

Was ist zuerst zu tun?

Sind Sie mit einem der in diesem Merkblatt genannten Probleme konfrontiert, sollten Sie den Vertreter der Fluggesellschaft, die Ihren Flug durchführt, unverzüglich auffordern, sich Ihrer Sache anzunehmen.

Nächste Schritte

Im Fall von Nichtbeförderung, Annullierung oder einer großen Verspätung und der Nichterfüllung von Pflichten durch die Fluggesellschaft sollten Sie sich bei dem zuständigen nationalen Aufsichtsorgan beschweren.

Startet Ihr Flug in einem Land der EU, so richten Sie Ihre Beschwerde an die Stelle in dem betreffenden Land. Bei Flügen mit Ziel innerhalb der EU, die aber von einem Flughafen außerhalb der EU starten und von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt werden, richten Sie Ihre Beschwerde an die Stelle in dem Land des Zielflughafens.

Name und Adresse der betreffenden Stelle sowie Angaben zu Organisationen, die bei anderen Beschwerden (z. B. Gepäck, Verletzung oder Tod, Pauschalreisen) beraten und Hilfe leisten, sind erhältlich unter EuropeDirect Freephone *,

Tel. **00 800 6 7 8 9 10 11**, oder über

E-Mail: mail@europe-direct.cec.eu.int

Angaben zu Ihrer Beschwerde nimmt auch die Europäische Kommission, Generaldirektion Energie und Verkehr, B-1049 Brüssel, entgegen [Fax (32-2) 299 10 15, oder E-Mail: tren-aprights@cec.eu.int].



* Einige Mobilfunkbetreiber gewähren keinen Zugang zu 00800-Nummern oder berechnen eine Gebühr. In bestimmten Fällen entstehen Gebühren bei Anrufen aus Telefonzellen oder Hotels.

Weitere Auskünfte

Dieses Merkblatt gibt einen Überblick über die einschlägigen EU-Rechtsvorschriften. In Streitfällen sollte jedes rechtliche Vorgehen ausschließlich auf die betreffenden Rechtstexte gestützt sein, die im *Amtsblatt der Europäischen Union* veröffentlicht wurden.

- Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen: Verordnung (EG) Nr. 261/2004, *ABl.* L 46 vom 17.2.2004.
- Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen: Verordnung (EG) Nr. 889/2002 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2027/97, *ABl.* L 140 vom 30.5.2002 (zur Aufnahme des „Übereinkommens von Montreal“ zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr in das EU-Recht, *ABl.* L 194 vom 18.7.2001).
- Pauschalreisen: Richtlinie 90/314/EWG, *ABl.* L 158 vom 23.6.1990.

KO-65-05-327-DE-D

Fluggastrechte

Reiseprobleme?

Die Europäische Union (EU) hat Ihre Rechte gestärkt

Hier ein Überblick über die wichtigsten Regelungen

Das Merkblatt ist in allen Amtssprachen der EU erhältlich und kann unter folgender Adresse auch aus dem Internet heruntergeladen werden: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, GD Energie und Verkehr, B-1049 Brüssel



Wenn es Probleme gibt ...

Die Europäische Union hat zur Gewährleistung einer fairen Behandlung von Flugreisenden eine Reihe von Rechtsvorschriften erlassen.

Die Gesellschaft, mit der Sie fliegen, ist für Sie und Ihr Gepäck verantwortlich und muss Ihre Rechte als Fluggast achten.



Nichtbeförderung

Wurde Ihnen die Beförderung verweigert, weil nicht genügend Plätze zur Verfügung standen?



Annullierung von Flügen

Wurde Ihr Flug annulliert?



Große Verspätungen

Hat Ihr Flug zwei Stunden oder mehr Verspätung?



Gepäck

Wurde Ihr aufgegebenes Gepäck beschädigt, traf es verspätet ein oder ging es verloren?



Verletzung und Tod bei Unfällen

Sind Sie während des Flugs zu Schaden gekommen?



Pauschalreisen

Wurden die von Ihnen gebuchten Leistungen auch tatsächlich erbracht?

Die Fluggastrechte gelten auf Linien- und Charterflügen im Inlands- und im internationalen Verkehr, und zwar sowohl für Fluggesellschaften mit vollem Bordservice als auch für Billigfluggesellschaften.

Der mit einer Fluggesellschaft eingegangene Vertrag umfasst weitere Rechte und Pflichten. Diese Vertragsbedingungen sind bei Fluggesellschaften und Reisebüros erhältlich.

... machen Sie von Ihrem Recht Gebrauch!

Nichtbeförderung und Annullierung

Wurde Ihnen die Beförderung verweigert oder Ihr Flug annulliert, muss Ihnen die befördernde Fluggesellschaft finanzielle Entschädigung und Hilfe anbieten. Vorausgesetzt Sie haben rechtzeitig eingecheckt, bestehen diese Rechte bei allen Flügen, Charterflügen inbegriffen, die

- von einem Flughafen in der EU starten oder
- von einem Flughafen außerhalb der EU starten mit Ziel innerhalb der EU und von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt werden.

Nichtbeförderung

Übersteigt die Zahl der Passagiere die Zahl der verfügbaren Plätze, muss die Fluggesellschaft zunächst feststellen, ob Passagiere bereit sind, ihre Plätze gegen vereinbarte Entschädigungen aufzugeben. Dabei müssen Sie wählen können zwischen der Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort.

Stellen Sie Ihren Platz nicht freiwillig zur Verfügung, muss Ihnen die Fluggesellschaft folgende Entschädigung leisten:

- 250 € bei Flügen von 1 500 km oder weniger,
- 400 € bei längeren Flügen innerhalb der EU und anderen Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km,
- 600 € bei Flügen über 3 500 km außerhalb der EU.

Die Entschädigung kann nur die Hälfte betragen, wenn sich Ihre Reise, je nach Entfernung, nicht länger als 2, 3 oder 4 Stunden verzögert.

Die Fluggesellschaft muss Ihnen zusätzlich anbieten:

- die Wahl zwischen Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort und
- Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation.

Annullierung

Wird Ihr Flug annulliert, muss Ihnen die befördernde Fluggesellschaft anbieten:

- die Wahl zwischen Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort und
- Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation.

Die Fluggesellschaft muss Ihnen außerdem die gleiche Höhe an Entschädigung wie für Nichtbeförderung gewähren, es sei denn, Sie wurden vorab rechtzeitig und ausreichend informiert. Über anderweitige Beförderung sollen Sie informiert werden.

Erstattungen müssen bar, per Überweisung, per Scheck oder – mit Ihrem schriftlichen Einverständnis – in Form von Reisegutscheinen innerhalb von 7 Tagen geleistet werden.

Werden Ihnen diese Rechte vorenthalten, wenden Sie sich unverzüglich mit einer Beschwerde an die Fluggesellschaft, die den Flug durchführt.

Große Verspätungen

Soforthilfe

Haben Sie rechtzeitig eingecheckt für einen Flug (Charterflüge inbegriffen),

- der von einem Flughafen in der EU startet oder
- dessen Ziel sich innerhalb der EU befindet, aber von einem Flughafen außerhalb der EU startet und von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt wird,

und erwartet die befördernde Fluggesellschaft eine Verspätung, die

- bei Flügen von 1 500 km und weniger 2 Stunden oder mehr,
- bei längeren Flügen innerhalb der EU und anderen Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km 3 Stunden oder mehr, und
- bei Flügen über 3 500 km außerhalb der EU 4 Stunden oder mehr beträgt,

muss sie Ihnen Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation anbieten.

Beträgt die Verspätung 5 Stunden oder mehr, muss Ihnen die Fluggesellschaft auch eine Erstattung des Ticketpreises und gegebenenfalls einen kostenlosen Rückflug zum Abflugort anbieten.

Werden Ihnen diese Rechte vorenthalten, wenden Sie sich unverzüglich mit einer Beschwerde an die Fluggesellschaft, die den Flug durchführt.

Spätere Ansprüche

Ist – unabhängig von Start- und Zielort – eine EU-Fluggesellschaft für die Verspätung eines Fluges verantwortlich, können Sie bis zu 4 150 SZR* für jeglichen entstandenen Schaden einfordern. Falls die Fluggesellschaft den Schadenersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Sie können diese Schadenersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Gepäck

Bei Schäden durch Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspätetes Eintreffen Ihres Gepäcks bei einem Flug mit einer EU-Fluggesellschaft können Sie weltweit bis zu 1 000 SZR* einfordern. Falls die Fluggesellschaft den Schadenersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Schäden bei eingetragtem Gepäck müssen innerhalb von 7 Tagen und bei verspätetem Gepäck innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich geltend gemacht werden.

Sie können diese Schadenersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Verletzung und Tod bei Unfällen

Bei Schäden durch Verletzung oder Tod als Folge eines Unfalls auf einem von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführten Flug können Sie weltweit Schadensersatz fordern. Sie haben Anspruch auf eine Vorauszahlung für die Deckung unmittelbarer finanzieller Bedürfnisse. Falls die Fluggesellschaft Ihren Schadensersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Sie können diese Schadensersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Pauschalreisen

Zusätzlich zu den oben genannten Rechten können Sie, unabhängig vom Zielort, Schadensersatzforderungen an den Reiseveranstalter richten, falls die innerhalb der EU gebuchten Leistungen nicht erbracht wurden. Diese Rechte betreffen jeglichen, in der Pauschalreise enthaltenen Flug, der nicht durchgeführt wurde. Außerdem ist der Reiseveranstalter, wenn er einen erheblichen Teil der in der Pauschalreise gebuchten Leistungen nicht erbringt, dazu verpflichtet, Ihnen kostenlos Hilfestellung zu leisten und Ersatzleistungen, inklusive Beförderung, zur Verfügung zu stellen.

* 1 SZR = 1,18 € (Stand: 30.9.2004).

Der aktuelle Wechselkurs ist über Europe Direct erhältlich.