



Bezahlen



Einkaufen



Internethandel



Gesundheit



Reisen



Automobil



Frankreich-Tipps



Rechtsdurchsetzung

cecsevz
France Deutschland

Fluggastrechte: Clever Reisen!

Ihre Rechte als Fluggast - von der Buchung bis zur Beschwerde



Clever Reisen

- Kennen Sie Ihre Rechte? 3

Buchung und Lockangebote

- Tipps 4
- Lockangebote 5

Flugstörungen

- EU-Verordnung 6
- Verspätete Flüge 7
- Annullierte Flüge 8

Gepäck

- Hand- und Reisegepäck 10
- Beschädigtes oder verlorenes Gepäck 11

Eingeschränkte Mobilität

- Unterstützung und Hilfeleistungen 12

Beschwerde

- Was Sie selbst tun können 13
- Adressen der Beschwerdestellen 14

Rechtsquellen

15



Reisen Sie clever!

Mit dieser Broschüre wollen wir Sie über Ihre Rechte informieren – bei Buchung, Verspätung, Flugausfällen, Gepäckverlust und vielem mehr. Außerdem erfahren Sie, wie Sie zu Ihrem Recht kommen. Zusätzlich liefert die Broschüre jede Menge Tipps und nützliche Adressen.

Stand der Informationen: Juli 2013



IHRE RECHTE ALS FLUGGAST CLEVER REISEN

Kennen Sie Ihre Rechte?

Seit der Liberalisierung des Luftverkehrs im Jahr 1997 hat sich der europäische Flugmarkt rasant entwickelt. Zudem profitieren Fluggäste in Europa von der stetigen Vereinheitlichung und Verbesserung ihrer Rechte.

Doch nur ein Verbraucher, der seine Rechte kennt, kann sie einfordern. Trotz mancher Informationskampagne – so hängt im Auftrag der EU-Kommission an allen europäischen Flughäfen die Charta der Fluggastrechte aus – wissen viele nicht Bescheid, wenn es darauf ankommt.

Deshalb möchten wir Sie mit dieser Broschüre über Ihre Rechte als Fluggast informieren: Was sollten Sie beachten bei der Buchung Ihres Fluges, wie reagieren bei Verspätung, Annullierung oder Gepäckverlust?

Und weil „Recht haben“ und „Recht bekommen“ bekanntlich zweierlei sind, werden Ihnen Wege aufgezeigt, wie Sie Ihre Rechte geltend machen können und wer Ihnen zur Seite steht, falls es Ihnen selbst nicht gelingt.

Es hat sich schon viel für die Rechte der Fluggäste getan:

- Zu mehr **Sicherheit im Luftverkehr** und größerer Ehrlichkeit bei den Preisangaben trägt die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 vom 24. September 2008 bei. Danach müssen Flugpreise, mit denen geworben wird, bereits alle anfallenden Kosten (wie Steuern, Flughafengebühren etc.) enthalten.
- Für **größere Pünktlichkeit und reibungslose Beförderung** sorgt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004. Sie sieht Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen für Fluggäste in Fällen von Verspätung, Flugausfall und Nichtbeförderung vor.
- Fluggästen mit Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität steht seit dem 26. Juni 2008 eine entsprechende Verordnung zur Seite. Sie ermöglicht **diskriminierungsfreie Beförderung** dadurch, dass auf EU-Flughäfen und an Bord Unterstützung und Hilfe bereitzustehen hat.
- Bereits seit 1999 regelt das „Montrealer Übereinkommen“ die **weitergehenden Schadensersatz-Ansprüche**, z.B. in Zusammenhang mit Gepäckverlust oder Körperschäden.

Ihre Rechte als Reisende



immer dabei



EUROPAISCHE KOMMISSION

QUELLEN

Eine Liste der Verordnungen sowie der internationalen Übereinkommen finden Sie auf Seite 15.

BEVOR ES LOSGEHT BUCHUNG UND LOCKANGEBOTE

Ob im Internet oder im örtlichen Reisebüro – bereits bei der Buchung des Flugtickets ist es wichtig, seine Rechte zu kennen.

Ein paar Tipps vorab

- Machen Sie sich die Mühe und lesen Sie die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** der Fluggesellschaft, bei der Sie buchen wollen. So können Sie sich nicht nur selbst vor bösen Überraschungen schützen, sondern Sie erhalten auch wichtige Informationen zu den Leistungen, die Sie erwarten können, und zu den Pflichten, die Ihnen abverlangt werden. In den AGB erfahren Sie zum Beispiel:
 - wie Sie Ihre Identität am Flughafen nachweisen müssen,
 - ob Sie sich innerhalb einer bestimmten Frist den Abflug vorab noch bestätigen lassen müssen,
 - wie viele Gepäckstücke Sie mitnehmen dürfen, wie schwer sie sein dürfen und was Sie für zusätzliche Koffer zahlen müssen.
- Fragen Sie nach, wenn Ihnen etwas unklar ist, und lassen Sie sich die Auskünfte im Zweifel schriftlich bestätigen.
- Überprüfen Sie besonders sorgfältig bei der Buchung Ihre Angaben sowie später die Daten auf der Bestätigung und auf Ihrem Ticket.
- Überprüfen Sie auch die Gültigkeit Ihres Personalausweises.



Ticket buchen im Internet

Immer häufiger buchen Verbraucher ihre Flüge im Internet. Da das Risiko, auf einen unseriösen Anbieter zu treffen, im Internet größer ist als im örtlichen Reisebüro, wo man im persönlichen Gespräch die Vertrauenswürdigkeit seines Gegenübers leichter abschätzen kann, empfehlen wir einige Vorsichtsmaßnahmen:

Klären Sie, ob Sie bei der Fluggesellschaft direkt buchen oder über einen Vermittler, der sich seine Tätigkeit extra bezahlen lässt.

Informieren Sie sich, welche Abgaben im Preis enthalten sind! Der Anbieter muss alle Steuern und Abgaben gesondert und vollständig ausweisen. Bereits zu Beginn des Buchungsprozesses müssen alle Zusatzkosten deutlich genannt werden. Achten Sie auf Aufschläge für Kreditkartenzahlung oder Gepäck.

LINKS

Weitere Informationen zu Vertragsschluss und Zahlungen über das Internet finden Sie auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland.

→ www.ecom-stelle.de

Wenn es bei der Abwicklung der Onlinebuchung Anlass zu einer Beschwerde gibt, bietet die Reiseschiedsstelle außergerichtliche Hilfe.

→ www.reiseschiedsstelle.de

Überzeugen Sie sich von der Vertrauenswürdigkeit des Anbieters! Es sollte klar ersichtlich sein, wer Ihr Vertragspartner ist. Seine vollständige Adresse (kein Postfach), die Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse sind unerlässlich und sollten auf der Internetseite leicht zu finden sein. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten ebenfalls leicht zugänglich und übersichtlich sein. Auch namhafte Gütesiegel können ein Indiz sein, dass Sie auf der Seite ohne Risiko buchen können.

Legen Sie Wert auf Sicherheit bei der Zahlung per Kreditkarte! Es ist wichtig, dass die Daten verschlüsselt übertragen werden. Das erkennt man an der Webadresse, so bei <https://www...> Geben Sie niemals Ihre geheime PIN-Nummer an, sondern nur die Kartenummer, das Gültigkeitsdatum der Karte und eventuell die dreistellige Prüfnummer. Wenn Fehler bei der Abbuchung entstehen, können Sie die Zahlung in der Regel innerhalb von 4 bis 6 Wochen widerrufen. Über Einzelheiten sollten Sie sich bei Ihrer Bank informieren.

Die Lockangebote von „Billigfliegern“?

Seit dem 1. November 2008 sind Anbieter verpflichtet, nur mit dem tatsächlichen Preis für ein Flugticket zu werben (Verordnung (EG) Nr. 1008/2008).

Zusätzliche Leistungen dürfen allerdings in Rechnung gestellt werden. Von dieser Möglichkeit machen gerade die sogenannten Billiganbieter regen Gebrauch.



Im Preis enthaltene Kosten	Erlaubte Zusatzkosten
Steuern	Kreditkartenzahlung
Gebühren (Flughafen)	Sitzplatzreservierung
Zuschläge	Gepäck
Entgelte	Versicherungen (z.B. Reise-rücktritt)

Alle Zusatzkosten sind klar und deutlich aufzulisten. Nur wenn der Kunde einer Zusatzleistung ausdrücklich zugestimmt hat, darf sie ihm auch berechnet werden. Nicht statthaft ist es, durch eine Vorauswahl solche Zusatzkosten unterzububeln.

FLUGSTÖRUNGEN WAS SIND IHRE RECHTE?

Flug verspätet oder annulliert? Wurden Sie nicht befördert, weil für Sie kein Platz mehr in der Maschine war? Flugstörungen sind leider keine Seltenheit.

EU-Verordnung



Den Kern der Fluggastrechte regelt die Verordnung (EG) Nr. 261/2004, die seit dem 17. Februar 2005 genau festlegt, welchen Service vor Ort und wie viel Geld eine Fluggesellschaft ihren Passagieren als Ausgleich dafür leisten muss, dass ein Flug nicht planmäßig stattfindet. Diese sogenannten Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen stehen den Fluggästen zu, wenn sie überhaupt nicht befördert werden, wenn der Flug ausfällt oder stark verspätet ist.

Die Fluggastrechte gelten:

- für alle Passagiere, die von einem Flughafen in der EU abfliegen;
- für alle Passagiere, die auf einem Flughafen in der EU landen, wenn die Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat (Artikel 3).

Bereits beim Einchecken muss die Airline ihre Passagiere mit einem klar lesbaren Hinweis über ihre Rechte informieren (Artikel 14). Sobald sie ihre Kunden nicht planmäßig befördert, muss die Fluggesellschaft ihnen schriftliche Informationen über die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen aushändigen.

AUSNAHME: PAUSCHALREISE

- ➔ Wenn im Rahmen einer Pauschalreise Schwierigkeiten auftreten, kann der Reisende seine Rechte aus der EU-Verordnung nur gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend machen. Alternativ kann er Ansprüche auf der Grundlage des Pauschalreiserechts gegen den Reiseveranstalter richten.
- ➔ Wichtig für Sie: Ansprüche gegen den Reiseveranstalter müssen innerhalb eines Monats nach dem im Vertrag vereinbarten Reiseende geltend gemacht werden. Dagegen verjähren die Rechte aus der Fluggastrechte-Verordnung erst nach drei Jahren - zumindest nach deutschem Recht.

MEETING VERPASST?

Falls es aufgrund der großen Verspätung sinnlos geworden ist, noch zum Zielort zu fliegen, oder der Anschlussflug verpasst wird, muss der Passagier auf Wunsch zum Abflugort zurückgeflogen werden.

FOLGESCHÄDEN

Maximal 4.694 SZR¹ (entspricht rund 5.400 Euro) erhält der Passagier, wenn er aufgrund von Gepäck- oder Flugverspätungen sog. Folgeschäden erleidet (Montrealer Übereinkommen). Dabei handelt es sich z.B. um verlorene Urlaubs- oder Arbeitstage und verbundenen Lohnverlust, um verfallene Reservierungen für Unterkünfte, Mietautos und Busfahrten oder auch um Eintrittskarten. Derartige Ansprüche müssen vor Gericht geltend gemacht werden.

¹ Sogenannte Sonderziehungsrechte (SZR): Den aktuellen Umrechnungskurs in Euro finden Sie auf der Internetseite: <http://www.tis-gdv.de/tis/bedingungen/szr/szr2013.htm>

Verspätete Flüge

Ein Flug gilt rechtlich als verspätet, wenn sich die Abflugzeit um mindestens zwei Stunden verzögert. Je weiter der Flug geht, desto mehr Geduld muss der Passagier allerdings aufbringen:

Mindestwartezeit	Flugentfernung
2 Stunden	unter 1.500 km
3 Stunden	1.500 km bis 3.500 km
4 Stunden	über 3.500 km

Ab einer **Verspätung** von zwei Stunden ist die Fluggesellschaft verpflichtet, ihre Kunden zu verpflegen und ihnen zumindest zwei Telefonate, bzw. Faxe oder Emails zu ermöglichen.

Bei einer **Verspätung ab drei Stunden** kann der Passagier eine pauschale Ausgleichsleistung von 250 bis 600 Euro verlangen (siehe Tabelle auf Seite 8). So entschied der Europäische Gerichtshof im November 2009. Drei Jahre später wurde die Entscheidung nochmals bestätigt (Az.: C-581/10 und C-629/10).

Das gilt übrigens auch, wenn Fluggäste aufgrund eines verspäteten Zubringerfluges ihren Anschlussflug verpassen und deshalb ihre Endziel erst mit einer Verspätung von mindestens drei Stunden erreichen. Allerdings muss der Flug zusammenhängend gebucht worden sein. Bei einzeln erworbenen Tickets besteht der Anspruch nicht.

Bei einer **Verspätung von mindestens fünf Stunden** können sich betroffene Fluggäste – unabhängig von der Entfernung zum Zielort – den Ticketpreis innerhalb von sieben Tagen vollständig erstatten lassen. Sollte der Abflug erst am nächsten Tag erfolgen, haben Kunden Anspruch auf eine Hotelunterbringung sowie den Hin- und Rücktransfer zum Hotel.



TIPP

Sie brauchen nicht zu warten, bis Ihnen die Airline einen Ersatzflug anbietet. In Absprache mit der Airline können Sie auf eigene Initiative einen anderen Flug buchen. Lassen Sie die Airline dann entweder das neue Ticket direkt bezahlen oder ihr Einverständnis in die Umbuchung schriftlich bestätigen, damit es bei der Erstattung keine Probleme gibt.

NICHT BEFÖRDERT?

Wem ohne triftigen Grund und gegen seinen Willen die Beförderung verweigert wird, der kann sich auf die gleichen Rechte berufen wie bei einer Annullierung des Fluges. Gewichtige Gründe wären beispielsweise, dass der Passagier ein Sicherheitsrisiko darstellt, der Flug ein zu großes Risiko für seine Gesundheit wäre oder notwendige Dokumente fehlen (Visum, Reisepass etc.).

TIPP: Zieht sich die Wartezeit am Check-in aufgrund 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 Mitreisenden schriftlich bestätigen, dass Sie rechtzeitig vor Ort waren.

Annullierte Flüge

Wenn ein Flug annulliert, d.h. gestrichen wird, haben Fluggäste die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer anderweitigen Beförderung zum Zielort.

A) Erstattung des Ticketpreises

Falls der Fluggast darauf verzichtet, sich mit einem anderen Flugzeug oder Verkehrsmittel zum Zielort befördern zu lassen, muss das Luftfahrtunternehmen ihm den vollständigen Ticketpreis erstatten.

Außerdem hat er Anspruch auf eine Ausgleichsleistung:

Entfernung	Ausgleichsleistung
unter 1.500 km	250 Euro (bzw. 125 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 2 Stunden)
1.500 km bis 3.500 km	400 Euro (bzw. 200 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 3 Stunden)
über 3.500 km	600 Euro (bzw. 300 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 4 Stunden)

B) Anderweitige Beförderung zum Zielort

Entscheidet sich der Fluggast für einen Alternativflug, wird der Ticketpreis nicht erstattet. Ihm stehen jedoch Ausgleichszahlungen zu, deren Höhe von der Flugstrecke und dem Ausmaß der Verspätung abhängt (siehe Tabelle oben).

Ist der Flug jedoch zwecklos geworden, müssen bereits zurückgelegte Abschnitte des Fluges erstattet werden.

Übrigens: Auf Wunsch kann der Passagier auch zu einem anderen Zielflughafen fliegen.

Wenn der Ersatzflug um mehr als zwei Stunden später als ursprünglich geplant startet, hat die Fluggesellschaft auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass die Passagiere verpflegt und, falls erforderlich, in einem Hotel untergebracht werden. Außerdem müssen die Fluggäste die Möglichkeit haben, Angehörige von der Verspätung in Kenntnis zu setzen.



© Hugger Grabner / pixelio.de

AUSNAHMEN

Annullierungsfristen

Ob dem Passagier eine Ausgleichszahlung zusteht, hängt auch davon ab, wann der Kunde über die Annullierung informiert worden ist. War das mehr als zwei Wochen vor Abflug, gibt es nichts. Im Übrigen gilt:

Benachrichtigung des Fluggastes	Alternative Beförderung	
	Abflug	Ankunft
7 bis 14 Tage vorher	max. 2 Std. früher	max. 4 Std. später
0 bis 7 Tage vorher	max. 1 Std. früher	max. 2 Std. später

Außergewöhnliche Umstände

Eine Fluggesellschaften braucht keine Ausgleichsleistung zu zahlen, wenn sie beweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, d.h. der Ausfall des Fluges trotz aller Anstrengungen nicht vermeidbar war. Solch außergewöhnliche Umstände können beispielsweise sein: politische Instabilität, außerordentlich schlechte Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken oder unerwartete Flugsicherheitsmängel. Wichtig in diesem Zusammenhang: Auch wenn der Flug aus solchen Gründen ausfällt, bleibt die Fluggesellschaft verpflichtet, auf eigene Kosten ihre Passagiere zu versorgen und ggf. auch im Hotel unterzubringen. Das hat der EuGH in Zusammenhang mit einer Naturkatastrophe, dem Vulkanausbruch auf Island, in einem Urteil vom 31.01.2013 (Az.: C-12/11) klargestellt.

Nicht als außergewöhnlicher Umstand anerkannt werden im Allgemeinen technische Mängel an Flugzeugen. Der EuGH (Az. C-549/07) entschied, dass Fluggesellschaften auch bei solchen Defekten an betroffene Passagiere eine Entschädigung zahlen müssen. Das gilt bei allen technischen Problemen, die im normalen Betrieb der Airline anfallen, jedoch nicht bei Rückruf einer Maschine durch den Flugzeughersteller.

BEISPIEL

Sie erhalten 3 Tage vorher die Nachricht, dass der Abflug um eine halbe Stunde vorverlegt wurde und Sie dennoch Ihr Ziel erst eine Stunde später als geplant erreichen werden. In diesem Fall steht Ihnen keine Ausgleichsleistung zu. Anders wäre es, wenn Sie durch die Verschiebung erst 4 Stunden später ankommen würden. Dann steht die Fluggesellschaft in der Pflicht, Ihnen eine Entschädigung zukommen zu lassen.

STREIK

Was bisher ungeklärt war, hat der Bundesgerichtshof (BGH) entschieden (XTR 146/11): Ein Streik der Fluglotsen gilt als außergewöhnlicher Umstand, d.h. Airlines müssen dann keine Entschädigung zahlen. Ein Streik des eigenen Personals kann ihnen aber durchaus angelastet werden.

IHRE RECHTE REISE- UND HANDGEPÄCK

Was darf ins Handgepäck? Was tun, wenn Ihr Gepäck auf dem Flug beschädigt wurde oder gar nicht erst ankommt?

TIPP

Überlegen Sie sich, welche Gegenstände Sie in den Koffer packen, der am Check-in aufgegeben wird. Denn aufgrund der Haftungsbegrenzung (siehe nächste Seite) ist unwahrscheinlich, vollen Ersatz für Geld, Schmuck, Schlüssel, elektronische Geräte und andere wertvolle Gegenstände zu erhalten.

Regelungen

Für die Mitnahme von Gepäck auf Flugreisen sind bestimmte Einschränkungen zu beachten. Die Regelungen der einzelnen Fluggesellschaften können voneinander abweichen. Werfen Sie zur Sicherheit einen Blick in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Airline, mit der Sie als nächstes reisen wollen.

Handgepäck

Seit dem 6. November 2006 dürfen an allen Flughäfen der EU, in Norwegen, Island und in der Schweiz nur noch kleine Flüssigkeitsmengen im Handgepäck mitgeführt werden. Ob Zahnpasta, Wasserflasche oder Handcreme – maximal 100 ml sind pro Produkt erlaubt. Außerdem müssen sie in getrennten Behältern transportiert werden und die wiederum in einer durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastiktüte von circa 20 cm x 20 cm. Passagiere, die eventuell während des Fluges auf Medikamente zurückgreifen müssen, sollten sich dies im Vorfeld von ihrem Arzt bescheinigen lassen. So gibt es keine Probleme beim Boarding.



Beschädigtes oder verlorenes Gepäck

Entschädigungen

Wenn Ihr Reisegepäck auf einem Flug beschädigt wird oder verloren geht, regelt das **Montrealer Übereinkommen (MÜ)**, welche Entschädigungsansprüche Sie gegenüber Luftfahrtunternehmen haben.

- Bei der Berechnung des entstandenen Schadens kommt es auf den Wert der Gegenstände zum Zeitpunkt der Beschädigung bzw. des Verlustes an. Nur bei nagelneuen Gegenständen wird der Neupreis erstattet.
- Der Passagier muss beweisen, welche Gegenstände beschädigt wurden bzw. verloren gingen und welchen Wert sie hatten.
- Im Montrealer Übereinkommen ist eine Haftungshöchstgrenze der Airline von umgerechnet rund 1.350 Euro² festgelegt.
- Viele Airlines sehen kleinere Schäden als unbedeutend an – der Passagier müsse sie beim Flugtransport in Kauf nehmen.

Noteinkäufe

Wenn das Gepäck verspätet ankommt, dürfen betroffene Passagiere Notkäufe tätigen – allerdings sollten Sie sich vorher erkundigen, was die Airline unter notwendigen Gütern versteht. **Ob Zahnbürste oder Unterhose, bewahren Sie immer die Rechnungen der Noteinkäufe auf, um die Ausgaben dokumentieren zu können.** Häufig zahlen die Unternehmen jedoch Standardtagesätze: Alle betroffenen Passagiere erhalten in diesem Fall pro Tag eine bestimmte Summe, und zwar bis zu einer maximalen Anzahl an Tagen. Diese Entschädigungssumme sehen die Airlines dann als endgültig an, unabhängig vom tatsächlichen Schaden.

² Genau genommen beträgt der Höchstbetrag 1.131 Sonderziehungsrechte (SZR). Den aktuellen Umrechnungskurs finden Sie auf der Internetseite <http://www.tis-gdv.de/tis/bedingungen/szr/szr2013.htm>

TIPPS

Melden Sie den Gepäckverlust sofort am Lost-Luggage-Schalter und füllen Sie einen sog. PIR (Property Irregularity Report) aus.

Sollten Sie eine Gepäckversicherung abgeschlossen haben, melden Sie sich mit dem Beleg sofort bei Ihrem Versicherer!

Fertigen Sie noch vor der Reise eine Liste aller Dinge an, die sich in Ihrem Koffer befinden – und bewahren Sie die Kaufbelege auf!

Kennzeichnen Sie Ihr Gepäckstück deutlich. Geben Sie Telefonnummern und Adressen an, unter denen Sie in nächster Zeit erreichbar sind.

Kümmern Sie sich sofort: Nur 7 Tage beträgt die Frist, um Gepäckschäden zu melden, 21 Tage bei Verspätungen.

FRISTEN

Schäden am aufgegebenen Gepäck müssen innerhalb von sieben Tagen nach Empfang dem Luftfahrtunternehmen schriftlich angezeigt werden (Art. 21 des MÜ).

Falls das **Gepäck verspätet** eintrifft, muss die Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich gemeldet werden.

Bei **Gepäckverlust** ist die Einhaltung einer Frist nicht zwingend, aber empfehlenswert.

EINGESCHRÄNKTE MOBILITÄT UNTERSTÜTZUNG UND HILFELEISTUNG

Auch behinderte Menschen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität sollen bei Flügen von EU-Flughäfen die gleichen Zugangsbedingungen wie alle anderen erhalten³.

TIPP

Flugreisende, die den Betreuungsservice in Anspruch nehmen möchten, sollten dies gemäß EU-Verordnung mindestens 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter anmelden. Die Beförderung von elektrischen Rollstühlen oder anderem Gefahrgut muss 48 Stunden vor Abflug gemeldet werden.

© Europäisches Parlament



Reisen ist ein Recht für alle

Das beinhaltet selbstverständlich auch, dass Fluggesellschaften und Reiseveranstalter diesen Personengruppen die Buchung oder Beförderung aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität nicht verweigern dürfen.

Wenn behinderte Menschen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität der Auffassung sind, dass ihre Rechte missachtet wurden, sollten sie dies der Leitung des Flughafens oder dem betreffenden Luftfahrtunternehmen mitteilen.

Wenn dies zu keiner zufriedenstellenden Lösung führt, können sie sich an die nationalen Beschwerdestellen wenden – in Deutschland an das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) in Braunschweig (Adresse siehe Seite 14).

Hilfeleistungen an EU-Flughäfen

Alle Flughäfen müssen behinderten Menschen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität besondere Unterstützungen anbieten und eine qualitativ anspruchsvolle sowie nahtlose Assistenz gewährleisten:

- **Vom Ankunftsort vor dem Flughafen bis zum Sitzplatz an Bord:** Die betroffenen Reisenden sollen an der Information abgeholt, zum Check-in und durch die Sicherheits-, Pass- und Zollkontrolle begleitet sowie bis zum Passagierwarteraum betreut werden.
- **Während des Fluges:** Bei Flügen, die in der EU beginnen, müssen die Fluggesellschaften bestimmte Dienstleistungen kostenlos anbieten, z.B. die Beförderung von Rollstühlen oder von Blindenhunden.
- **Vom Flugzeug zum Terminalausgang bzw. zum Anschlussflug:** Passagiere erhalten Hilfe, um zum Flugzeug zu gelangen. Auch beim Tragen des Gepäcks werden sie unterstützt.

³Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 vom 5. Juli 2006

SO MACHEN SIE IHRE RECHTE GELTEND BESCHWERDE

Was Sie selbst tun können

Nehmen Sie zuallererst selbst mit der Fluggesellschaft Kontakt auf und machen Sie dort Ihre Ansprüche geltend.

Bewahren Sie Belege für Hotel-, Taxi- oder Verpflegungskosten auf, die aufgrund von Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung entstanden sind, um Ihre Forderungen beziffern zu können. Bei Gepäckverlust sollten Sie die Kaufbelege der Gegenstände vorlegen können, die sich in Ihrem Koffer befanden.

Fordern Sie noch am Flughafen von Mitarbeitern der Fluggesellschaft eine schriftliche Bestätigung für die Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung, möglichst unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Falls Ihnen das verweigert wird, bitten Sie Mitreisende, Ihnen eine Situationsbeschreibung schriftlich zu bestätigen und sammeln Sie Zeugenaussagen. Damit stärken Sie Ihre Rechtsposition, wenn die Fluggesellschaft eine Entschädigung ablehnt.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Das EVZ Deutschland hilft den einzelnen Verbrauchern bei Beschwerden gegen Airlines, die ihren Sitz in einem anderen EU-Land haben. Das ist z.B. der Fall, wenn ein deutscher Kunde Ärger mit einer irischen Airline oder ein französischer Kunde mit einer deutschen Fluggesellschaft hat. Die Juristen des EVZ bemühen sich außergerichtlich zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen.

ADRESSE

→ EVZ

c/o Zentrum für Europäischen
Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0 (Di bis
Do, 9-12 u. 13-17 Uhr)

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: info@cec-zev.eu

Web: www.eu-verbraucher.de



ADRESSEN

→ sÖp

Fasanenstrasse 81
10623 Berlin

Tel. 030 / 6449933-0 (Mo bis
Fr 10 bis 16 Uhr)

Fax. 030 / 6449933-10

Mail: kontakt@soep-online.de

Web: www.soep-online.de

→ LBA

Hermann-Blenk-Str. 26
38108 Braunschweig

Tel. 0531 / 2355 115
(Bürgertelefon; Mo bis Fr,
9 bis 12 Uhr)

Fax. 0531 / 2355 707

Mail: buergerinfo@lba.de

Web: www.lba.de

LINK

Mehr Informationen zu den vereinfachten europäischen Gerichtsverfahren finden Sie auf der Website des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland unter

→ www.eu-verbraucher.de/de/so-machen-sie-sie-geltend/gerichtsverfahren/

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (sÖp)

Die Schlichtungsstelle vermittelt zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen bei allen Problemen im Zusammenhang mit dem öffentlichen Personenverkehr. Sie schlichtet in individuellen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen, bevor es zum Rechtsstreit kommt. Durch neutrale und fachkundige Hilfe soll eine außergerichtliche Einigung erzielt werden. **Im Bereich des Luftverkehrs weigern sich noch einige Fluggesellschaften, an Schlichtungsverfahren mitzuwirken. Doch Besserung ist in Sicht: Bis Ende 2013 sollen Schlichtungsstellen für den Flugverkehr eingerichtet werden.**

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

In allen Mitgliedstaaten gibt es eine Beschwerdestelle für Fluggastrechte. Ihre Aufgabe ist es, über die Einhaltung der Rechte von Fluggästen zu wahren – in Fällen von Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung (Verordnung (EG) Nr. 261/2004) – und für die Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität zu sorgen (Verordnung (EG) Nr. 1107/2006).

In Deutschland ist das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) die offizielle Beschwerde- und Durchsetzungsstelle. Das LBA nimmt Anzeigen von Passagieren entgegen, die den Verstoß einer Fluggesellschaft gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 feststellen, und kann bei einem nachgewiesenen Verstoß ein Bußgeld verhängen. Bei der Durchsetzung individueller Ansprüche ist es jedoch den Passagieren nicht behilflich.

Vereinfachte Gerichtsverfahren

Sollte eine außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit nicht möglich sein, können Sie Ihre Ansprüche gerichtlich geltend machen. Hierfür eignet sich bei grenzübergreifenden Streitigkeiten, in denen es um maximal 2.000 Euro geht, das europäische Verfahren für geringwertige Forderungen. Es handelt sich um ein vereinfachtes schriftliches Verfahren gemäß der Verordnung (EG) Nr. 861/2007.

RECHTSQUELLEN VERORDNUNGEN UND ABKOMMEN

EU-Verordnungen

- **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
- **Verordnung (EG) Nr. 1107/2006** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
- **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

Internationale Abkommen

- Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über Luftbeförderung im internationalen Luftverkehr (**Montrealer Übereinkommen** vom 28. Mai 1999)
- Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (**Warschauer Abkommen** vom 12. Oktober 1929)



www.cec-zev.eu

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

Eine Adresse für zwei Länder

Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl



Wir sind telefonisch und vor Ort
dienstags bis donnerstags
von 9 bis 12 und 13 bis 17 Uhr
erreichbar

Tel. 07851/99148-0

E-Mail : info@cec-zev.eu

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Member of the European Consumer Centres Network



Finanzpartner des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V.:

Europäische Kommission, Bundesministerium der Justiz, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministère de l'Economie et des Finances, Conseil Régional d'Alsace, Communauté Urbaine de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg