UNZUFRIEDEN MIT DER GELTENDMACHUNG IHRER RECHTE?

1. Nehmen Sie zuerst Kontakt mit der Fluggesellschaft oder, im Fall von Angelegenheiten im Zusammenhang mit eingeschränkter Mobilität, mit dem Flughafen auf.
2. Fassen Sie Ihre Beschwerde kurz zusammen – vergessen Sie dabei nicht, Datum, Buchungsnummern sowie Angaben zu den Personen, mit denen Sie gesprochen haben, und relevante Dokumente mit aufzuführen.
3. Heben Sie eine Kopie Ihrer Unterlagen auf und gewähren Sie einen angemessenen Zeitraum für die Untersuchung der Angelegenheit.

Sollten Sie mit der Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich bei einer der nationalen Durchsetzungsstellen beschweren, die auf der letzten Seite dieses Faltblatts angegeben sind. Wenn möglich, sollen die Beschwerden in dem Land eingereicht werden, in dem der Vorfall stattgefunden hat.

→ Mehr Informationen:

Besuchen Sie die Website ec.europa.eu/passenger-rights, laden Sie die App für Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an unter 00 800 6 7 8 9 10 11 (*). Europäische Verbraucherzentren können Ihnen ebenfalls weiterhelfen: ec.europa.eu/consumers/ecc/.

(*) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.

Diese Broschüre dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Rechtsansprüche oder ergriffene Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Streitfall sollen sich nur auf die betreffenden Rechtstexte beziehen. Diese können im Amtsblatt der Europäischen Union nachgelesen werden. Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion Mobilität und Verkehr, 1049 Brüssel, BELGIEN.

MI-02-13-063-DE-C

NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLEN

Belgien
Direction générale „Transport aérien"
Directoraat-generaal „Luchtvaart"
Tel.: +32 22774400
www.mobilit.belgium.be

Bulgarien
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Dänemark
Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Deutschland
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Estland
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.riik.ee

Finnland
Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Frankreich
Direction générale de l'aviation civile (DGAC)
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Griechenland
Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Irland
Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Italien
L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Kroatien
Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Fax.: +385 12369301
www.ccaa.hr

Lettland
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Litauen
Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Luxemburg
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Malta
Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Niederlande
Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Österreich
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

Polen
Urząd Lotnictwa Cywilnego
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

Portugal
Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

Rumänien
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Schweden
Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.arn.se

Slowakei
Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Slowenien
Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

Spanien
Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

Tschechische Republik
Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Ungarn
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Vereinigtes Königreich
Civil Aviation Authority
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

Zypern
Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Island, Norwegen und die Schweiz haben eine nationale Durchsetzungsstelle eingerichtet.

Amt für Veröffentlichungen

Europäische Kommission

Ihre Rechte als Reisende immer dabei

Fluggastrechte

WAS SIE WISSEN MÜSSEN

Mobilität und Verkehr

Beförderung verweigert? Flug annulliert? Große Verspätung? Gepäckverlust?

Bei jeder Flugreise wird Ihr Recht auf eine sichere und bequeme Beförderung durch die Europäische Union geschützt. Daraus ergeben sich für die Fluggäste verlässlichere und qualitativ hochwertigere Luftverkehrsdienstleistungen.

NICHTDISKRIMINIERUNG

Sie sind sowohl beim Ticketkauf als auch während des Fluges gegen Diskriminierung aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Wenn Sie behindert oder in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, sind Sie durch die EU-Gesetzgebung während des Buchungsvorgangs und beim Einstieg in das Flugzeug gegen Diskriminierung geschützt. Fluggesellschaften oder ihre Vertreter können Ihnen nur dann den Zugang zum Flugzeug verwehren, wenn dieser aufgrund der Größe des Flugzeugs oder seiner Türen praktisch nicht möglich ist oder gegen die geltenden Sicherheitsanforderungen verstoßen würde.
Wenn Sie aus diesen Gründen nicht an Bord gehen können, haben Sie Anrecht auf eine Erstattung oder eine anderweitige Beförderung.
Die Fluggesellschaft kann verlangen, dass Sie in Begleitung einer zweiten Person reisen, die Ihnen Hilfe leistet. In diesem Fall empfiehlt die Kommission, dass der zweite Sitzplatz kostenfrei oder zu einem wesentlich niedrigeren Preis angeboten wird.
Sie haben auf allen EU-Flughäfen sowohl beim Ein- oder Ausstieg als auch während des Fluges ein Anrecht auf Unterstützung ohne zusätzliche Kosten. Wir empfehlen Ihnen, den Flughafen wenn möglich mindestens 48 Stunden vor Abflug über Ihre Bedürfnisse zu unterrichten (z.B. dass Sie in Begleitung eines Führhundes reisen müssen). Sollte keine Benachrichtigung eingegangen sein, muss das Assistenzpersonal alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die benötigte Hilfe anzubieten.

RECHT AUF INFORMATIONEN

Wenn Sie ein Flugticket für den Abflug von einem EU-Flughafen buchen, müssen Sie über die anwendbaren Geschäftsbedingungen informiert werden. Der Endpreis muss jederzeit angegeben und entsprechend der einzelnen Posten aufgeschlüsselt sein: Preis für die Beförderung, anwendbare Steuern, Gebühren oder sonstige Kosten, die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung unvermeidbar und absehbar sind. Optionale Bestandteile sind auf der Grundlage einer „Opt-in"-Variante anzubieten.
Die Fluggesellschaften müssen Sie bei der Abreise und bei geeigneten Etappen Ihrer Reise über Ihre Rechte informieren.
Sie müssen im Voraus Informationen darüber erhalten, welche Fluggesellschaft den Flug durchführt. Unsichere Fluggesellschaften dürfen innerhalb der EU nicht tätig werden.

UNTERSTÜTZUNG IM FALL VON NICHTBEFÖRDERUNG, VERSPÄTUNG ODER FLUGANNULLIERUNG

Wenn Ihnen der Einstieg in das Flugzeug verwehrt wurde oder Ihr Flug kurzfristig annulliert wurde, haben Sie möglicherweise Anrecht auf die Bereitstellung von Mahlzeiten und Getränken, Zugang zu Kommunikationsmedien, Unterkunft (wenn nötig) und die Beförderung von und zur Unterkunft. Bei großen Verzögerungen haben Sie Anrecht auf Hilfeleistung nach:

→ mindestens zwei Stunden für Flüge mit maximal 1.500 km Entfernung;
→ mindestens drei Stunden für längere Flüge innerhalb der EU oder für andere Flüge zwischen 1.500 und 3.500 km;
→ mindestens vier Stunden für Flüge mit mehr als 3.500 km Entfernung außerhalb der Europäischen Union.

BEFÖRDERUNGSALTERNATIVEN ODER ERSTATTUNG IM FALL VON NICHTBEFÖRDERUNG ODER FLUGANNULLIERUNG

Im Fall von Nichtbeförderung oder Flugannullierung haben Sie die Wahl zwischen einer alternativen Beförderungsmöglichkeit oder der Erstattung des Ticketpreises. Die alternative Beförderung an Ihr Endziel soll zu vergleichbaren Reisebedingungen und zum frühestmöglichen Termin angeboten werden, andernfalls soll die Möglichkeit angeboten werden, eine Neubuchung zu einem späteren Termin gemäß Ihren Wünschen und ohne zusätzliche Kosten vorzunehmen. Alternativ soll eine Rückerstattung des Ticketpreises angeboten werden und gegebenenfalls ein kostenloses Rückticket zum Ausgangspunkt Ihrer Reise zum frühestmöglichen Zeitpunkt (dies gilt auch für große Verzögerungen von mehr als fünf Stunden bei Abflug).
Nachdem Sie die Rückerstattung angenommen haben, ist die Fluggesellschaft von weiteren Forderungen befreit.

AUSGLEICHSLEISTUNGEN

Sie haben möglicherweise Anspruch auf eine Ausgleichsleistung zwischen 125 und 600 EUR, je nach Entfernung des Zielorts und Verspätung bei Ankunft an Ihrem Zielort.
Sie können einen Anspruch auf Entschädigung geltend machen, es sei denn, Sie wurden mindestens 14 Tage vor dem Abflug über die Annullierung informiert, Ihnen wurden alternative Flugzeiten mit geringer Abweichung von den ursprünglichen Zeiten angeboten oder die Fluggesellschaft kann nachweisen, dass die Annullierung durch außergewöhnliche Umstände begründet ist.

HAFTUNG GEGENÜBER DEM REISENDEN UND SEINEM GEPÄCK

Unter Berücksichtigung bestimmter Kriterien und Einschränkungen können Fluggesellschaften für Verletzungen oder Todesfälle, die sich aus einem Unfall ergeben, haftbar gemacht werden. Gegebenenfalls haben Sie auch Anspruch auf Entschädigung für Verlust, Verspätung oder Beschädigung von Gepäck (einschließlich Mobilitätsausrüstung). Sie müssen Ihre Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft bei Beschädigung des Gepäcks innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt des Gepäcks und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen geltend machen.