



Mit dem Flugzeug auf Reisen

Ihre Rechte
kurz und
knapp

Hat Ihr Flug Verspätung?

Wurde Ihr Flug annulliert?

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union



**London,
Madrid,**

**Berlin oder
Tallinn?**

***Flug verspätet oder gestrichen?
Gepäck beschädigt oder verloren?***

***Dank der EU haben Sie Rechte, falls bei
der Flugreise etwas schief geht. Wir
erklären Ihnen welche und wie Sie diese
gegenüber der Airline durchsetzen.***

***Näheres zu den rechtlichen Regelungen
finden Sie im hinteren Teil dieser Broschüre.***

Die Flugbuchung

Egal, ob im Internet, in Katalogen oder auf Plakaten: Der Preis, den Sie für Ihr Ticket bezahlen, muss von Anfang an klar ersichtlich sein, einschließlich aller Steuern und Gebühren. Preisaufläge sind für Zusatzleistungen erlaubt, z. B. für Platzreservierungen, Versicherungen oder Gepäck, müssen aber vor Buchungsende angezeigt werden.

Bevor Sie im Internet Ihre Flug-Buchung abschließen, überprüfen Sie ...

- den Preis, um böse Überraschungen hinsichtlich der tatsächlichen Höhe zu vermeiden.
- die Flugdaten, damit das Ticket auf das richtige Datum ausgestellt ist.
- ob Ihr Name vollständig und richtig geschrieben ist, um Probleme beim Check-in zu vermeiden.



*Für Flugbuchungen gibt es kein
14-tägiges Widerrufsrecht.*

Annullierung

Betreuungsleistungen

Wurde der Flug gestrichen, ist die Airline verpflichtet, sich um die Passagiere am Flughafen zu kümmern. Sie haben Anspruch auf folgende Betreuungsleistungen:

- kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen, in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit sowie 2 kostenlose Telefongespräche oder E-Mails oder Telefaxe
- kostenlose Hotelunterbringung und Transfer, falls der Flug erst am nächsten Tag stattfindet und eine Unterbringung erforderlich ist

Darüber hinaus können die Passagiere zwischen folgenden Optionen wählen:

- vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte **und** falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, vollständige Erstattung des Ticketpreises für bereits geflogene Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugort, so früh als möglich. Beispiel: Der Reiseplan ist sinnlos, wenn Sie zu einer Tagung wollten, die Sie aufgrund der Annullierung verpassen.
- Die Erstattung muss binnen 7 Tagen erfolgen. In bar, per Überweisung oder Scheck. Mit Einverständnis der

Passagiere ist sie auch in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen möglich.

- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zum frühest möglichen Zeitpunkt.
- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Passagier wünscht, falls in der Maschine Plätze frei sind.

Zusätzlich stehen den Passagieren folgende Ausgleichszahlungen zu:

- 250 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km
- 400 Euro bei Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums* mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- 400 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- 600 Euro bei allen nicht o. g. Flügen

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast wegen der Annullierung des Flugs später als zur geplanten Zeit ankommt.

* EWR: Der Europäische Wirtschaftsraum besteht aus allen EU-Mitgliedstaaten, Island, Norwegen und Liechtenstein.

Wird den Flugpassagiere ein Alternativflug angeboten, darf die Fluggesellschaft die Ausgleichszahlungen halbieren.

Und zwar auf:

- 125 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km, falls die Maschine höchstens 2 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 200 Euro bei allen Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 200 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 300 Euro bei allen nicht oben erwähnten Flügen, falls die Maschine höchstens 4 Stunden später als ursprünglich geplant landet.

Die Passagiere erhalten keine Ausgleichszahlung, wenn sie

- mindestens 14 Tage vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert wurden.
- in einem Zeitraum von 7 bis 14 Tagen vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert wurden **und** ihnen eine anderweitige Beförderung angeboten wurde, die es ihnen ermöglicht, frühestens 2 Stunden vor dem ursprünglich geplanten Termin abzufliegen und das Endziel höchstens 4 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunftszeit zu erreichen.
- bis zu 6 Tagen vor dem planmäßigen Abflug über die Annullierung informiert wurden **und** ihnen eine anderweitige Beförderung angeboten wurde, die es ihnen ermöglicht, frühestens 1 Stunde vor dem ursprünglich geplanten Termin abzufliegen und das Endziel höchstens 2 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunftszeit zu erreichen.



Die Passagiere erhalten keine Ausgleichszahlung, wenn die Airline

- nachweist, dass die Annullierung auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Airline alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte.



Typische Beispiele für außergewöhnliche Umstände: Unwetter, Naturkatastrophen, Vogelschlag, defekte Enteisungsanlage.



Nichtbeförderung

Freiwillige gesucht

Wenn absehbar ist, dass Passagiere mit gültiger Buchung nicht befördert werden und keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen, sucht die Airline nach Freiwilligen, die auf ihren Flug verzichten, z. B. bei Überbuchung. Diese erhalten eine mit der Airline vereinbarte Gegenleistung.

Darüber hinaus können die Freiwilligen zwischen folgenden Optionen wählen:

- vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte **und** falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, vollständige Erstattung des Ticketpreises für bereits geflogene Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugort, so früh wie möglich. Beispiel: Der Reiseplan ist sinnlos geworden, wenn Sie zu einer Tagung wollten, die Sie nun aufgrund der Nichtbeförderung verpassen.
- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zum frühest möglichen Zeitpunkt.
- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Passagier wünscht, falls in der Maschine Plätze frei sind.

Nichtbeförderung gegen den Willen der Passagiere

Falls nicht genügend Freiwillige auf den Flug verzichten, kann die Airline den Passagieren die Beförderung verweigern.

Die Passagiere haben dann Anspruch auf:

- kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen im angemessenen Verhältnis zur Wartezeit sowie 2 kostenlose Telefonate, E-Mails oder Telefaxe
- falls erforderlich: kostenlose Hotelunterbringung und Transfer

Darüber hinaus können Passagiere zwischen den auf Seite 8 dargestellten Optionen (Erstattung Ticketpreis, anderweitige Beförderung) wählen.



Das für den Flug bezahlte Geld ist innerhalb von 7 Tagen zu erstatten. Und zwar in bar, per Überweisung oder Scheck. Nur mit Einverständnis der Passagiere sind Erstattungen in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen möglich.

Zusätzlich steht den Passagieren eine Ausgleichszahlung als Entschädigung zu, die von der Flugstrecke abhängig ist.

- 250 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km
- 400 Euro bei allen Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR*) mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- 400 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- 600 Euro bei allen nicht oben erwähnten Flügen

Bei der Ermittlung der Flugstrecke wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Passagier aufgrund der Nichtbeförderung zu spät ankommt.

Beispiel:

Sie fliegen von Hamburg nach Gran Canaria. Obwohl die Flugstrecke länger als 3.500 km ist, erhalten Sie höchstens 400 Euro als Ausgleichszahlung, weil es sich um einen Flug innerhalb des EWR handelt.

* EWR: Der Europäische Wirtschaftsraum besteht aus allen EU-Mitgliedstaaten, Island, Norwegen und Liechtenstein.

Wird den Fluggästen ein Alternativflug angeboten, darf die Airline die Ausgleichszahlungen halbieren. Und zwar auf:

- 125 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke bis einschließlich 1.500 km, falls die Maschine höchstens 2 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 200 Euro bei allen EWR-Flügen mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 200 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km, falls die Maschine höchstens 3 Stunden später als ursprünglich geplant landet.
- 300 Euro bei allen nicht oben erwähnten Flügen, falls die Maschine höchstens 4 Stunden später als ursprünglich geplant landet.



Ausgleichszahlungen müssen in bar, per Überweisung oder Scheck erfolgen; mit Einverständnis der Passagiere auch in Form von Reisegutscheinen und / oder anderen Dienstleistungen.

Verspätung des Abflugs

Verzögerung um 2, 3 oder 4 Stunden

Den Passagieren steht folgendes zu:

Kostenlose Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit sowie 2 kostenlose Telefonate oder Telefaxe oder E-Mails. Wenn notwendig: Kostenlose Hotelunterbringung und Transfer, falls der Flug erst am nächsten Tag stattfindet.

Die o. g. Betreuungsleistungen sind von der Wartezeit in Relation zur planmäßigen Abflugszeit und von der Flugstrecke abhängig. Ein Anspruch besteht unter folgenden Voraussetzungen:

- Der Abflug verspätet sich um 2 oder mehr Stunden, und die Flugstrecke liegt bei bis zu einschließlich 1.500 km.
- Es handelt sich um einen Flug im EWR*, und der Abflug verspätet sich um 3 oder mehr Stunden, und die Flugstrecke beträgt mehr als 1.500 km.
- Der Abflug verspätet sich um 3 oder mehr Stunden, und die Flugstrecke liegt zwischen 1.500 und 3.500 km.
- Der Abflug verspätet sich um 4 oder mehr Stunden. Hier ist die Flugstrecke unerheblich.

* EWR: Der Europäische Wirtschaftsraum besteht aus allen EU-Mitgliedstaaten, Island, Norwegen und Liechtenstein.

Verspätet sich der Abflug um mindestens 5 Stunden

Hat der Abflug mindestens 5 Stunden Verspätung, steht den Passagieren folgendes zu:

- Vollständige Erstattung des Flugpreises für die nicht zurückgelegten Reiseabschnitte **und** falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, für die bereits zurückgelegten Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugort zum frühest möglichen Zeitpunkt.



Verspätung der Ankunft

Ausgleichszahlungen

Passagieren, die mit einer Verspätung von 3 Stunden oder mehr am auf dem Ticket ausgewiesenen Zielflughafen ankommen, steht eine Ausgleichszahlung* zu:

- 250 Euro bei allen Flügen mit einer Flugstrecke von einschließlich 1.500 km
- 400 Euro bei Flügen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums mit einer Flugstrecke von mehr als 1.500 km
- 400 Euro bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 km
- 300 Euro bei allen anderen Flügen, die mit einer Verspätung zwischen 3 und 4 Stunden ankommen
- 600 Euro bei allen nicht o. g. Flügen

Die Passagiere erhalten keine Ausgleichszahlung, wenn die Airline nachweist, dass die Ankunftsverspätung auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Airline alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte.

* EuGH-Rechtsprechung: C-402/07 und C-432/07, 19.11.2009

So kommen Sie zu Ihrem Recht

bei Nichtbeförderung, Annullierung & Verspätung

- Gehen Sie zum Schalter der Airline, und lassen Sie sich das Problem schriftlich, mit Begründung, bestätigen.
- Sollten Sie keine Bestätigung erhalten, tauschen Sie mit Mitreisenden Adressen aus, um ggf. Zeugen zu haben.
- Machen Sie Fotos: Fotografieren Sie z. B. bei Verspätungen oder Flugausfällen die Anzeigetafel.
- Bewahren Sie Belege (Hotel, Taxi, Speisen, Bekleidung) auf, damit Sie das Geld zurückverlangen können.
- Beschweren Sie sich schriftlich bei der Fluggesellschaft, mit der Sie geflogen sind. Ein für Ihren Fall maßgeschneider-tes Beschwerdeschreiben können Sie auf der Internetseite www.selbsthilfe.evz.de kostenlos zusammenstellen.
- Legen Sie Kopien der Belege bei, keine Originale.

- Wenn die Airline nicht innerhalb von 2 Monaten reagiert oder Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) wenden, falls die Airline der söp angeschlossen ist. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter: www.soep-online.de/der-traegerverein.html. Andernfalls können Sie die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz kontaktieren.



Viele Airlines haben auf ihrer Internetseite ein Beschwerdeformular. Machen Sie Screenshots, um einen Nachweis zu haben, dass das Formular ausgefüllt wurde.



Das Gepäck

Das Handgepäck

Ins Handgepäck dürfen insgesamt **1 Liter Flüssigkeiten, Gels und Sprays**. Sie müssen in getrennten Behältern mit jeweils max. 100 ml Füllmenge transportiert und in einem durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastikbeutel gepackt werden. Pro Passagier ist ein Beutel (circa 20 x 20 cm) erlaubt.

Flüssige Medikamente und Spezialnahrung (z. B. Baby-nahrung), die während des Flugs benötigt werden, dürfen ebenfalls ins Handgepäck. Sie unterliegen nicht der 100-ml-Regel und dürfen ohne Beutel befördert werden. Falls Sie flüssige Medikamente einnehmen müssen, lassen Sie sich das von Ihrem Arzt schriftlich bestätigen.

E-Zigaretten, Powerbanks und Akkus müssen aus Brand-schutzgründen ins Handgepäck.



Informieren Sie sich bei der Airline über die zulässigen Maße und Gewichte fürs Gepäck. Sonst kann es teuer werden.

Das aufgegebenes Gepäck

Beschädigtes aufgegebenes Gepäck

Wenn das aufgegebenes Gepäck (Koffer und Inhalt) beschädigt wurde, muss die Airline den Schaden ersetzen. Die Passagiere müssen nachweisen, was beschädigt wurde und welchen Wert die beschädigten Dinge hatten. Die Entschädigung wird anhand des Zeitwerts berechnet und liegt bei maximal 1.131 Sonderziehungsrechten*. Das entspricht zurzeit circa 1.371 Euro (Stand Dez. 2018).

Verspätetes aufgegebenes Gepäck

Wenn das Gepäck Verspätung hat, dürfen Dinge gekauft werden, die notwendig sind, um die Zeit ohne Gepäck zu überbrücken. Man spricht von sog. Noteinkäufen. Geht die Reise z. B. in ein Wintersportgebiet und die Winterjacke ist im fehlenden Koffer, darf eine Winterjacke gekauft werden. Auch hier erstattet die Airline maximal 1.131 Sonderziehungsrechte*.

* Sonderziehungsrechte sind eine künstliche Währung. Die Umrechnung in Euro siehe: www.tis-gdv.de/tis/bedingungen/szr/szr.htm

Verlorenes aufgegebenes Gepäck

Fehlt das Gepäck länger als 21 Tage, gilt es als verloren. Die Passagiere können von der Airline Schadenersatz für die verloren gegangenen Dinge verlangen. Auch hier gilt: Die Passagiere müssen nachweisen, was verloren ging und welchen Wert die Dinge hatten, z. B. mit Fotos oder Kaufbelegen. Auch hier wird die Entschädigung anhand des Zeitwerts berechnet, und es werden maximal 1.131 Sonderziehungsrechte* erstattet.



Wenn Sie Noteinkäufe machen, bewahren Sie die Kassenbelege auf, um den Betrag von der Airline zurückzuverlangen.



So kommen Sie zu Ihrem Recht

bei Problemen mit dem aufgegebenen Gepäck

- Füllen Sie bei der Gepäckermittlung (Lost & Found) oder am Schalter der Airline die Schadensmeldung aus, und lassen Sie sich eine Kopie geben.
- Beschweren Sie sich schriftlich bei der Fluggesellschaft, mit der Sie geflogen sind. Ein für Ihren Fall maßgeschneider-tes Beschwerdeschreiben können Sie auf der Internetseite www.selbsthilfe.evz.de kostenlos zusammenstellen.



Beachten Sie die Fristen!

- Schadenersatzansprüche für beschädigtes Ge-
päck müssen **innerhalb von 7 Tagen nach Er-
halt des Gepäckstücks** geltend gemacht werden.
- Hatte Ihr Gepäck Verspätung, können Sie Scha-
denersatzansprüche, z. B. für Noteinkäufe, inner-
halb von **21 Tagen nach Erhalt des verspäteten
Gepäckstücks** geltend machen.
- für Gepäckverlust gibt es keine Fristen. Es ist rat-
sam, die Airline binnen 21 Tagen zu informieren.

- Wenn die Airline nicht innerhalb von 2 Monaten reagiert oder Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) wenden, falls die Airline der söp angeschlossen ist. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter: www.soep-online.de/der-traegerverein.html. Andernfalls können Sie die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz kontaktieren.



Eingeschränkte Mobilität & Behinderung

Buchung & Beförderung

Airlines, Reiseveranstalter oder -vermittler dürfen die Buchung oder Beförderung nur aus Sicherheitsgründen ablehnen oder aufgrund der Größe des Flugzeugs bzw. der Flugzeigtüren. Muss die Buchung abgelehnt werden, bemühen sie sich, eine annehmbare Alternative anzubieten.

Wird die Buchung abgelehnt, können die Passagiere zwischen folgenden Optionen wählen, sofern die Sicherheitsvorschriften eingehalten werden:

- vollständige Erstattung des Ticketpreises für nicht geflogene Reiseabschnitte **und**, falls der Reiseplan sinnlos geworden ist, für die bereits geflogenen Reiseabschnitte **und** ggf. Rückflug zum ersten Abflugsort, so früh wie möglich.
- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zum frühest möglichen Zeitpunkt.
- anderweitige Beförderung zum Endziel, zu vergleichbaren Reisebedingungen, zu einem späteren Zeitpunkt, den der Fluggast wünscht, sofern in der Maschine Plätze frei sind.

Kostenlose Hilfeleistungen des Flughafens

- Unterstützung bei der Abfertigung, beim Sicherheitscheck, ggf. bei den Zoll-, Einreise- und Ausreiseformalitäten.
- Hilfe bei der Gepäckaufgabe, -annahme
- Unterstützung vom Treffpunkt, zur Abfertigung und zum Flugzeug zu gelangen, beim Ein- und Aussteigen; im Transit: um die Anschlussflüge zu erreichen
- Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen
- Abfertigung von Mobilitätshilfen, sofern diese 48 Stunden vor dem Flug angemeldet wurden, ausreichend Platz in der Maschine ist und sie den Gefahrgut-Vorschriften entsprechen.
- Abfertigung anerkannter Begleithunde



Kostenlose Hilfeleistungen der Airline

- Beförderung anerkannter Begleithunde im Flugzeug (sofern nach nationalen Vorschriften erlaubt)
- Beförderung medizinischer Geräte und darüber hinaus Beförderung von maximal 2 Mobilitätshilfen pro Passagier, sofern diese 48 Stunden vor dem Flug angemeldet wurden, ausreichend Platz im Flugzeug ist und sie den Gefahrgut-Vorschriften entsprechen.
- Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen
- Die Airline bemüht sich, soweit das gewünscht wird, Passagieren mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung, einen Sitzplatz nach ihren besonderen Bedürfnissen zuzuweisen. Das setzt voraus, dass Plätze verfügbar sind und die Sicherheitsvorschriften eingehalten werden. Reist eine Begleitperson mit, bemüht sich die Airline, ihr einen Sitzplatz neben der Person mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung zu geben.

Die Anmeldung

Anmeldung von Hilfeleistungen, medizinischem Gerät oder Mobilitätshilfen

Wenn Sie Hilfeleistungen in Anspruch nehmen möchten, sollten Sie dies so früh wie möglich, spätestens aber 48 Stunden vor dem Flug, der Airline, dem Flughafenbetreiber, dem Reiseveranstalter oder Reisevermittler mitteilen. Tun Sie dies nicht, können Sie lediglich verlangen, dass sich der Flughafenbetreiber nach besten Kräften, im Rahmen des Möglichen, bemüht, Sie zu unterstützen.

Sagen Sie bei der Anmeldung, welche Hilfeleistungen Sie genau benötigen. Denn es ist durchaus möglich, dass Sie aufgrund der Gegebenheiten des Airports, längere Strecken zurücklegen oder Gangway-Treppen bewältigen müssen.

Für den Fall, dass medizinisches Gerät oder Mobilitätshilfen befördert werden sollen, sollten Sie genaue Angaben zu den Abmessungen, zum Gewicht und zur Art des Hilfsmittels machen. Beim elektronischen Rollstuhl entscheidet z. B. die Batterie darüber, ob er mitgenommen werden darf oder nicht.

So kommen Sie zu Ihrem Recht

- Beschweren Sie sich schriftlich bei
 - der Flughafenleitung, wenn Sie Hilfeleistungen trotz rechtzeitiger Anmeldung nicht erhalten haben.
 - der Airline, wenn es Probleme gab, z. B. beim Flug, Gepäck oder beim Check-in des elektrischen Rollstuhls
- Wenn die Airline nicht innerhalb von 2 Monaten reagiert oder Sie mit der Entscheidung nicht einverstanden sind, können Sie sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) wenden, falls die Airline der söp angeschlossen ist. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter: www.soep-online.de/der-traegerverein.html. Andernfalls können Sie die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz kontaktieren.
- Falls Sie von Deutschland aus geflogen sind und sich aufgrund Ihrer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität benachteiligt fühlen, können Sie sich an die Antidiskriminierungsstelle des Bundes wenden.
- Wenn Sie Verstöße gegen Verordnungen, z. B. (EG) 1107/2006, melden möchten, können Sie sich an das Luftfahrt-Bundesamt wenden.

Die gesetzlichen Regelungen

Preistransparenz

Die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft gilt im EWR*.

Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 gilt für alle Flüge innerhalb des EWR. Sie gilt auch für Flüge, die im EWR starten. Sie gilt ebenfalls für Flüge, die in einem Nicht-EWR-Land starten und in einem EWR-Land landen, sofern die Airline ihren Sitz in einem EWR-Land hat.

Die Verordnung gilt nicht für kostenlose Flüge, auch nicht für Flüge, die zu einem reduzierten Preis angeboten werden, der der Öffentlichkeit nicht frei zugänglich ist, z. B. Sonderpreise für Mitarbeiter von Reiseagenturen.

* EWR: Der Europäische Wirtschaftsraum besteht aus allen EU-Mitgliedstaaten, Island, Norwegen und Liechtenstein.

Eingeschränkte Mobilität

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichtet alle Flughäfen auf dem Gebiet der Europäischen Union, Hilfeleistungen für Reisende mit eingeschränkter Mobilität zu erbringen. Die Verordnung wird auch für Flughäfen auf dem Gebiet der Schweiz, Norwegens und Islands angewendet. Hilfeleistungen durch Fluggesellschaften sind auf allen Flügen, die von einem europäischen Flughafen starten, zu erbringen. Das gilt auch für Flüge, die von einem Flughafen in der Schweiz, Norwegen oder Island starten. Bei Flügen aus dem nichteuropäischen Ausland in die Europäische Union sind nur Airlines, die in der Europäischen Union oder den vorgenannten Staaten zugelassen sind, verpflichtet, entsprechende Leistungen zu erbringen.

Gepäckschäden

Das Montrealer Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr vom 28. Mai 1999 gilt für Flughäfen, die in den Vertragsstaaten liegen und für Flüge innerhalb des EWR (VO 889/2002) sowie für Airlines, die das Übereinkommen anerkennen. Eine Liste der Vertragsstaaten finden Sie auf der Webseite des Transport-Information-Service. www.tis-gdv.de

Weitere Hilfe erhalten Sie hier

Sollten Sie mit der Entscheidung der Airline nicht einverstanden sein, helfen folgende Stellen weiter:

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

hilft Passagieren bei Problemen mit Airlines, die ihren Sitz im EU-Ausland, Norwegen oder Island haben.



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Website: www.evz.de

Telefon: 07851.991 48-0

söp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

vermittelt zwischen Passagier und Airline, wenn die Airline der söp angeschlossen ist. Eine Liste finden Sie im Internet unter

Website: www.soep-online.de

Telefon: 030.644 99 33-0



So helfen
Sie sich selbst!

www.selbsthilfe.evz.de

Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Ist die Airline nicht bei der soep, hilft die Schlichtungsstelle Luftverkehr.

Website: www.bundesjustizamt.de

Telefon: 0228.994 10-61 20

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

verfolgt Verstöße gegen Verordnungen, wie sie z. B. in dieser Broschüre genannt werden, hilft aber nicht bei der Durchsetzung individueller Ansprüche.

Website: www.lba.de

Telefon: 0531.23 55-1 15

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS)

hilft Passagieren, die sich aufgrund ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität benachteiligt fühlen und von Deutschland aus geflogen sind.

Website: www.antidiskriminierungsstelle.de


Telefon: 030.185 55-18 55

Rat und Hilfe
für Verbraucher
in Europa



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

 Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl

 +49 (0) 78 51.99 14 80

 info@cec-zev.eu

*Wir sind für Sie telefonisch und vor Ort
erreichbar. Dienstag bis Donnerstag
von 9 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr.*

www.evz.de

 Standorte des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren



Unter dem Dach des

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Impressum

Herausgeber: Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. | Bahnhofplatz 3 | 77694 Kehl • Tel.: +49 (0) 78 51 / 99 14 80 • Fax: +49 (0) 78 51 / 99 14 8 11
E-Mail: info@cec-zev.eu • Web: www.cec-zev.eu • Druck: WIRMachenDRUCK GmbH | Mühlbachstr. 7 | 71522 Backnang • Stand: März 2019

Diese Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern gibt einen Überblick über wesentliche Problem- und Themenfelder. Für die Richtigkeit der in dieser Broschüre enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.

© Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V.

Vereinsregister des Amtsgerichts Freiburg unter VR 370391; Vorstand: Dr. Martine Mérieau

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Finanziell unterstützt durch
die Europäische Union