.

Für Beschäftigte des Bundes gelten in Bezug auf die Anrechenbarkeit von Leistungen im Zusammenhang mit Fahrgast- bzw. Fluggastrechten auf die Reisekostenvergütung folgende Erlassregelungen des Referates D6 (Dienstrecht) des Bundesministeriums des Innern - D 6 30201/81 vom 21. Mai 2014 und – D6 – 222 113/15 vom 03. September 2012

Leistungen, die als Entschädigungen für körperlich und seelisch erlittene Beeinträchtigungen von einem Verkehrsträger gewährt werden, werden nicht nach § 3 Absatz 2 BRKG auf die Reisekostenvergütung angerechnet. Der Sachgrund für die Nichtanrechenbarkeit trifft in Erweiterung der bisher geregelten Fälle auch auf diejenigen zu, in denen Verkehrsträger Entschädigungsleistungen aufgrund von Ausfällen (Nichtbeförderungen, Annullierungen) oder Verspätungen und daraus folgenden Konsequenzen wie Verlängerung der Reise, andere Reisewege usw. gewähren. Hier überwiegt ebenso wie bei den bereits geregelten Ausnahmefällen zu § 3 Absatz 2 BRKG die persönliche Betroffenheit den Dienstbezug. Dies gilt nicht, soweit der Reisende die Reiseänderung durch seine Zustimmung (z.B. Verzicht auf Beförderung mit dem gebuchten Verkehrsmittel in Fällen der Überbuchung oder des Downgradings etc.) selbst

herbeigeführt hat und hierfür eine finanzielle Zuwendung erhält.

Von den Verkehrsträgern gewährte Unterstützungsleistungen (z.B. Gutscheine) für z.B. Taxifahrten, Übernachtungen oder vollständige Mahlzeiten sind weiterhin nach den konkreten Anrechnungsvorschriften des Bundesreisekostengesetzes (§ 3 Absatz 2, § 4 Absatz 2, § 6 Absatz 2, § 7 Absatz 2 BRKG) in der Weise zu berücksichtigen, dass eine Erstattung im Rahmen der Reisekostenvergütung für diese Ausgaben nicht erfolgt. Hierdurch soll eine Mehrfachentschädigung zu Lasten des Dienstherrn vermieden werden.

Ansprüche gegenüber den Verkehrsträgern können nur durch den Reisenden selbst geltend gemacht werden. Rechtsbeziehungen entstehen insoweit ausschließlich zwischen dem Beförderungsunternehmen und dem Dienstreisenden.

Informationen zu den in der EU geltenden Fluggastrechten finden Sie auf folgender URL des Luftfahrtbundesamtes: http://www.lba.de/DE/ZentraleDienste/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html