

REISEN IN DER EU – IHRE RECHTE



Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg

Reisen ist oft ein Synonym für Freude und Entspannung. Nichtsdestotrotz kann es vorkommen, dass Ihr Flug annulliert wird, der Zug ausfällt oder das Hotelzimmer nicht Ihren Erwartungen entspricht. Diese oder ähnliche Probleme können die Reisefreude trüben. Die Europäische Union hat daher mehrere Regelungen zum Schutz der Rechte der Reisenden in der EU verabschiedet.



REISEN MIT DEM FLUGZEUG	4
<u>FLUGANNULLIERUNG</u>	4
RECHT AUF UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN UND FORTSETZUNG DER REISE	4
AUSGLEICHANSPRUCH	5
<u>NICHTBEFÖRDERUNG</u>	5
<u>FLUGVERSÄTUNG</u>	6
BETREUUNGSLEISTUNGEN	6
AUSGLEICHANSPRUCH	7
<u>BESCHWERDE</u>	7
<u>REISEGEPÄCK</u>	8
VERSÄTUNG ODER VERLUST VON GEPÄCK	8
BESCHÄDIGUNG ODER ZERSTÖRUNG DES GEPÄCKS	9
<u>PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT</u>	9
<u>TIPPS ZU IHRER FLUGREISE</u>	10
PAUSCHALREISEN	11
<u>WAS IST EINE PAUSCHALREISE?</u>	11
<u>DIE NEUE RICHTLINIE (EU) 2015/2302 ÜBER PAUSCHALREISEN</u>	11
REISEN MIT DEM ZUG	13
<u>INFORMATIONSPFLICHTEN</u>	13
<u>PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT</u>	13
<u>VERSÄTUNGEN</u>	13
<u>GEPÄCK</u>	14
<u>IHRE RECHTE IN LUXEMBURG</u>	14
<u>BESCHWERDE</u>	15
REISEN MIT DEM SCHIFF	16
<u>ANNULLIERUNG UND VERSÄTUNG</u>	16
<u>ENTSCHÄDIGUNGSANSPRUCH</u>	16
<u>PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT</u>	17
<u>BESCHWERDE</u>	17
<u>HAFTUNG FÜR VERLORENGEGANGENES ODER BESCHÄDIGTES GEPÄCK</u>	17
FAHRGASTRECHTE IM KRAFTOMNIBUSVERKEHR	18
<u>RECHTE FÜR ALLE REISEN</u>	18
<u>ZUSÄTZLICHE RECHTE BEI REISEN AB 250 KM</u>	18
<u>BESCHWERDE</u>	19

REISEN MIT DEM FLUGZEUG

Ihr Flug wurde annulliert oder ist verspätet angekommen? Ihnen wurde auf dem gebuchten Flug die Beförderung verweigert? So etwas ist Ihnen vielleicht schon einmal passiert. Um die Rechte Flugreisender zu stärken, hat die Europäische Union die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004 verabschiedet, die bestimmte Mindestrechte für Flugreisende garantiert. Sie gilt für Fluggäste:

- die auf Flughäfen im Gebiet eines Mitgliedstaats sowie Island, Norwegen oder der Schweiz, einen Flug antreten;
- die von einem Flughafen in einem Drittstaat einen Flug zu einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats sowie in Island, Norwegen oder der Schweiz antreten, unter der Voraussetzung, dass der Flug von einer Fluggesellschaft mit Sitz in der EU, Island, Norwegen oder der Schweiz durchgeführt wird.

FLUGANNULLIERUNG

RECHT AUF UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN UND FORTSETZUNG DER REISE

Bei Annullierung Ihres Fluges haben Sie folgende Rechte:

- Beförderung zum Endziel Ihrer Reise unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
- Erstattung der Flugscheinkosten und gegebenenfalls eine Beförderung zum ersten Abflugort.

Außerdem besteht ein Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten, Getränke, zwei Telefonanrufe, Faxe oder E-Mails und, falls notwendig, Hotelunterbringung sowie die Beförderung zwischen Flughafen und Hotel.

AUSGLEICHSANSPRUCH

Darüber hinaus haben Sie einen Anspruch auf Ausgleichszahlungen in folgender Höhe:

- 250 € bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger;
- 400 € bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km;
- 600 € bei allen anderen Flügen.

Ein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht nicht, wenn Sie mindestens 2 Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurden oder Ihnen ein ähnlicher Flug angeboten wurde.

Ebenso besteht kein Anspruch auf Ausgleichszahlung, wenn die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären (z. B. Streik der Fluglotsen, terroristische Anschläge, extreme Wetterbedingungen etc.).

NICHTBEFÖRDERUNG

Verweigert ein Luftfahrtunternehmen die Beförderung, weil nicht genügend Sitzplätze zur Verfügung stehen (overbooking), muss die Fluggesellschaft zunächst versuchen, Fluggäste zu finden, die bereit sind, gegen eine entsprechende Gegenleistung und unter Bedingungen, die mit dem Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind, freiwillig auf ihre Buchung zu verzichten.

Diesen Fluggästen, die freiwillig auf die Fortführung ihrer Reise verzichten, stehen neben den Leistungen, die sie mit der Fluggesellschaft vereinbart haben, zu:

- Fortsetzung der Reise auf einem anderen Flug oder
- die Erstattung des Tickets, wenn sie vollständig auf die Flugreise verzichten.

Finden sich nicht genügend Freiwillige, so kann das Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern.

Die betroffenen Fluggäste haben sodann folgende Rechte:

- Beförderung zum Reiseziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- Erstattung der Flugscheinkosten und gegebenenfalls eine Beförderung zum ersten Abflugort.

Außerdem besteht ein Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten und Erfrischungen sowie, falls notwendig, Hotelunterbringung und Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung. Außerdem können Fluggäste unentgeltlich zwei Telefongespräche führen oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails versenden.

Zusätzlich haben die Fluggäste, denen die Beförderung verweigert wurde, einen Anspruch auf Ausgleichszahlungen in folgender Höhe:

- 250 € bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger;
- 400 € bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km;
- 600 € bei allen anderen Flügen.

FLUGVERSÄTUNG

BETREUUNGSLEISTUNGEN

Verzögert sich der Abflug Ihres Fluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit:

- um 2 Stunden bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger oder
- um 3 Stunden oder mehr bei allen inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km oder
- um 4 Stunden oder mehr bei allen anderen Flügen,

haben Sie einen Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten, Getränke, zwei Telefonanrufe, Faxe oder E-Mails und, falls notwendig, Hotelunterbringung sowie die Beförderung zwischen Flughafen und Hotel.

Wenn der Flug sich um mindestens 5 Stunden verspätet, können Sie auf die Fortführung Ihrer Reise verzichten und eine Erstattung des Ticketpreises sowie, gegebenenfalls, den Rückflug zum ersten Abflugort verlangen.

AUSGLEICHANSPRUCH

Grundsätzlich besteht aufgrund der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bei Flugverspätungen kein Ausgleichsanspruch. Der Gerichtshof der Europäischen Union hat allerdings entschieden, dass ein Anspruch besteht, wenn ein Flug mit mehr als drei Stunden Verspätung am Ziel ankommt (Urteil vom 19. November 2009, Sturgeon, Rs. C-402/07 und C-432/07).

Es besteht ein Anspruch auf Leistung einer Ausgleichszahlung in folgender Höhe:

- 250 € bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger;
- 400 € bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km;
- 600 € bei allen anderen Flügen. (300 €, wenn der Flug nicht mehr als 4 Stunden verspätet ist).

Sollten allerdings außergewöhnliche Umstände zur Flugverspätung geführt haben, ist eine Ausgleichszahlung nicht verpflichtend.

BESCHWERDE

Im Falle einer Annullierung, Nichtbeförderung oder Flugverspätung müssen Sie Ihre Beschwerde direkt an das Luftfahrtunternehmen richten. Sollte die Antwort nicht zufriedenstellend sein oder Sie innerhalb von 8 Wochen keine Antwort erhalten, können Sie sich an die nationale Behörde des Staates wenden, in dem sich der Vorfall ereignet hat und die für die Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung zuständig ist (NEB – National Enforcement Body). Die nationale Durchsetzungsbehörde in Luxemburg ist im Wirtschaftsministerium angesiedelt (passageraeriers@eco.etat.lu).

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.guichet.public.lu>. Gerne können Sie sich auch mit Ihren Fragen kostenfrei an uns wenden.

REISEGEPÄCK

Für Probleme im Zusammenhang mit Ihrem Reisegepäck gilt das Montrealer Übereinkommen (und nicht die Flugastrechtereverordnung (EG) Nr. 261/2004), aus dem sich Ihre Rechte bei Verlust, Verspätung oder Beschädigung des Gepäcks ergeben.

VERSPÄTUNG ODER VERLUST VON GEPÄCK

• Gepäckverspätung

Es kann vorkommen, dass bei der Gepäckaussgabe Ihr Gepäck nicht ausgeliefert wird, es Ihnen aber später von der Fluggesellschaft ausgehändigt wird. In diesem Fall können Sie sich die notwendigsten Dinge (Kleidung zum Wechseln, Hygieneartikel etc.) kaufen. Sie können die Kosten hierfür sodann vom Luftfahrtunternehmen zurückverlangen.

Achtung: Bewahren Sie die entsprechenden Rechnungen gut auf, da die Luftfahrtunternehmen oft nur auf deren Vorlage hin die Kosten erstatten.

Möglicherweise gibt das Luftfahrtunternehmen selbst ein „Starterkit“ mit den notwendigsten Dingen heraus. In diesem Fall werden nur die noch fehlenden Artikel erstattet.

Wenn Sie in eine solche Situation kommen sollten, empfehlen wir Ihnen dringend, sich direkt an den entsprechenden Gepäckschalter am Flughafen zu wenden und sich eine

Bestätigung über den Verlust Ihres Gepäcks ausstellen zu lassen. Der Antrag auf Rückerstattung der Ihnen eventuell entstandenen Kosten muss schriftlich innerhalb von 21 Tagen, gerechnet ab dem Moment, in dem Sie Ihr Gepäck zurückerlangt haben, gestellt werden.

Beachten Sie, dass es schwierig ist, eine Erstattung von Noteinkäufen geltend zu machen, wenn Ihr Gepäck an Ihrem Heimatflughafen verloren gegangen ist.

Anzumerken ist, dass Gepäck als verloren gilt, wenn es nicht innerhalb von 21 Tagen, gerechnet ab dem Moment, ab dem Sie Ihr Gepäck hätten entgegennehmen sollen, aufgefunden werden konnte.

• Verlust des Gepäcks

Wir empfehlen Ihnen dringend, sich an den entsprechenden Schalter am Flughafen zu wenden, um eine Bestätigung über den Verlust Ihres Gepäcks zu erhalten. Achten Sie darauf, dass Sie außerdem gegenüber der Fluggesellschaft schnellstmöglich, spätestens jedoch 7 Tage nach Feststellung des Verlustes des Gepäcks, schriftlich eine Beschwerde einreichen, um eine Entschädigung für den Verlust des Gepäcks zu erhalten.

Ihnen stehen bei einem Gepäckverlust maximal 1.131 Sonderziehungsrechte pro Passagier, also ca. 1.400 € zu (Stand: 30.06.2016). Es handelt sich hierbei um einen Höchstsatz, d.h. selbst wenn der Wert des Gepäcks höher als dieser Betrag ist, ist die

Fluggesellschaft nicht verpflichtet, Ihnen den darüber hinaus gehenden Schaden zu ersetzen. Gleichmaßen werden Sie nur in Höhe des Ihnen tatsächlich entstandenen Schadens entschädigt, wenn dieser beispielsweise niedriger ist als der vorgenannte Höchstbetrag. Gegebenenfalls müssen Sie den Ihnen entstanden Schaden durch die Vorlage von Rechnungen gegenüber der Fluggesellschaft nachweisen.

BESCHÄDIGUNG ODER ZERSTÖRUNG DES GEPÄCKS

Sollte Ihr Gepäck beschädigt oder zerstört worden sein, müssen Sie dies dem Luftfahrtunternehmen schriftlich innerhalb von 7 Tagen, nachdem Sie ihr Gepäck erhalten haben, anzeigen. Sie haben dann das Recht auf Erstattung des beschädigten Gepäcks. Beachten Sie dabei, dass das Luftfahrtunternehmen für die Rückerstattung grundsätzlich Vorlagen von Rechnungen verlangt. Auch hier werden Ihnen maximal 1.131 Sonderziehungsrechte (ca. 1.400 €, Stand: 30.06.2016) erstattet.

Für Ihr Handgepäck sind alleine Sie verantwortlich. Die Bestimmungen des Montrealer Übereinkommens sind nicht anwendbar.

Das Luftfahrtunternehmen kann die Haftung für bestimmte Objekte ausschließen. Dabei handelt es sich meistens um Gegenstände von besonderem Wert wie etwa Schmuck, Geld oder elektronische Geräte. Empfehlenswert ist daher, sich

anhand der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft zu informieren, ob diese Einschränkung Ihren Flug betrifft oder ob es vielleicht ratsamer wäre, diese Gegenstände in Ihrem Handgepäck mitzuführen.

PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Das Luftfahrtunternehmen muss die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um den Bedürfnissen von Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität sowie den Bedürfnissen von deren Flugbegleitern gerecht zu werden. Dies gilt insbesondere für die Fälle der Nichtbeförderung, der Annullierung des Fluges oder einer (auch nur geringen) Verspätung, wobei Ihnen schnellstmöglich eine adäquate Unterstützung angeboten werden muss.

TIPPS ZU IHRER FLUGREISE

- Planen Sie ausreichend Zeit für Check-In und Gepäckaufgabe ein. Bei einigen Fluggesellschaften steht lediglich ein Check-In-Schalter für mehrere Flüge bereit, so dass es zu Wartezeiten kommen kann. Der Check-In muss jedoch innerhalb der auf dem Flugticket oder der Reservierung angegebenen Zeit abgeschlossen sein, um zum Boarding zugelassen zu werden. Dass Sie sich in der Warteschlange befinden, bedeutet nicht, dass Sie sich pünktlich zum Check-In eingefunden haben! Denken Sie auch an eventuelle Wartezeiten bei den Sicherheitskontrollen.

- Nehmen Sie Wertsachen mit ins Handgepäck! Bei Verlust von Wertsachen (Schmuck, Elektronik etc.), die im Laderaum transportiert werden, können Fluggesellschaften eine Erstattung ablehnen. Es ist daher empfehlenswert, Wertsachen bei sich oder im Handgepäck mitzuführen. Alternativ können Sie auch eine Zusatzversicherung für Wertsachen abschließen. Auch ist es ratsam, benötigte Medikamente im Handgepäck mitzuführen.

- Lesen Sie im Vorfeld Ihrer Reise aufmerksam die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Fluggesellschaft durch, um sich zu informieren, welche Reiseunterlagen zwingend mitzunehmen sind (Reisepass, Visum etc.).

- Seien Sie vorsichtig beim Kauf von Flugtickets, die Sie nicht verwenden möchten. Soll bei einem Hin- und Rückflugticket lediglich der Rückflug genutzt werden, behalten sich einige Fluggesellschaften vor, den Rückflug zu verweigern, weil der Hinflug nicht genutzt wurde („No-show“). Wir empfehlen Ihnen daher, vor der Buchung, die AGB der Fluggesellschaft auf entsprechende Bestimmungen zu überprüfen.

- Sieht Ihre Flugreise einen Anschlussflug vor, planen Sie ausreichend Zeit zum Umsteigen ein. Informieren Sie sich gegebenenfalls auf der Internetseite des Flughafens über Umsteigezeiten.

PAUSCHALREISEN

WAS IST EINE PAUSCHALREISE?

Laut der sogenannten Pauschalreise-Richtlinie (Richtlinie 90/314/EWG des Rates vom 13. Juni 1990) ist eine Pauschalreise „die im Voraus festgelegte Verbindung von mindestens zwei der folgenden Dienstleistungen, die zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten wird, wenn diese Leistung länger als 24 Stunden dauert oder eine Übernachtung einschließt:

- Beförderung;
- Unterbringung;
- andere touristische Dienstleistungen, die nicht Nebenleistungen von Beförderung oder Unterbringung sind und einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen“.

**Beispiel einer Pauschalreise:
Sie buchen einen 7-tägigen Ski-
urlaub in den Alpen, bestehend
aus Hotelaufenthalt und Vermie-
tung der Skiausrüstung.**

DIE NEUE RICHTLINIE (EU) 2015/2302 ÜBER PAUSCHALREISEN ZUR AUFHEBUNG DER RICHTLINIE 90/314/EWG

Aufgrund der stetig steigenden Zahl von Reisebuchungen über das Internet, hat die Europäische Union ihre bestehenden Vorschriften angepasst und die Richtlinie (EU) 2015/2302 vom 25. November 2015 verabschiedet. Die darin enthaltenen Regelungen müssen von den Mitgliedstaaten in das jeweilige nationale Recht umgesetzt werden und treten am 1. Juli 2018 in Kraft.

Die neue Richtlinie versteht unter einer Pauschalreise auch weiterhin die Kombination mehrerer Reiseleistungen, zusätzlich wurde der Anwendungsbereich der Richtlinie ausgeweitet. So werden die neuen Regelungen nicht nur auf die „klassische“ Pauschalreise anwendbar sein, sondern sich auch auf folgende Reiseleistungen beziehen:

- Personalisierte Reisen: Sie buchen mehrere einzelne Reiseleistungen beim selben Anbieter, an den Sie den Gesamtpreis für die Reise zahlen. Hierbei genießen Sie den vollen Schutz der Regelungen für Pauschalreisen.
- Verbundene Reiseleistungen: Sie buchen eine Reiseleistung im Internet, zum Beispiel einen Flug, und Ihnen wird, beispielsweise über einen Link, eine zusätzliche Leistung bei einem anderen Anbieter angeboten, etwa ein Hotelaufenthalt, den Sie gleich dazubuchen. In diesem Fall müssen Sie über die Tatsache informiert werden, dass Sie „verbundene Reiseleistungen“ buchen und Sie sind im Falle einer Insolvenz der Anbieter geschützt. Allerdings sind die übrigen Bestimmungen der Pauschalrichtlinie nicht vollumfänglich auf verbundene Reiseleistungen anwendbar, da es sich nicht um ein „Pauschalangebot“ handelt.

Beispiel: Sie buchen online einen Flug, nach Abschluss der Buchung erscheint ein Link zu einer Hotelreservierung, den Sie anklicken. Ihre Daten werden automatisch an den Hotelanbieter übertragen und Sie buchen das Hotel gleich dazu.

Oftmals ist nicht direkt ersichtlich, ob es sich um eine Pauschalreise handelt oder nicht und welche Rechte sich daraus ergeben. Sollten Sie daher Fragen zu diesem Thema oder zu Ihrer konkreten Reise haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

REISEN MIT DEM ZUG

Die Fahrgastrechte von Bahnreisenden ebenso wie die entsprechenden Pflichten der Bahnunternehmen sind in der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 vom 23. Oktober 2007 geregelt.

INFORMATIONSPFLICHTEN

Bereits vor der Fahrt ist das Eisenbahnunternehmen verpflichtet, Ihnen Informationen wie Fahrpläne, kürzeste Fahrzeit, günstigster Fahrpreis etc. zur Verfügung zu stellen. Auch während der Fahrt müssen Ihnen wichtige Informationen, beispielsweise zu Verspätungen, geänderten Abfahrtszeiten, Service im Zug usw. mitgeteilt werden. Darüber hinaus sind Ihnen, bei Bedarf, Informationen zu Beschwerdeverfahren (bspw. bei Verspätungen) und zu den Meldestellen bei Gepäckverlust etc. zur Verfügung zu stellen.

PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität haben ein Recht auf alle erforderlichen Informationen über die Verfügbarkeit von Eisenbahndienstleistungen sowie auf den nichtdiskriminierenden Zugang zu Bahnhöfen, Bahnsteigen, Fahrzeugen und anderen Einrichtungen. Außerdem muss der Bahnhofsbetreiber Betreuungsleistungen beim Einsteigen, Umsteigen in einen Anschlusszug und Aussteigen sicherstellen. Die Betreuungsleistungen sind kostenlos, der Betreuungsbedarf muss jedoch mindestens 48 Stunden im Voraus mitgeteilt werden.

VERSPÄTUNGEN

Sollten Sie vor oder während der Reise darüber informiert werden, dass Sie am Zielbahnhof mit mindestens einer Stunde Verspätung ankommen werden, können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Stornierung der Reise und Erstattung des gesamten Ticketpreises (inkl. der bereits gefahrenen Teilstrecken), sofern eine Weiterreise für Sie nicht mehr von Interesse ist. Darüber hinaus können Sie verlangen, zu Ihrem Abfahrtsbahnhof zurückbefördert zu werden.
- Fortsetzen der Reise zu Ihrem ursprünglichen Reiseziel zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder einem Datum Ihrer Wahl. Weiterhin haben Sie einen Anspruch auf eine Mahlzeit sowie Erfrischungen und, falls notwendig, kostenlose Unterbringung in einem Hotel. Darüber hinaus haben Sie Anspruch auf eine Entschädigungszahlung in Höhe von:
 - 25% des Ticketpreises bei einer Verspätung zwischen 60 und 119 Minuten;
 - 50% des Fahrkartenpreises bei Verspätungen ab 120 Minuten.

Achtung: Sofern Sie bereits vor dem Kauf der Fahrkarten über die Verspätung informiert wurden oder die Verspätung weniger als 60 Minuten beträgt, entfallen vorbezeichnete Ansprüche. Weiterhin kann das Eisenbahnunternehmen die Zahlung von Entschädigungen von weniger als 4 € verweigern.

Im Falle einer Annullierung, stehen Ihnen dieselben Rechte wie im Falle einer Verspätung zu, sofern die Annullierung zur Folge hat, dass Sie

Ihr Reiseziel anderweitig mit einer Verspätung von mindestens 60 Minuten erreichen.

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat in seinem Urteil vom 26. September 2013 (Rs. C-509/11) entschieden, dass Bahnreisenden auch dann eine Entschädigung erhalten, wenn höhere Gewalt (Unwetter etc.) ursächlich für die Verspätung war.

GEPÄCK

Im Falle des Verlustes Ihres aufgegebenen Gepäcks, haben Sie das Recht auf Schadensersatz bis zu ca. 1.500 € (sofern die Schadenshöhe konkret nachgewiesen werden kann) oder bis zu ca. 375 € pro Gepäckstück (wenn der konkrete Schaden nicht nachgewiesen werden kann).

Im Falle einer Verspätung des aufgegebenen Gepäcks hat das Bahnunternehmen je angefangene 24 Stunden, maximal jedoch für den Zeitraum von 14 Tagen, wie folgt eine Entschädigung zu zahlen:

- bei Nachweis des konkreten Schadens bis zu 1 € pro kg oder 17,50 € pro Gepäckstück;
- wenn der Schaden nicht konkret nachgewiesen werden kann in Höhe von 0,17 € pro Kilo oder 3,50 € pro Gepäckstück.

Das Eisenbahnunternehmen haftet grundsätzlich nicht für Verlust oder Beschädigung von Gepäckstücken, die nicht aufgegeben wurden.

IHRE RECHTE IN LUXEMBURG

Die Anwendung der vorbezeichneten Regelungen wird in Luxemburg, für Reisen innerhalb von Luxemburg oder auch für Reisen zwischen einem Bahnhof in Luxemburg und einem Bahnhof der Großregion, durch eine großherzogliche Verordnung eingeschränkt. Dementsprechend können Sie keine Entschädigung von 50% des Ticketpreises verlangen, wenn zum Beispiel Ihr Zug von Luxemburg nach Nancy mit einer Verspätung von 2 Stunden ankommt.

Für alle anderen Reisen, beispielsweise internationale Reisen, gelten die Vorschriften der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 jedoch uneingeschränkt.

BESCHWERDE

Die Eisenbahnunternehmen sind verpflichtet, eine Beschwerdestelle einzurichten. Der „Verkéiersverbond“ ist die in Luxemburg zuständige Stelle, die über die Anwendung der sich aus der Verordnung ergebenden Rechte wacht:

<http://www.mobiliteit.lu/se-deplacer/infos-complementaires/droits-des-voyageurs>

Zu beachten ist, dass eine Beschwerde beim Eisenbahnunternehmen innerhalb einer Frist von 60 Tagen nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung der Fahrt eingereicht werden muss. Das Eisenbahnunternehmen muss Ihnen innerhalb eines Monats, spätestens jedoch nach drei Monaten, auf Ihre Beschwerde antworten.

Sollten Sie auf Ihre Beschwerde keine oder eine unzureichende Antwort erhalten, können Sie eine weitere Beschwerde beim „Verkéiersverbond“ einreichen oder sich auch mit uns in Verbindung setzen.

REISEN MIT DEM SCHIFF

Die europäische Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 vom 24. November 2010 regelt die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr.

ANNULLIERUNG UND VERSPÄTUNG

Im Falle der Annullierung einer Fahrt oder einer Verspätung bei der Abfahrt von mehr als 90 Minuten, haben Sie Anspruch auf:

- Weitertransport zum Zielort oder Erstattung des Fahrkartenpreises und
- Hilfsleistungen, wie beispielsweise Getränke und Mahlzeiten, abhängig von der Dauer der Wartezeit. Sofern notwendig, haben Sie darüber hinaus einen Anspruch auf angemessene Unterbringung. Der Beförderer kann die Kosten für eine Unterbringung auf 80 € je Fahrgast und Nacht für eine Dauer von maximal 3 Übernachtungen beschränken.

ENTSCHÄDIGUNGSANSPRUCH

Sie haben einen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 25% des Ticketpreises für Verspätungen am Reiseziel von mindestens

- 1 Stunde, sofern die vorgesehene Reisedauer bis zu 4 Stunden beträgt;
- 2 Stunden, sofern die vorgesehene Reisedauer zwischen 4 und 8 Stunden beträgt;
- 3 Stunden, sofern die vorgesehene Reisedauer zwischen 8 und 24 Stunden beträgt;
- 6 Stunden, sofern die vorgesehene Reisedauer mehr als 24 Stunden beträgt.

Beträgt die Verspätung mehr als das Doppelte der vorbezeichneten Zeiten, haben Sie einen Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50% des Ticketpreises.

Sofern die Annullierung oder Verspätung der Reise auf Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, kann eine Unterbringung und/oder Entschädigungszahlung verweigert werden.

Monats, spätestens jedoch nach drei Monaten, auf Ihre Beschwerde antworten.

Sollten Sie keine oder eine unbefriedigende Antwort erhalten, können Sie sich bei uns melden, um weitere Unterstützung zu erhalten.

PERSONEN MIT BEHINDERUNG UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Die europäische Verordnung über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sieht vor, dass Menschen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen Zugang unter nichtdiskriminierenden Zugangsbedingungen zum Hafen bzw. zum Schiff erhalten. Darüber hinaus besteht ein Anspruch auf kostenfreie Betreuungsleistungen. Dieser Betreuungsbedarf muss jedoch mindestens 48 Stunden im Voraus mitgeteilt werden.

BESCHWERDE

Eine Beschwerde muss beim Beförderer oder Terminalbetreiber innerhalb einer Frist von zwei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes bzw. der Reise eingereicht werden. Dieser muss Ihnen innerhalb eines

HAFTUNG FÜR VERLORENGEGANGENES ODER BESCHÄDIGTES GEPÄCK

Ergänzend zur Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 haftet der Beförderer für den Verlust oder die Beschädigung Ihres Gepäcks, sofern ein Verschulden des Beförderers vorliegt. Die maximale Höhe der Entschädigung ist jedoch abhängig vom beförderten Gepäck (Kabinengepäck oder andere Gepäckarten).

Erforderlich hierfür ist jedoch zum einen das Vorliegen eines Transportvertrages (bspw. einer Fahrkarte) und zum anderen, dass Sie dem Beförderer schriftlich die Beschädigung oder den Verlust des Gepäcks gemeldet haben, sobald Sie davon Kenntnis erlangt haben (auch bereits während der Reise).

FAHRGASTRECHTE IM KRAFTOMNIBUSVERKEHR

Die europäische Verordnung (EU) Nr. 181/2011 vom 16. Februar 2011 gibt Aufschluss über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr. Die Verordnung kommt allen Fahrgästen von Kraftomnibussen (beispielsweise Reise- und Linienbusse) zugute, sofern der Abfahrts- oder Ankunftsort innerhalb der EU liegt.

RECHTE FÜR ALLE REISEN

- Verbot jeglicher Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit;
- Pflicht zur Information der Fahrgäste vor und während der Fahrt (beispielsweise über Annullierungen oder Verspätungen etc.);
- Zugang zu einem System zur Bearbeitung von Beschwerden.

ZUSÄTZLICHE RECHTE BEI BUSREISEN AB 250 KM

Im Falle einer Annullierung oder einer Verspätung von mehr als 120 Minuten gegenüber der planmäßigen Abfahrt, haben Sie die Wahl zwischen:

- Fortsetzung Ihrer Reise zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- Alternative Beförderung zum Reiseziel (ohne Aufpreis);
- Erstattung des Ticketpreises und gegebenenfalls frühestmögliche Rückfahrt zum Abfahrtsort.

Bietet der Beförderer dem Fahrgast nicht die vorbezeichnete Auswahl an, so hat der Fahrgast, zusätzlich zur Erstattung des Fahrpreises, einen Anspruch auf Entschädigung in Höhe von 50% des Fahrpreises.

Bei Annullierung von Fahrten oder einer Verspätung von mehr als 90 Minuten gegenüber der planmäßigen Abfahrtszeit (bei einer vorgesehenen Fahrzeit von mehr als drei Stunden) stehen Ihnen darüber hinaus folgende Hilfeleistungen zu:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterbringung (sofern notwendig), wobei der Beförderer die Kosten der Unterkunft für maximal zwei Tage auf 80€ pro Nacht und Fahrgast beschränken kann. Ein Anspruch auf Unterbringung besteht jedoch nicht, wenn die Annullierung oder Verspätung durch widrige Wetterbedingungen oder schwere Naturkatastrophen, die den sicheren Betrieb des

Busverkehrsdienstes beeinträchtigen, verursacht wurde.

Personen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität haben Anspruch auf kostenfreie Hilfeleistungen und (sofern benötigt) auf die kostenfreie Mitnahme einer Begleitperson.

BESCHWERDE

Eine Beschwerde muss beim Beförderer oder Busbahnhofbetreiber innerhalb einer Frist von drei Monaten nach der tatsächlichen oder geplanten Durchführung des Verkehrsdienstes bzw. der Reise eingereicht werden. Dieser muss Ihnen innerhalb eines Monats, spätestens jedoch nach drei Monaten, auf Ihre Beschwerde antworten.

Sollten Sie mit dem Ergebnis Ihrer Beschwerde nicht einverstanden sein, können Sie sich an den Verkéiersverband, als zuständige nationale Durchsetzungsstelle, wenden:

<http://www.mobiliteit.lu/se-deplacer/infos-complementaires/droits-des-voyageurs>

Darüber hinaus steht Ihnen auch das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg gerne kostenfrei zur Verfügung.

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM GIE LUXEMBURG

2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxemburg

Tel: +352 26 84 64 1

Fax: +352 26 84 57 61

E-Mail: info@cecluxembourg.lu

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes von 30 Europäischen Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen (European Consumer Centres Network – ECC-Net). Wir informieren Verbraucher zum europäischen Verbraucherrecht und unterstützen Verbraucher bei der Beilegung grenzüberschreitender Verbraucherrechtsstreitigkeiten. Unsere Dienstleistungen sind kostenfrei.

Obwohl diese Broschüre mit großer Sorgfalt verfasst worden ist, kann ihr Verfasser für mögliche Irrtümer oder Auslassungen in der Broschüre nicht haftbar gemacht werden.

Jede, auch nur auszugsweise, Vervielfältigung oder Übersetzung der Broschüre ist untersagt, es sei denn, das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg hat seine vorherige schriftliche Genehmigung erteilt. Das (auszugsweise) Zitieren ist unter Angabe der Quelle möglich.

Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Broschüre zu entnehmen sind, verantwortlich.



co-funded by
the European Union

Mit finanzieller Unterstützung des luxemburgischen Staates und des luxemburgischen Konsumentenschutzes (JLC).

Dezember 2016



Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg

RAT UND HILFE FÜR VERBRAUCHER IN EUROPA

WWW.CECLUXEMBOURG.LU