



# Fluggastrechte

Tipps für Ihre Reise

Sie nutzen das Flugzeug regelmäßig – ob für Ihre Geschäftsreise oder weil Sie einfach nur in den Urlaub fliegen wollen? Damit Sie für den Fall der Fälle gut gerüstet sind, stellt Ihnen das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Broschüren mit hoffentlich nützlichen Tipps und Informationen rund um Ihre Flugreise zur Verfügung. In dieser Broschüre finden Sie wichtige Hinweise zu Ihren Rechten als Fluggast.

## **Rechte für Flugreisende bei Annullierung, Nichtbeförderung, Verspätung**

**Welche Rechte habe ich bei Verspätungen, Annullierungen oder Überbuchungen?**

Die ausführende Fluggesellschaft ist nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (nachfolgend nur noch als „die Verordnung“ bezeichnet) verpflichtet, Sie zu unterstützen.

Sie ist in allen Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) anwendbar und gilt für:

- sämtliche Flüge von Flughäfen innerhalb der EU und
- Flüge von Flughäfen in einem Drittstaat in die EU, wenn diese durch eine EU-Fluggesellschaft durchgeführt werden.

Keine Anwendung findet die Verordnung, wenn Sie kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der für die Öffentlichkeit nicht verfügbar ist.

Je nach der Schwere der Situation sind bei Annullierung, Nichtbeförderung und Verspätung eines Fluges Ausgleichs-, Unterstützungs- und/oder Betreuungsleistungen zu gewähren.



### **Nichtbeförderung**

Wurde ein Flug überbucht und können einzelne Passagiere nicht befördert werden, sucht die Fluggesellschaft zunächst Freiwillige, die bereit sind, auf ihre Buchung bzw. ihren Flug zu verzichten. Die Bedingungen für diesen Verzicht sind frei zwischen diesen Freiwilligen und dem Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren.

Bei freiwilligem oder unfreiwilligem Ausschluss vom gebuchten und bestätigten Flug hat der Fluggast gegenüber dem den Flug tatsächlich ausführenden Luftfahrtunternehmen einen Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten binnen 7 Tagen oder auf anderweitige Beförderung zum Endziel der gebuchten Flugreise. Die Erstattung der Flugscheinkosten erfolgt für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug in Bezug auf die ursprüngliche Reiseplanung des Fluggastes hinfällig geworden ist. Die Ersatzbeförderung zu seinem Endziel erfolgt nach Wahl des Fluggastes zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen oder vorbehaltlich verfügbarer Sitzplätze zu einem späteren, von ihm gewünschten Zeitpunkt.

Wenn der Fluggast unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wird, besteht darüber hinaus ein Anspruch auf Betreuungsleistungen in Form von Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung inklusive Transfer zwischen Flughafen und Hotel sowie die Möglichkeit, 2 unentgeltliche Telefonate zu führen oder 2 Faxe bzw. 2 E-Mails zu versen-



den sowie auf eine Ausgleichszahlung (bar, per Scheck, per Überweisung oder – mit Einwilligung des Fluggastes – in Form eines Gutscheins).

Die Höhe dieser Ausgleichszahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke sowie von den zeitlichen Bedingungen der anderweitigen Beförderung. Bei Flugentfernungen bis zu 1 500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 €, bei Flugentfernungen zwischen 1 500 und 3 500 km und bei Flügen innerhalb der EU von über 1 500 km 400 € sowie bei allen anderen Flügen 600 €. Wird dem Fluggast ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1 500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3 500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beläuft sich der Anspruch lediglich auf 50 % der oben genannten Beträge, d. h. auf 125 €, 200 € bzw. 300 €.

## **Annullierung**

Im Fall, dass der Flug, für den der Fluggast über eine bestätigte Buchung verfügt, annulliert wird, hat er Anspruch auf anderweitige Beförderung oder Erstattung der Ticketkosten binnen 7 Tagen wie vorstehend unter den Ansprüchen bei Nichtbeförderung ausgeführt.

Es besteht außerdem ein Anspruch auf die vorstehend beschriebenen Betreuungsleistungen (Verpflegung,



ggf. Hotelübernachtung und Transfer sowie Telekommunikationsmöglichkeiten).

Weiterhin besteht auch im Fall der Annullierung ein Anspruch auf Ausgleichszahlung, es sei denn dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände (beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln) zurückzuführen ist, die sich auch bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen. Deutsche Gerichte definieren einen technischen Defekt üblicherweise nicht als außergewöhnlichen Umstand.

Kein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung besteht, wenn

- der Fluggast mindestens 14 Tage vor dem gebuchten Abflug über die Annullierung informiert wird oder
- die Information über die Annullierung zwischen 14 und 7 Tagen vor Abflug erfolgt und der Abflug der angebotenen Ersatzbeförderung nicht mehr als 2 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit und die Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit liegt oder
- die Information über die Annullierung weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit erfolgt und dem betroffenen Fluggast eine Alternativbeförderung angeboten wird, die es ihm ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens zwei Stunden nach planmäßiger Ankunftszeit zu erreichen.



## Verspätungen

Die Verordnung regelt Verspätungen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit – so genannte „Abflugverspätung“ – von 4 Stunden bei Flügen über 3 500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km sowie Flügen über 1 500 km innerhalb der EU und sowie von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1 500 km Entfernung.

Wenn absehbar ist, dass der Flug von einer Abflugverspätung in diesem Sinn betroffen ist, hat der Fluggast gegenüber der Fluggesellschaft einen Anspruch auf die vorstehend beschriebenen Betreuungsleistungen (Verpflegung, ggf. Hotelübernachtung und Transfer sowie Telekommunikationsmöglichkeiten). Einschränkungen bei der Verpflichtung zur Erbringung von Betreuungsleistungen können sich ergeben, wenn sich durch die Erbringung dieser Leistungen der Abflug noch weiter verzögern würde.

Bei Verspätungen von über 5 Stunden hat der Fluggast das Recht auf Erstattung der Flugscheinkosten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte binnen 7 Tagen. Für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte werden die Flugscheinkosten erstattet, soweit der Hinflug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs besteht im Falle einer Ankunftsverspätung am Endziel von





## Anzeigeformular/ Infringement report

über Unregelmäßigkeiten bei der Entschädigung und/oder Betreuung von Fluggästen im Fall von Nichtbeförderung, Annullierung, großer Verspätung des Fluges, Herabstufung oder Höherstufung gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004

*on irregularities concerning the compensation and/or assistance to passengers in case of denied boarding, cancellation, long delay of flight, downgrading or upgrading under Regulation (EC) No. 261/2004*

### ERLÄUTERUNGEN

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

Davon unabhängig sind Ihre Ansprüche aus der Verordnung, z. B. die Zahlung einer Ausgleichsleistung. Das LBA ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung dieser Ansprüche aus der Verordnung gegenüber dem Luftfahrtunternehmen zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich rechtlich zu beraten.

### EXPLANATION

1) The Luftfahrt-Bundesamt (LBA; Federal Aviation Office) ensures the general compliance with this Regulation. Within an administrative offense against air carriers it could impose fines in case of proven infringements of this Regulation. The aim is to prevent infringements in the future.

Your individual claims are independent of that, e.g. the payment of compensation. The LBA is neither authorized to support you to enforce these claims according to the Regulation against the air carrier nor to give you legal advice in this respect. Individual claims have to be compensated within the scope of a legal relationship between passenger and air carrier, if necessary, by complaint proceedings and summary

mindestens 3 Stunden darüber hinaus auch ein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung wie im Fall der Annullierung.

### Was kann ich als betroffener Fluggast tun, um meine zivilrechtlichen Ansprüche durchzusetzen?

Bei den zuvor genannten Rechten bzw. Leistungen handelt es sich jeweils um zivilrechtliche Ansprüche, die der Fluggast gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend machen muss.

Sollte das Luftfahrtunternehmen die zivilrechtlichen Ansprüche des Fluggastes nicht oder nicht ausreichend ausgleichen, können bzw. müssen diese in einem Klage- bzw. Mahnverfahren durchgesetzt werden. An diesem Verfahren ist das LBA nicht beteiligt.

Für Flüge ab dem 1. 11. 2013 hat der Fluggast, der Verbraucher im Sinne des § 13 BGB ist, alternativ zum Klage- bzw. Mahnverfahren die Möglichkeit, eine Schlichtungsstelle im Luftverkehr anzurufen. Die Anrufung einer Schlichtungsstelle ist für den betroffenen Fluggast grundsätzlich kostenfrei. Lediglich eigene Kosten für Porto, Kopien oder ggf. Anwaltskosten muss der Fluggast selbst tragen.

Voraussetzung für die Schlichtung ist, dass sich der Fluggast bereits ohne Erfolg an das ausführende Luftfahrtunternehmen gewandt hat. Von der Schlichtung ausgenommen sind Ansprüche von Geschäftsreisenden.



### **Welche Schlichtungsstellen gibt es?**

Gesetzlich sind eine privatrechtlich organisierte Schlichtung für die dort organisierten Unternehmen und das behördliche Schlichtungsverfahren für die Unternehmen, die sich keiner privaten Schlichtungsstelle angeschlossen haben, vorgesehen.

Die privatrechtlich organisierte Schlichtung wird derzeit (ausschließlich) von der „söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr“ durchgeführt. Weitere Informationen erhalten Sie unter <https://soep-online.de/>.

Sofern sich ein Luftfahrtunternehmen nicht an einer privatrechtlich organisierten Schlichtung beteiligt, ist die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz, <https://www.bundesjustizamt.de>, zuständig.

Auf den genannten Internetseiten erhalten Sie weitere Informationen zum Schlichtungsverfahren.

### **Welche Aufgaben hat das Luftfahrt-Bundesamt?**

Das LBA ist als nationale Durchsetzungs- und Beschwerdestelle im Wege der gewerberechtlichen Aufsicht für die Überwachung der Einhaltung der Bestimmungen der vorgenannten Verordnung zuständig. Im Rahmen dieser Aufgabe nimmt das LBA Anzeigen gegen Luftfahrtunternehmen entgegen. Bei nachgewiesenen Verstößen wird es ordnungsrechtlich tätig und kann entsprechende Sanktionsmaßnahmen ergreifen. Dazu gehört insbesondere





die Einleitung von Ordnungswidrigkeitenverfahren. Weitere Informationen sowie die entsprechenden Anzeigeformulare finden Sie im Internetangebot des Luftfahrt Bundesamtes unter [www.lba.de](http://www.lba.de).

## **Rechte für Flugreisende mit Mobilitätseinschränkungen**

### **Welche Rechte haben behinderte Flugreisende und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität?**

Durch die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sollen behinderten Flugreisenden und Personen mit eingeschränkter Mobilität gleiche Reisemöglichkeiten wie anderen Bürgern eröffnet werden und es soll diesem Personenkreis entsprechend seinen besonderen Bedürfnissen auf Flughäfen und an Bord von Luftfahrzeugen Hilfe gewährt werden.

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 findet in allen Ländern der Europäischen Union Anwendung für die Flughäfen dieser Länder und alle in diesen Ländern startenden Luftfahrzeuge. Bezogen auf Flüge, die aus Drittstaaten in die Europäische Union gehen, findet die Verordnung nur bezogen auf solche Flüge Anwendung, die von einem EU-Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden.

Die Verordnung deckt drei Bereiche ab:

#### **Gleichbehandlung**

Die Verordnung verbietet Fluggesellschaften und Reiseveranstalter bei Flügen von einem Flughafen der EU, die



Buchung und Beförderung von Fluggästen aufgrund einer eingeschränkten Mobilität zu verweigern. Eine Ausnahme von dieser Vorschrift besteht, wenn geltende Sicherheitsanforderungen einer Beförderung entgegenstehen oder die Größe des Flugzeugs oder seiner Türen die Beförderung physisch unmöglich macht.

### **Hilfeleistung durch Flughäfen**

Flughäfen auf dem Gebiet der Europäischen Union müssen Personen mit eingeschränkter Mobilität bestimmte kostenlose Hilfeleistungen anbieten, z. B. Hilfe, um die Abfertigung zu erledigen, ihr Gepäck aufzugeben oder Hilfe, um ggf. unterstützt durch Hilfsmittel wie Lifts oder Rollstühle an Bord des Flugzeugs zu gelangen.

### **Hilfeleistung durch Luftfahrtunternehmen**

Bei Flügen, die in der EU beginnen, müssen die Fluggesellschaften bestimmte Hilfeleistungen kostenlos anbieten. Hierzu gehören u. a. die Beförderung von medizinischem Gerät und zusätzlich bis zu zwei Mobilitätshilfen pro Fluggast oder die Beförderung von Blindenhunden. Gleiches gilt bei Flügen aus Drittstaaten in die Europäische Union, sofern diese von einem EU-Luftfahrtunternehmen durchgeführt werden.

Voraussetzung für die Erbringung einer bedarfsgerechten Hilfeleistung durch die Flughäfen und die Fluggesellschaften ist neben konkreten Angaben zur benötigten Unterstützung die Einhaltung der Anmeldefrist von 48 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit des Fluges durch den Fluggast.



### **Was muss ich tun, wenn mir Rechte verweigert werden?**

Wenn behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität der Auffassung sind, dass ihre Rechte missachtet wurden, sollten sie dies der Leitung des Flughafens oder dem betreffenden Luftfahrtunternehmen zur Kenntnis bringen. Sind sie mit deren Antwort nicht zufrieden, besteht die Möglichkeit einer Anzeige beim LBA als der zuständigen nationalen Beschwerde- und Durchsetzungsstelle.

Bei nachgewiesenen Verstößen wird das LBA ordnungsrechtlich tätig und kann entsprechende Sanktionsmaßnahmen ergreifen. Weitere Informationen sowie die entsprechenden Anzeigeformulare finden sich im Internetangebot des LBA unter [www.lba.de](http://www.lba.de).

Auch bezogen auf die Regelungen der Verordnung (EG) Nr.1107/2006 haben Fluggäste die Möglichkeit, eine der Schlichtungsstellen im Luftverkehr zur Durchsetzung ihrer zivilrechtlichen Schadensersatzansprüche anzurufen. Auf die vorstehenden Informationen zum Schlichtungsverfahren unter den Ausführungen zur Verordnung (EG) Nr. 261/2004 wird verwiesen.

## **Rechte für Flugreisende hinsichtlich der Preistransparenz**

### **Wie müssen Flugpreise ausgewiesen sein?**

Die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 verpflichtet Fluggesellschaften, Reiseveranstalter und Reisevermittler zu einem hohen Maß an Transparenz bei der Angabe von



Flugpreisen. Der Endpreis ist stets auszuweisen und muss neben dem Flugpreis die anwendbaren Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte enthalten, die unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind. Ferner sind neben dem Flugpreis folgende Preisbestandteile auszuweisen:

- die Steuern,
- die Flughafengebühren und die
- sonstigen Gebühren, Zuschläge und Entgelte, wie etwa diejenigen, die mit der Sicherheit oder dem Kraftstoff im Zusammenhang stehen.

Außerdem dürfen optionale Leistungen (zum Beispiel Versicherungen, Mietwagen, Hotel) beim Buchungsvorgang nicht bereits vorausgewählt sein, sondern müssen vom Fluggast aktiv ausgewählt werden. Darüber hinaus verbietet die Verordnung eine Preisdiskriminierung aufgrund des Wohnsitzes oder Staatsangehörigkeit des Fluggastes. Das LBA ist die zuständige Stelle für die Verfolgung von Verstößen gegen die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 hinsichtlich der Transparenz bei der Angabe von Flugpreisen. Es nimmt in diesem Zusammenhang Anzeigen gegen Luftfahrtunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler entgegen, die ihre Preisangaben nicht verordnungskonform veröffentlichen. Bei nachgewiesenen Verstößen kann es Sanktionsmaßnahmen verhängen.



## Rechte für Flugreisende bezüglich der Identität der ausführenden Fluggesellschaft

**Welche Rechte habe ich bezüglich meiner Unterrichtung über das tatsächlich ausführende Luftfahrtunternehmen?**

Die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 verpflichtet den jeweiligen Vertragspartner des Flugreisenden, diesen bei der Buchung über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten. Wechselt das ausführende Luftfahrtunternehmen, müssen Reiseveranstalter, Reisebüros oder Luftfahrtunternehmen den Fluggast über die Identität des neuen Unternehmens unverzüglich unterrichten. In jedem Fall sind die Fluggäste bei der Abfertigung oder, wenn keine Abfertigung erforderlich ist, beim Einstieg zu unterrichten.

Als unsicher eingestufte Luftfahrtunternehmen erhalten in der EU eine Betriebsuntersagung oder unterliegen Beschränkungen. Die betroffenen Unternehmen sind auf Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 in der sog. „Schwarzen Liste“ (Liste der Unternehmen, gegen die in der EU eine Betriebsuntersagung ergangen ist) zu finden. Wird das einem Fluggast mitgeteilte Luftfahrtunternehmen in die „Schwarze Liste“ aufgenommen, hat dies eine Annullierung seines Fluges zur Folge. In diesem Fall hat der Fluggast einen Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten oder auf anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004. Gleiches gilt, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen in die „Schwarze Liste“ aufgenommen wurde, aber keine Annullierung erfolgte, da es sich um einen Flug außerhalb der EU handelt.



Das LBA ist die zuständige Stelle für die Verfolgung von Verstößen gegen die sich aus der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 ergebende Pflicht zur Unterrichtung über das ausführende Luftfahrtunternehmen. Im Rahmen dieser Aufgabe nimmt das LBA entsprechende Anzeigen entgegen und kann bei nachgewiesenen Verstößen Sanktionsmaßnahmen verhängen.

## **Rechte für Flugreisende bei Gepäckschäden und Gepäckverspätung**

### **Welche Rechte stehen mir bei beschädigtem und/oder verspätet zugestelltem Gepäck zu?**

Geht Gepäck verloren, wird es beschädigt oder kommt es verspätet an, können Fluggäste nach dem Montrealer Übereinkommen Anspruch auf eine Entschädigung haben. Gepäckschäden müssen der Fluggesellschaft innerhalb von sieben Tagen nach Auslieferung des Gepäcks gemeldet werden. Bei verspäteter Auslieferung muss der Anspruch innerhalb von 21 Tagen geltend gemacht werden.

### **Wie kann ich meine Ansprüche im Zusammenhang mit Gepäckschäden und Gepäckverspätung durchsetzen?**

Es handelt sich um einen zivilrechtlichen Anspruch, den Sie entweder selbst, in Zusammenarbeit mit einer der Schlichtungsstellen im Luftverkehr (söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. oder Bundesamt für Justiz) oder unter Zuhilfenahme anwaltlichen Beistands mit der Fluggesellschaft klären müssen.







## Wie Sie uns erreichen

### Luftfahrt-Bundesamt

Bürger-Service-Center

Hermann-Blenk-Str. 26

38108 Braunschweig

Telefon +49 (0) 531 2355-115

Telefax +49 (0) 531 2355-1197

info@lba.de

www.lba.de



### Herausgeber

Luftfahrt-Bundesamt

### Bildnachweis

Titel: Hannover Airport, LBA (Seite 3, 7, 9, 16)

Norbert Michalke (Seite 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14),

Sebastian Zacharias (Seite 13), Getty Images (Seite 15)