



Wie und an wen werden Ansprüche gestellt?

Ansprüche auf Betreuung und Organisation der Weiterreise sollten, wenn möglich, unverzüglich vor Ort an die Fluggesellschaft gerichtet werden.

/// Bleibt sie untätig und haben Fluggäste dadurch Mehrkosten, zum Beispiel für Mahlzeiten und Hotelübernachtung, muss die Fluggesellschaft diese erstatten. Für den Nachweis sollte man Adressen Mitreisender notieren!

/// Ausgleichsleistungen nach der Verordnung (EG) sowie Ansprüche auf Ersatz notwendiger Mehrkosten können nach der Reise bei der Fluggesellschaft geltend gemacht werden. Sie verjähren nach drei Jahren.



Diese Ansprechpartner helfen weiter:

/// Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen der Länder informieren über Fluggastrechte und geben Hinweise zur Art und Formulierung der Ansprüche sowie gerichtlichen Durchsetzung: www.verbraucherzentrale.de.

/// Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) nimmt wie eine gewerberechtliche Aufsichtsbehörde Anzeigen der Passagiere zu Verstößen der Fluggesellschaften gegen die Verordnung (EG) entgegen und kann diese mit Geldbußen ahnden. Die Behörde ist jedoch nicht befugt, zivilrechtliche Ansprüche der Passagiere auf Ausgleichs- und Betreuungsleistungen durchzusetzen. Luftfahrt-Bundesamt, 38144 Braunschweig, www.lba.de

/// Die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr soll Streitigkeiten außergerichtlich beilegen. Genauer findet man auf der Homepage www.soep-online.de
Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr: Fasanenstrasse 81, 10623 Berlin



Weitere Informationen, rechtliche Beratung und Unterstützung erhalten Sie bei uns

Verbrauchertelefon: 09001 77 80 80 1

Verbraucherfragen und Reklamationen, Mo bis Do 10 bis 16 Uhr (1,50 Euro/Min. aus dem dt. Festnetz, Preise aus den Mobilfunknetzen und den Netzen anderer Anbieter können abweichen.)

Unsere Beratungsstellen finden Sie in

67655 Kaiserslautern, Fackelstraße 22

Servicetelefon*: (0631) 928 81, Telefax: (06131) 928 45
E-Mail: vb-kl@vz-rlp.de

56068 Koblenz, Pfuhlgasse 11

Servicetelefon*: (0261) 127 27, Telefax: (0261) 362 19
E-Mail: vb-ko@vz-rlp.de

67059 Ludwigshafen, Bahnhofstraße 1

Servicetelefon*: (0621) 51 21 45, Telefax: (0621) 51 36 93
E-Mail: vb-lu@vz-rlp.de

55116 Mainz, Seppel-Glückert-Passage 10

Servicetelefon*: (06131) 28 48 20, Telefax: (06131) 28 48 25
E-Mail: vb-mz@vz-rlp.de

66953 Pirmasens, Ringstraße 66

Servicetelefon*: (06331) 121 60, Telefax: (06331) 661 68
E-Mail: vb-ps@vz-rlp.de

54290 Trier, Fleischstraße 77

Servicetelefon*: (0651) 488 02, Telefax: (0651) 490 88
E-Mail: vb-tr@vz-rlp.de

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10

55116 Mainz

Telefon (06131) 28 48 0

Telefax (06131) 28 48 66

info@vz-rlp.de | www.vz-rlp.de

* Servicetelefon

Mo bis Do 9 bis 17 Uhr, Fr 9 bis 13 Uhr

Gefördert durch das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages | © Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. | Herausgabe in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Bayern e.V. und der Verbraucherzentrale Sachsen e.V. | Stand: 07.2010 | Gestaltung: www.concept-gestaltung.de | Titelbild: Shutterstock



verbraucherzentrale

Als Fluggast haben Sie Rechte!

/// Flugstörungen

/// Ansprüche

/// Durchsetzung



Ist Fliegen immer schöner?

Immer mehr Verbraucher nutzen Flüge als schnelles Beförderungsmittel. Doch gelegentlich endet eine solche Reise mit Frust, weil sich der Flug verspätet oder sogar ausfällt. Dann stellen sich für Betroffene Fragen nach ihren Rechten, wie: Muss ich mir das gefallen lassen?, Welche Ausgleichsansprüche kann ich stellen?

Die Passagierrechte müssten die Fluggesellschaften eigentlich durch gut positionierte und lesbare Aushänge oder Auslagen am Abfertigungsschalter im Flughafen so bekannt machen, dass Verbraucher sie vor dem Flug wahrnehmen können. Da sie das oft nicht gewährleisten, informieren die Verbraucherzentralen mit diesem Handzettel über die wichtigsten Fluggastrechte.



Welche Flugstörungen können auftreten?

Eine Flugreise kann durch Nichtbeförderung wegen Überbuchung, Annullierung oder bei Verspätung gestört werden. Bei einer Annullierung/Überbuchung wird der Fluggast nicht wie vereinbart befördert, während sich bei einer Verspätung der planmäßige Abflug verzögert.

Mit einem Urteil vom 19.11.2009 (C 402/07 und C 432/07) stellte der Europäische Gerichtshof außerdem klar, dass auch eine verspätete Ankunft am Zielflughafen um mehr als drei Stunden in Folge einer Abflugverspätung von mehr als drei Stunden zu gleichen Ausgleichszahlungen wie bei einer Annullierung/Überbuchung führt, wenn nicht außergewöhnliche Umstände vorliegen.



Die Rechte Flugreisender gegenüber Fluggesellschaften hat die EU in der Verordnung (EG) 261/2004 geregelt. Danach können Betroffene sowohl bei „Nur-Flügen“ als auch bei Flügen innerhalb von Pauschalreisen im Falle von Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung von Flügen Ansprüche an die Fluggesellschaften stellen.

Welche Rechte haben Fluggäste?

Die so genannte „Fluggastrechte-Verordnung“

(VO (EG) Nr. 261/2004) sieht unter bestimmten Voraussetzungen Ausgleichszahlungen sowie Betreuungsleistungen vor:

Störung	Nichtbeförderung	Abflugverzögerung	Ankunftsverzögerung
	wegen Überbuchung ¹ oder Annullierung ^{1, 2}	die nicht zu einer Ankunftsverspätung von mehr als 3 h führt: ab /// 2 h bis 1500 km /// 3 h 1500-3500 km /// 4 h über 3500 km	von mehr als 3 h infolge Abflugverspätung von mehr als 3 h
Ausgleichszahlung	Strecke / Leistung ≤ 1500 km / 250 Euro 1500-3500 km / 400 Euro ≥ 3500 km / 600 Euro	keine Zahlungen	Strecke / Leistung ≤ 1500 km / 250 Euro 1500-3500 km / 400 Euro ≥ 3500 km / 600 Euro
Unterstützungsleistung	Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises bei Flugstörung bereits am ersten Abflugort oder Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosem Rückflug zum Ausgangsort bei zwecklos gewordenem Flug oder anderweitiger Beförderung zum Ziel zum frühestmöglichen oder wunschgemäßen Zeitpunkt	Abflugverzögerung ab 5 h: Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises bei Flugstörung bereits am ersten Abflugort oder Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosem Rückflug zum Ausgangsort bei zwecklos gewordenem Flug	kein Anspruch auf Unterstützungsleistung
Betreuungsleistung	Essen und Getränke, Telefonkarte bei Weiterbeförderung am/n nächsten Tag/en eine Hotelübernachtung mit Transfer		

/// 1 Führt bei Annullierung eine Umbuchung oder anderweitige Beförderung zu einer Ankunftsverzögerung, gibt es /// bei Flügen bis 1.500 km und maximal 2 h Verspätung nur 125 Euro /// bei innersuropäischen Flügen über 1.500 km oder anderen Flügen zwischen 1.500 bis 3.000 km mit maximal 3 h Verspätung 200 Euro /// bei allen anderen Flügen mit Verspätungen von maximal 4 h 300 Euro /// bei mehr als 4 h Verspätung Ausgleichszahlungen laut Tabelle

/// 2 Kein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht /// wenn über die Annullierung mindestens zwei Wochen vor Abflug unterrichtet wurde oder /// bei Unterbrechung zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor Abflug ein anderes Beförderungsangebot unterbreitet wird (maximal 2 h früherer Abflug und 4 h verspätete Ankunft) oder /// ein Angebot zur anderweitigen Beförderung gemacht wird (maximal 1 h früherer Abflug und maximal 2 h verspätete Ankunft)

/// Wurde der Flug aufgrund außergewöhnlicher Umstände wie bei unvorhersehbaren politischen Unruhen oder mit der Flugdurchführung nicht zu vereinbarenden Wetterbedingungen annulliert, stehen Reisenden Unterstützungs- und Betreuungsleistungen zu (siehe Tabelle).