

www.cecluxembourg.lu

Ihre Rechte bei Nichtbeförderung, Annullierung, Vorverlegung oder Verspätung von Flügen

aktualisiert im Februar 2024



Ihre Rechte bei Nichtbeförderung, Annullierung, Vorverlegung oder Verspätung des Fluges ergeben sich aus der Europäischen Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über Fluggastrechte und aus der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union (EuGH).

Die Verordnung gilt für Fluggäste

- welche einen Flug im Gebiet der Europäischen Union antreten ; oder
- die einen Flug außerhalb des Gebiets der Europäischen Union antreten und in der Europäischen Union landen, vorausgesetzt der Flug wird von einer Fluggesellschaft mit Sitz in der EU durchgeführt

Welche Rechte haben Sie, wenn Ihr Flug annulliert oder um mehr als eine Stunde vorverlegt wurde?

Wird Ihr Flug annulliert, haben Sie als Passagier die Wahl zwischen:

- Rückerstattung der Flugtickets (bei einem Anschlussflug ggf. mit einem kostenlosen Rückflug zum Ausgangspunkt; oder
- anderweitige Beförderung zum Reiseziel

Außerdem haben Sie einen Anspruch auf kostenlose Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation, Hotelunterbringung und Transfer).

Wenn die Flugannullierung nicht auf außergewöhnliche Umstände (z. B. schlechtes Wetter, Sicherheitsproblem o. ä.) zurückzuführen ist und Sie weniger als vierzehn Tage vor dem geplanten Abflugdatum informiert wurden, haben Sie grundsätzlich einen Anspruch auf eine zusätzliche pauschale Entschädigung in Höhe von:

- 250 € für Flüge bis zu 1500 km,
- 400 € für Flüge über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3500 km bei anderen Flügen,
- 600 € für Flüge über 3500 km

Der Anspruch auf zusätzliche Entschädigung kann jedoch entfallen, wenn Sie weniger als zwei Wochen vor dem Abflugdatum informiert wurden und die Fluggesellschaft Ihnen eine anderweitige Beförderung zu Ihrem Reiseziel angeboten hat.

Bei einer alternativen Beförderung kann der Entschädigungsbetrag auch unter bestimmten Bedingungen um 50% gekürzt werden, wenn die Ankunft am Zielort gegenüber dem gebuchten Flug unwesentlich später erfolgt.

Mit seinem Urteil vom 21. Dezember 2021 (verbundene Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20 und C-270/20) hat der Gerichtshof der Europäischen Union klargestellt, dass ein um mehr als eine Stunde vorverlegter Flug als annulliert zu betrachten ist. Somit gelten die oben genannten Regeln grundsätzlich auch für Flüge, die um mehr als eine Stunde vorverlegt wurden.

Zur Information:

Wenn Sie sich für eine Rückerstattung entscheiden, muss die Fluggesellschaft Ihnen den Preis für das Flugticket innerhalb von 7 Tagen in bar, per Banküberweisung oder per Scheck zurückzahlen.

Falls Sie damit einverstanden sind, kann die Entschädigung und/oder die Erstattung auch in Form eines Gutscheins erfolgen.

Welche Rechte haben Sie, wenn Ihr Flug verspätet ist?

Bei einer Verspätung des Fluges haben Sie je nach Dauer der Verspätung und der Flugstreckenlänge einen Anspruch auf kostenlose Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation, Hotelunterbringung und Transfer).

Sofern Ihr Flug gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit drei oder mehr Stunden verspätet ist und die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, können Sie zusätzlich eine pauschale Entschädigung in folgender Höhe verlangen:

- 250 € für Flüge bis zu 1500 km,
- 400 € für Flüge über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3500 km bei anderen Flügen,
- 600 € für Flüge über 3500 km.

Ist Ihr Abflug mehr als 5 Stunden verspätet, können Sie die Erstattung des Ticketpreises fordern, sofern Sie auf Ihren Flug verzichten.

Welche Rechte haben Sie, wenn Ihnen die Beförderung verweigert wurde?

Im Fall einer Nichtbeförderung, bspw. einer Überbuchung (sog. Overbooking), haben Sie Anspruch auf:

- kostenlose Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation, Hotelunterbringung und Transfer) und
- eine zusätzliche pauschale Entschädigung zwischen 250€ und 600€, je nach Flugstrecke:
 - 250 € für Flüge bis zu 1500 km,
 - 400 € für Flüge über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3500 km bei anderen Flügen,
 - 600 € für Flüge über 3500 km.

Neben dem Recht auf Betreuungsleistungen und Entschädigung haben Sie zusätzlich die Wahl zwischen:

- Rückerstattung der Flugtickets unter der Bedingung, dass Sie auf den Flug verzichten
- oder
- anderweitige Beförderung zum Reiseziel.

Ihr Anspruch auf Entschädigung und Unterstützungsleistungen (Erstattung des Flugpreises oder anderweitige Beförderung) entfällt, wenn die Nichtbeförderung ausnahmsweise gerechtfertigt ist. Dies ist bspw. der Fall, wenn Ihnen die Beförderung aus Gesundheits-, Sicherheits- oder Gefahrenabwehrgründen oder wegen unzureichender Reisedokumente (abgelaufener Ausweis, nicht konformer PCR-Test, fehlendes Visum usw.) verweigert wurde.

Seit dem 1. Januar 2021 gelten die EU-Vorschriften über Fluggastrechte im Falle der Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung nicht mehr für Flüge aus dem Vereinigten Königreich in die EU, die von einer Fluggesellschaft mit Sitz im Vereinigten Königreich oder einer anderen Nicht-EU-Fluggesellschaft durchgeführt werden.

Die EU-Vorschriften gelten jedoch auch nach dem 1. Januar 2021 weiterhin für Flüge aus dem Vereinigten Königreich in die EU, die von einer Fluggesellschaft mit Sitz in der EU durchgeführt werden, es sei denn, Sie haben bereits eine Entschädigung oder Gegenleistung nach britischem Recht erhalten.

Wie können Sie Ihre Ansprüche geltend machen?

Bei Nichtbeförderung, Annullierung, Vorverlegung oder Verspätung des Fluges empfehlen wir Ihnen, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich schriftlich an die Fluggesellschaft zu richten, welche den Flug ausgeführt hat. Darüber hinaus sollten Sie Ihrer Forderung sämtliche Reisedokumente beifügen: Buchungsbestätigung, Bordkarte, evtl. von der Fluggesellschaft ausgestellte Bescheinigungen über den Zwischenfall und Quittungen, die Ihre entstandenen Kosten belegen usw.

Wird die Beschwerde abgelehnt oder erhalten Sie innerhalb von 8 Wochen keine Antwort, können Sie Ihren Fall an die nationale Durchsetzungsstelle (am Ort des Vorfalls) weiterleiten, die in jedem Mitgliedstaat eingerichtet wurde, um die Anwendung der Verordnung 261/2004 zu überwachen ("National Enforcement Body" oder "NEB"). In Luxemburg ist die nationale Durchsetzungsbehörde (NEB) bei der Direktion für Verbraucherschutz (im Ministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Weinbau) angesiedelt (passagers@mpc.etat.lu).

Weitere Informationen zu Ihren Rechten erhalten Sie über das Europäische Verbraucherzentrum Luxembourg (<https://cecluxembourg.lu>) bzw. das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren.

Was können Sie tun, wenn Sie selbst Ihren Flug stornieren möchten?

Können Sie Ihren gebuchten Flug nicht antreten und wollen diesen stornieren, ist die Europäische Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht anwendbar. In diesem Fall richten sich Ihre Rechte nach den Stornierungsbedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft. Wir empfehlen Ihnen, sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Beförderungsbedingungen durchzulesen. Dabei ist zu beachten, dass sich die Stornierungsvorschriften der Fluggesellschaften unterscheiden können.

Wenn Sie eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen haben, können Sie prüfen, ob Ihre Stornierung vom Versicherungsschutz abgedeckt ist. Ist dies der Fall, kann Ihnen Ihre Versicherung unter bestimmten Bestimmungen die Stornierungs- und Reisekosten erstatten.

Einige Kreditkartenanbieter bieten auch Kreditkarten mit integrierter Reiserücktrittsversicherung an.

Wir empfehlen Ihnen daher, bei Zahlung mit Ihrer Kreditkarte auch die entsprechenden Versicherungsbedingungen zu prüfen.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

