



**EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM
LUXEMBURG**

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxembourg
Tel. : (+352) 26 84 64-1
Fax : (+352) 26 84 57 61
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

FLUGGASTRECHTE

**IHRE RECHTE DIE ÜBERBUCHUNG, ANNULIERUNG, ODER
VERSÄTUNG EINES FLUGES**

Ihre Rechte bei Überbuchung, Annullierung oder Verspätung eines Fluges ergeben sich aus der europäischen Verordnung 261/2004 (EG) sowie aus der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes.

Der Anwendungsbereich der Verordnung erstreckt sich auf alle Passagiere, deren Flug auf dem Gebiet der Europäischen Union beginnt sowie auf Passagiere, deren Flug außerhalb der EU beginnt und im Gebiet der Europäischen Union endet, sofern es sich um eine Fluggesellschaft mit Sitz in der EU handelt.

Die Verordnung gilt für Linienflüge, Charterflüge, für Flüge im Zusammenhang mit einer Pauschalreise sowie auch für Billigfluggesellschaften.

Sämtliche Ansprüche aus der Verordnung sind direkt gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend zu machen. Die Verordnung richtet sich an alle Fluggäste, sodass auch Geschäftsreisende anspruchsberechtigt sind.

ANNULIERUNG EINES FLUGES

Für den Fall der Annullierung sieht die Verordnung Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotel, Transfer) sowie einen Anspruch auf Erstattung des Reisepreises bzw. auf Rückflug zum ersten Abflugort oder auf anderweitige Beförderung zum Zielort vor.

Daneben kann der Fluggast einen Anspruch auf sogenannte Ausgleichsleistungen geltend machen, d. h. auf einen pauschalierten Geldbetrag, dessen Höhe nicht vom Flugpreis, sondern von der Distanz des nicht stattgefundenen Fluges abhängt: bei Flügen bis 1.500 km 250 €, zwischen 1.500 und 3.500 km 400 € und bei Flügen über 3.500 km 600 €.

Bei einer anderweitigen Beförderung kann der Ausgleichsbetrag um 50 % gekürzt werden, wenn die Ankunft am Zielort gegenüber dem gebuchten Flug nur unwesentlich später erfolgt.

Die Ausgleichsleistungen sind nicht zu zahlen, wenn das Luftfahrtunternehmen mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflugtermin den Fluggast über die Absage des Fluges informiert oder bei späterer Unterrichtung innerhalb bestimmter Fristen eine zumutbare anderweitige Beförderung angeboten hat.

Die Fluggesellschaft hat die Möglichkeit, sich von der Pflicht zur Zahlung von Ausgleichsleistungen zu befreien, sofern die Annullierung auf „außergewöhnliche Umstände“ zurück-

zuführen ist (z. B. Wetter, Sicherheit etc.). Dabei wird der Begriff der außergewöhnlichen Umstände vom Europäischen Gerichtshof sehr eng ausgelegt.

NICHTBEFÖRDERUNG

Im Falle einer Nichtbeförderung soll die Fluggesellschaft bei einer Überbuchung zunächst Fluggäste suchen, die freiwillig gegen entsprechende Unterstützungsleistungen auf die Beförderung verzichten. Finden sich nicht genügend Freiwillige, ist das Luftfahrtunternehmen gegenüber dem zurückgewiesenen Fluggast verpflichtet, unverzüglich die gleichen Unterstützungsleistungen (Erstattung des Flugpreises, anderweitige Beförderung usw.), Betreuungsleistungen (Verpflegung, Hotel, Kommunikation) und Ausgleichsleistungen wie bei einer Annullierung des Fluges (siehe oben) zu erbringen. Von der Pflicht zur Zahlung von Ausgleichsleistungen kann sich das Luftfahrtunternehmen im Falle einer Nichtbeförderung nicht befreien.

GROBE VERSPÄTUNG VON FLÜGEN

Die Verordnung sieht vor, dass Fluggäste einen Anspruch auf kostenlose Mahlzeiten, Erfrischungen, zwei unentgeltliche Telefonate, Faxe oder E-Mails sowie gegebenenfalls Hotelunterbringung und Fahrt zum Hotel haben, wenn sich der Abflug verzögert (bei Flügen bis 1.500 km um mindestens zwei Stunden, zwischen 1.500 und 3.500 km um mindestens drei Stunden und bei Flügen über 3.500 km um mindestens vier Stunden).

Ist der Abflug mehr als 5 Stunden verspätet, kann der Fluggast die Erstattung des Reisepreises bzw. eine Rückbeförderung zum ersten Abflugort oder eine anderweitige Beförderung zum Zielort fordern. Ansprüche auf Ausgleichsleistungen (Entschädigung) im Verspätungsfall sind in der europäischen Verordnung Nr. 261/2004 nicht ausdrücklich vorgesehen. Jedoch hat der Europäische Gerichtshof auch hier Ansprüche auf Ausgleichsleistungen bei mindestens dreistündiger Ankunftsverspätung gewährt. Demnach werden je nach Flugstrecke auch Pauschal-beträge von 250, 400 und 600 € je Fluggast geschuldet. Liegen „außergewöhnliche Umstände“ vor, wird das Luftfahrtunternehmen nach dem Europäischen Gerichtshof – in Analogie zur Annullierung – von der Zahlung einer Ausgleichsleistung befreit.

BESCHWERDE

Im Falle einer Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung des Fluges empfehlen wir Ihnen, Ihre schriftliche Beschwerde unverzüglich an das ausführende Luftfahrtunternehmen zu senden.

Sollten Sie innerhalb einer Frist von 6 Wochen keine Antwort erhalten, können Sie Ihre Angelegenheit an die in jedem Mitgliedstaat zur Kontrolle der Anwendung der Verordnung Nr. 261/2004/EG eingerichtete nationale Durchsetzungsbehörde (National Enforcement Body, NEB) weiterleiten. Zuständig ist die Behörde des Landes, in dem die vorgenannten Probleme aufgetreten sind.

Zusätzliche Informationen erhalten Sie über das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg bzw. das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren oder über die Internetseite der Europäischen Kommission: <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/index.html>

ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich.

Mit Unterstützung der Europäischen Kommission, des luxemburgischen Staates und des luxemburgischen Konsumentenschutzes (ULC).



Co-funded by
the European Union