

**Anzeigeformular****Verstöße gegen Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107/2006****Complaint form*****Infringement of rights of disabled persons and persons with reduced mobility travelling by air according to Regulation (EC) No 1107/2006*****Information:**

1. Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) stellt die Einhaltung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sicher. Es kann im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens bei nachgewiesenen Verstößen gegen diese Verordnung Sanktionen in Form von Geldbußen gegen Luftfahrtunternehmen, Leitungsorgane von Flughäfen oder Reiseunternehmen festlegen. Damit soll verhindert werden, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen.

*The Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ensures the compliance with Regulation (EC) No 1107/2006. Within the scope of administrative offence proceedings in case of proven infringements of this regulation, the LBA may impose fines on air carriers, managing bodies of bodies of airports or tout operators. Thus, it shall be prevented that infringements will happen again in the future.*

2. Dem LBA obliegt es NICHT, Ihre zivilrechtlichen Ansprüche gegenüber dem Luftfahrtunternehmen bzw. seinem Agenten (sog. Erfüllungsgehilfe), der Flughafengesellschaft und / oder dem Reiseunternehmen (d.h. Reiseveranstalter, Reisebüro) durchzusetzen. Derartige Ansprüche müssen Sie nach dem allgemeingültigen Verfahren, insbesondere der außergerichtlichen Zahlungsaufforderung sowie dem Klage- bzw. Mahnverfahren vor den ordentlichen Gerichten, geltend machen.

*The LBA is NOT responsible for enforcing individual civil claims against the air carrier or its agent(s), the airport operating company or the tour operator. Such civil claims must be asserted according to the gener*

*al procedures, especially the extrajudicial request for payment as well as complaint proceedings and summary proceedings for order to pay debts.*

3. Bitte senden Sie dieses Anzeigeformular an das Luftfahrt-Bundesamt, Fluggastrechte, 38144 Braunschweig oder per Fax an 0531-2355 2599 oder per E-Mail an [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de)

*Please send the complaint form to the Luftfahrt-Bundesamt by mail, headword: passenger rights, 38144 Braunschweig, by fax: + 49 (0) 531-2355-2599 or by e-mail: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de)*

4. Datenschutzerklärung und Information zur Erhebung personenbezogener Daten (Artikel 12 und 13 Datenschutzgrundverordnung)

*Data protection declaration and information on the collection of personal data (article 12 and 13 of the General Data Protection Regulation)*

Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anzeige. Personenbezogene Daten werden von uns ausschließlich aufgrund unseres gesetzlichen Auftrags und in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) verarbeitet. Die Weiterleitung erfolgt ausschließlich an berechnigte Empfänger.

Ich habe die Informationen zur Erhebung personenbezogener Daten zur Kenntnis genommen. Mir ist bekannt, dass ich das Informationsblatt zur Erhebung von personenbezogenen Daten (Artikel 12 und 13 DSGVO) auf der Internetseite des Luftfahrt-Bundesamtes (<https://www.lba.de/SharedDocs/Downloads/DE/Formulare/Z1/Formulare/Datenschutz.html>) einsehen und ausdrucken kann.

Ich bin mit der Weitergabe meiner personenbezogenen Daten und Unterlagen in erforderlichem Umfang an eine andere nationale Beschwerde- und Durchsetzungsstelle einverstanden, sofern das LBA nicht zuständig ist.

*Data processing is carried out exclusively for the purpose of handling your complaint. Personal data are processed by us only due to our legal mandate and in accordance with the provisions of the Federal Data Protection Act and the General Data Protection Regulation. A transfer of data will only take place to authorized recipients.*

*I took notice of the information on the collection of personal data. I am aware that I can access the information sheet on the collection of personal data (article 12 and 13 of the General Data Protection Regulation) on the website of the LBA ([https://lbaweb-preview.service.res.bund.de/SharedDocs/Downloads/EN/Z/Z1/Information\\_personal\\_data.html](https://lbaweb-preview.service.res.bund.de/SharedDocs/Downloads/EN/Z/Z1/Information_personal_data.html)) and that I can print it.*

*I agree to the transfer of my personal data and documents to the extent needed to another national enforcement body, if the LBA is not the competent authority.*

Ort/Datum  
Place/Date

Unterschrift  
Signature

### **Abschnitt A – Angaben zur antragstellenden Person und mitreisenden Personen**

*Section A – Personal information about the complainant and accompanying persons*

Name, Vorname  
Family name, first name

Straße und Hausnr.  
Street name and house no)

Postleitzahl, Ort und Land  
Post code, city and country of residence

Telefon/Telefax  
Phone/fax

E-mail  
E-mail

Art der Behinderung bzw.  
Mobilitätseinschränkung  
Form of disability or reduced mobility

Weitere mitreisende Personen?  
*Further accompanying persons?*

Anzahl:  
Number:

\_\_\_\_\_

**Abschnitt B – Allgemeine Angaben zur Art der Anzeige**  
*Section B – general information on the type of complaint / incident*

**Buchungsverweigerung**

*Refused booking / ticket reservation*

- Flugbuchung wurde aufgrund Behinderung oder eingeschränkter Mobilität nicht akzeptiert**  
*Refusal to accept a reservation for a flight because of disability or reduced mobility*

durch Luftfahrtunternehmen Name:  
Name:  
By the air carrier

und / oder

and / or

durch Reiseunternehmen: Name:  
Name:  
By the tour operator

Straße und Hausnr.:

Street name and house no:

PLZ, Ort, Land:

Post code, city and country:

Telefon/Telefax:

Phone/fax:

E-mail:

E-mail:

- Bitte beachten Sie: Wenn Sie hier Verstöße gegen die Beförderungspflicht anzeigen, füllen Sie bitte auch Abschnitte C und D aus!**

*Please note: If you are reporting infringements of the conveyance obligation, please fill in sections C and D!*

**Nichtbeförderung / Zugang zum Luftfahrzeug**

*Denied boarding / access to the aircraft*

- Der Zugang zum Luftfahrzeug wurde aufgrund einer Behinderung bzw. wegen eingeschränkter Mobilität trotz gültigem Flugschein und gültiger Buchung verweigert**  
*Access to the aircraft was denied on the grounds of disability or of reduced mobility to embark persons although the person concerned had a valid ticket and reservation*

durch Luftfahrtunternehmen Name:  
Name:  
By the air carrier

- Bitte beachten Sie: Wenn Sie hier anzeigen, dass Ihnen der Zugang zum Luftfahrzeug verweigert wurde, füllen Sie bitte auch Abschnitte C und E aus!**

*Please note: If you are reporting that you were denied access to the aircraft, please fill in sections C and E!*

- Unzureichende Hilfeleistungen vom Luftfahrtunternehmen**  
*Insufficient assistance by the air carrier*

- Bitte beachten Sie: Wenn Sie hier eine unzureichende Hilfeleistungen auf einem Flughafen anzeigen, füllen Sie bitte auch Abschnitte F und G aus!**

*Please note: If you are reporting that you were denied access to the aircraft, please fill in sections F and G!*

**Unzureichende Hilfeleistungen auf dem Flughafen**

*Insufficient assistance at the airport*

**Bitte beachten Sie: Wenn Sie hier eine unzureichende Hilfeleistungen auf einem Flughafen anzeigen, füllen Sie bitte auch Abschnitte F und H aus!**

*Please note: If you are reporting that you were denied access to the aircraft, please fill in sections F and H!*

**Weitere Bemerkungen:**

*Further remarks:*

**Haben Sie sich bereits an das Luftfahrtunternehmen, an das Leitungsorgan des Flughafens bzw. an den Reiseveranstalter direkt gewendet?**

*Did you already file a complaint to the air carrier or to the managing body of the airport and / or to the tour operator?*

**Ja**  
*Yes*

**Nein**  
*No*

**Wenn nicht, beachten Sie bitte, dass das LBA Ihre Anzeige erst bearbeiten kann, wenn Sie trotz einer Beschwerde beim jeweils betroffenen Unternehmen nicht zufrieden gestellt sind.**

*Please note that your complaint can only be considered if you already filed a complaint to the companies concerned but you cannot obtain satisfaction in such way*

**Wenn ja, wann und wie haben Sie sich beschwert (schriftlich/telefonisch)?**

*If yes, when and how did you complain (in writing/by phone)?*

**Wie hat das Unternehmen darauf reagiert? Bitte fügen Sie ggf. eine Kopie des Schriftwechsels bei.**

*What was the company's reaction? Please enclose relative correspondence as a copy*

**Abschnitt C – Nähere Angaben zur Buchungsverweigerung bzw. Nichtbeförderung**

*Section C – Specific information on the refused booking / ticket reservation or denied boarding respectively*

**Daten zu(m) gebuchten / gewünschten Flug (Flügen)**

*Data about the booked / deserved flight(s)*

**Datum:**

*Date:*

**Hinflug**  
*Outbound flight*

**Rückflug**  
*Return flight*

**Linienflugverkehr**  
*Scheduled service*

**Bedarfsflugverkehr (inkl. Pauschalreisen)**  
*Unscheduled service (including package tours)*

**Abflugort (Flughafen/Land):**

*Departure airport (airport/country):*

**Anwesenheit am Flughafen vor Abflug**

*Presence at the airport before departure:*

**Abflugzeit:**      **▪ vertraglich vorgegebene**  
*Departure time:*      *Contractually fixed*

*Uhrzeit*  
*time*

**▪ tatsächliche**  
*Real*

*Uhrzeit*  
*time*

**Zielort (Flughafen/Land):**

*Destination (airport/country):*

**Umsteigen erforderlich?**

*Transfer necessary?*

**Nein**  
*No*

**Ja, in:**  
*Yes, in:*

**Flugschein / bestätigte Buchung vom:**

*Release date of the confirmed ticket / reservation:*

**Flugnummer:**

*Flight number:*

### Abschnitt D – Buchung / Reservierung

#### Section D – Booking / Reservation

#### Wann wurde Ihnen mitgeteilt, dass Ihnen die Buchung verweigert wird?

*When were you informed that your reservation was not accepted?*

#### Datum / Uhrzeit:

*Date / time:*

#### Hat das Luftfahrtunternehmen und / oder der Reiseveranstalter, nach dem Ihnen die Buchung verweigert wurde, eine annehmbare Alternative angeboten?

*In the event of refusal to accept your reservation did the air carrier, its agent and / or the tour operator offer you an acceptable alternative?*

**Ja, durch das Luftfahrtunternehmen**  
*Yes, by the air carrier*

**Nein**  
*No*

**Ja, durch dem Reiseveranstalter**  
*Yes, by the tour operator*

### Abschnitt E – Nichtbeförderung / Zugang zum Luftfahrzeug

#### Section E – Denied boarding / Access to the aircraft

#### Falls Ihnen bzw. Ihrer Begleitung die Anbordnahme (Boarding) verweigert wurde, hat das Luftfahrtunternehmen bzw. sein Agent Ihnen die Erstattung Ihrer Flugscheinkosten oder eine anderweitige Beförderung angeboten?

*In the event of denied boarding did the air carrier or its agent offer you and your accompanying person an acceptable alternative or the reimbursement of the ticket costs?*

**Nein**  
*No*

**Ja**  
*Yes*

#### Waren Ihnen bei der Buchung bzw. Reservierung beim Luftfahrtunternehmen bzw. bei seinem Erfüllungsgehilfen oder beim Reiseunternehmen Informationen über die Beschränkungen bei der Beförderung von behinderten und mobilitätseingeschränkten Personen bzw. zugehöriger Mobilitätshilfen verfügbar?

*Did the air carrier or its agent inform you about the safety rules that apply when carrying disabled persons / persons with reduced mobility and / or about the restrictions of carrying mobility equipment in accessible form?*

**Nein**  
*No*

**Ja**  
*Yes*

**Abschnitt F – Allgemeine Angaben zu nicht erbrachten Hilfeleistungen**

*Section F – Insufficient assistance / general information*

**Welche/r Flughäfen/Flughafen sind/ist betroffen (Flughafen / Land)?**

*Which airport/s is / are concerned (airport / country)?*

**Abflughafen:**

*Airport of departure:*

**Ankunftsflughafen:**

*Airport of arrival:*

**Transitflughafen:**

*Transit airport:*

**Anwesenheit am Check-In-Schalter vor Abflug:**

*Presence at the check-in-counter before departure:*

▪ **vertraglich vorgegebene**

*Contractually fixed*

Uhrzeit  
*time*

▪ **tatsächliche**

*Real*

Uhrzeit  
*time*

**Anwesenheit am ausgewiesenen Ort vor Abflug**

*Presence at the designated place before departure*

Uhrzeit  
*time*

Uhrzeit  
*time*

**Informationen über den Flug**

*Information about the flight*

**Abflugzeit:**

*Departure time:*

▪ **vertraglich vorgegebene**

*Contractually fixed*

Uhrzeit  
*time*

▪ **tatsächliche**

*Real*

Uhrzeit  
*time*

**Flugschein/bestätigte Buchung vom:**

*Release date of the confirmed ticket / reservation:*

**Flugnummer:**

*Flight number:*

**Haben Sie Ihren Hilfebedarf dem betreffenden Luftfahrtunternehmen oder seinem Erfüllungsgehilfen oder dem betreffenden Reiseunternehmen gegenüber gemeldet?**

*Did you notify your particular needs for such assistance to the air carrier or its agent or the tour operator concerned?*

**Ja, ggü. dem Luftfahrtunternehmen/seinem Agenten am:**

*Yes, to the air carrier concerned / its agent on*

, Datum, Uhrzeit  
*Date, time*

**Ja, ggü. dem Reiseunternehmen am**

*Yes, to the tour operator concerned on*

, Datum, Uhrzeit  
*Date, time*

**aber nur für den Hinflug**

*but only for outbound flight*

**aber nur für den Rückflug**

*but only for return flight*

**Nein**  
*No*

### Abschnitt G - Hilfeleistung von Luftfahrtunternehmen

#### Section G – Assistance by air carriers

**Welche der folgenden Hilfeleistungen wurden nicht oder nur unzureichend durch das Luftfahrtunternehmen oder seinem Abfertigungsagenten erbracht?**

*Which assistances were insufficient provided by the air carrier or its agent concerned?*

- Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine, vorbehaltlich nationaler Vorschriften**  
*Carriage of recognised assistance dogs in the cabin, subject to national regulations*
- Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen pro behinderter oder in ihrer Mobilität eingeschränkter Person, einschließlich elektrischer Rollstühle**  
*Transport of up to two pieces of mobility equipment per disabled person or person with reduced mobility, including electric wheelchairs*
- Mitteilung von wesentlichen Informationen über einen Flug in zugänglicher Form**  
*Communication of essential information concerning a flight in accessible formats*
- Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen, falls erforderlich**  
*Assistance in moving to the toilet facilities if required*

**Sind Ihnen durch die Inanspruchnahme von o.g. Hilfeleistungen zusätzliche Kosten entstanden?**

*Did claiming of one or more of the a.m. assistance cause you additional costs?*

- Nein**                       **Ja, in Höhe von:**                      Euro  
*No*                                      *Yes, in the amount of:*



## Abschnitt H – Angaben zu nicht erbrachten Hilfeleistungen auf dem Flughafen

### Section H – Information in the failure to provide assistance at the airport

Welche der folgenden Hilfeleistungen wurden unzureichend erbracht? D.h. es war Ihnen nicht möglich,

*Which assistances were not or only insufficiently provided at the airport? You were not able to*

- Ihre Ankunft auf dem Flughafen an den ausgewiesenen Sammelorten bekannt zu geben und Hilfeleistungen anzufordern**  
*Communicate your arrival at an airport and request assistance at the designated points inside and outside terminal buildings*
- vom ausgewiesenen Sammelort zum Abfertigungsschalter zu gelangen**  
*Move from a designated point to the check-in counter*
- die für einen Flug wesentlichen Informationen in zugänglicher Form zu erhalten**  
*Receive, in accessible formats, the necessary information to take the flight(s)*
- die Abfertigung zu erledigen und Gepäck aufzugeben**  
*Check-in and register baggage*
- alle notwendigen Mobilitätshilfen am Boden abzufertigen, sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und vorbehaltlich, dass ausreichend Platz an Bord des Luftfahrzeugs war und die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter dem nicht entgegenstanden**  
*Allow for ground handling of all necessary mobility equipment subject to advance notice of 48 hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods*
- anerkannte Begleithunde für den Flug abzufertigen, falls erforderlich**  
*Check-in and register recognised assistance dogs, when relevant*
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen**  
*Proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures*
- falls erforderlich, durch Lifts, Rollstühle oder sonstige Hilfen das Luftfahrzeugs zu betreten**  
*Board the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed as appropriate*
- von der Luftfahrzeugtür zum Sitz zu gelangen**  
*Proceed from the aircraft door to the seat*
- Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen**  
*Store baggage on the aircraft*
- Gepäck im Luftfahrzeug wieder in Besitz zu nehmen**  
*Retrieve baggage on the aircraft*
- vom Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen**  
*Proceed from the seat to the aircraft door*
- falls erforderlich, durch Lifts, Rollstühle oder sonstige Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen**  
*Disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed as appropriate*
- vom Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und Ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen sowie dabei, sofern erforderlich die Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen**  
*Proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures*
- von der Gepäckhalle zum ausgewiesenen Sammelort (Ausgang) zu gelangen**  
*Proceed from the baggage hall to the designated (exit) point of the airport*
- beim Umsteigen den Anschlussflug zu erreichen, falls erforderlich durch Hilfe im Luftfahrzeug / am Boden**  
*Reach connecting flights with assistance on the air and land as needed*
- falls erforderlich, zu den Toiletten zu gelangen**  
*Move to the toilet facilities if required*
- Begleitpersonen zu gestatten, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim Besteigen und Verlassen des Luftfahrzeugs zu leisten**  
*Allow accompanying person, if requested, to provide the necessary assistance in the airport and with embarking and disembarking*
- vorübergehenden Ersatz für beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen zu erhalten.**  
*Receive temporary replacement of damaged or lost mobility equipment*

**Sind Ihnen durch die Inanspruchnahme von o.g Hilfeleistungen zusätzliche Kosten entstanden?**

*Did claiming of one or more of the a.m. assistance cause you additional costs?*

**Nein**  
*No*

**Ja, in Höhe von:**  
*Yes, in the amount of:*

Euro