

Beschwerden wegen Verstoßes gegen Artikel 5 der EU-Verordnung Nr. 261/2004 – Annullierung
Complaints Because of Infringement of Article 5 of Regulation (EC) No 261/2004 - Cancellation**Hinweise:**
Information:

1. Das Luftfahrt-Bundesamt ist als Stelle benannt, die für die Durchsetzung der o.a. EU-Verordnung zuständig ist. Es soll die generelle Einhaltung der Verordnung sichergestellt und überwacht, sowie Sanktionen bei Verstößen gegen diese Verordnung festgelegt und durchgeführt werden. Unberührt davon bleibt, Ihre Rechte nach den im deutschen Recht vorgesehenen Verfahren gerichtlich geltend zu machen.

The Luftfahrt-Bundesamt is the designated body for the enforcement of the a.m. Regulation (EC). General compliance with this Regulation shall be ensured and supervised; in case of infringements of this Regulation, sanctions shall be laid down and applied. This shall not affect your right to seek legal redress from courts under procedures of German law.

2. Die Beschwerden werden zur Klärung des Sachverhaltes den betroffenen Luftfahrtunternehmen zugänglich gemacht und von deren Seite erfolgt die Antwort an Sie, den/die Beschwerdeführer/in. Das Luftfahrt-Bundesamt wird prüfen, ob ein Verstoß gegen die o.a. EU-Verordnung vorliegt und ggfs. angemessene Maßnahmen zur Durchsetzung der Verordnung gegenüber dem betreffenden Luftfahrtunternehmen ergreifen. Mit Ihrer Unterschrift auf diesem Fragebogen erklären Sie Ihr Einverständnis mit der Weitergabe Ihrer persönlichen Daten.

In order to clarify the facts, the complaints are made accessible to the air carriers concerned, who shall reply to the complainant/s. The Luftfahrt-Bundesamt shall examine whether there is an infringement of the a.m. Regulation (EC) and, where appropriate, shall take adequate measures to enforce the Regulation against the air carrier concerned. By signing this questionnaire you declare your consent with the transfer of your personal data.

3. Bitte senden Sie diesen Bogen an das Luftfahrt-Bundesamt, Stichwort: Fluggastrechte, Postfach 30 54, 38020 Braunschweig oder per Fax an 0531-2355 707 oder per e-mail an Fluggastrechte@lba.de

We kindly ask you to send the questionnaire to the Luftfahrt-Bundesamt by mail, headword: passenger rights, P.O. box 30 54, D – 38020 Braunschweig, by fax: +49 (0) 531-2355-707 or by e-mail: fluggastrechte@lba.de

4. **Was bedeutet „Annullierung“?** Annullierung ist die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges für den zumindest ein Platz reserviert war. Dadurch entstehen Ansprüche auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen nach Artikel 7, 8 und 9 der o.a. EU-Verordnung (Übersicht vgl. anliegende Tabelle).

What does it mean „cancellation“? Cancellation is the non-operation of a planned flight on which at least one place was reserved. Due to claims arising from this, the operating air carrier shall compensate and assist the passengers according to article 7, 8 and 9 of the a.m. Regulation (EC).

Daten zum/zur Beschwerdeführer/in
Data about the complainantName, Vorname
family name, first name

Anschrift
address

Telefon/Telefax
phone/fax

e-mail
e-mail

Name und Anschrift mitreisender Personen (ggf. zusätzliche Anlage)
name and adress of accompanying persons

1.

2.

Abflugort (Flughafen/Land):
place of departure (airport/country):

Anwesenheit am Flughafen vor Abflug
presence at the airport before departure

a) vertraglich vorgegebene
contractually fixed

Uhrzeit
time

b) tatsächliche
real

Uhrzeit
time

gebuchte Abflugzeit:
booked date of departure:

Zielort (Flughafen/Land):
destination (airport/country):

Umsteigen erforderlich
transfer necessary

Nein
no

Ja, in
yes, in

Name des ausführenden Luftfahrtunternehmens:
name of the operating air carrier:

Ggfs. Name des Reiseveranstalters:
if applicable, name of the tour operator:

Flugschein/bestätigte Buchung vom:
ticket/confirmed booking of:

Flugnummer:
flight number:

Tarif
rate

Entrichteter Flugpreis: _____ €
fare of flight::

Normal
normal

Reduziert, aufgrund _____
reduced due to

Wann wurden Sie über die Annullierung informiert? _____ Datum/ggfs. Uhrzeit
When were you informed about the cancellation? _____ date/if applicable, time

Haben Sie sich bereits bei dem Luftfahrtunternehmen selbst beschwert?
Have you yourself already complained to the air carrier?

ja
yes

nein
no

Wenn ja, wann und wie (schriftlich/telefonisch)? _____ Datum
If yes, when and how (in writing/by phone)? _____ date

Wie hat das Unternehmen darauf reagiert?
What was the air carrier's reaction?

	Ja yes	Nein no
<p>Wurde Ihnen die Beförderung in einer anderen Klasse als der gebuchten angeboten? Were you offered transport in a class other than the booked one?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Wurde Ihnen die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten binnen sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte, sowie für bereits zurückgelegte Abschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggfs. in Verbindung mit dem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühest möglichen Zeitpunkt, angeboten? Were you offered complete reimbursement of the ticket costs within seven days for parts of the journey not made as well as for parts already made, if, concerning the original travel plan of the passenger, the flight is no longer serving any purpose, possibly together with a return flight to the first place of departure at the earliest opportunity?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Wurde Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt angeboten? Were you offered re-routing, under comparable conditions, to the final destination at the earliest opportunity?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Wurde Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihren Wünschen angeboten? Were you offered re-routing, under comparable conditions, to the final destination at a later date at your convenience?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SOFERN ein Ersatz-/Alternativflug angenommen wurde:
PROVIDED THAT you accepted a substitute flight / an alternative flight:

<p>Wurden Sie von einem „Ersatz“flughafen zur Ihrem Zielflughafen oder einem anderen abgesprochenen Zielort kostenfrei befördert? Were you transferred from an alternative airport to your destination airport or to another destination agreed free of charge?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

Lag die Ankunftszeit gegenüber der planmäßigen später als
The arrival time did exceed the scheduled arrival time by

zwei Stunden (bei einer Entfernung bis zu 1500 km) more than two hours (for flights up to 1500 km)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

drei Stunden (bei einer Entfernung von über 1500 km innerhalb der EU und bei Flügen in Länder außerhalb der EU 1500 km bis 3500 km) more than three hours (for intra-Community flights of more than 1500 km and for flights outside the EU between 1500 and 3500 km)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------

vier Stunden (bei einer Entfernung von über 3500 km in Länder außerhalb der EU) more than four hours (for flights of more than 3500 km outside the EU)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------

Haben Sie Ausgleichsleistungen erhalten? Did you receive compensation?	<input type="checkbox"/> Nein no
--	-------------------------------------

<input type="checkbox"/> Ja, und zwar: _____ € yes, namely

Haben Sie Betreuungsleistungen erhalten? Did you receive care?	<input type="checkbox"/> Nein no
--	-------------------------------------

Ja, und zwar/ yes, namely:

Annullierung	Leistungen des ausführenden Luftfahrtunternehmens	Artikel
Information mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit 5(1)c)i	☞ Angebot zu einer möglichen anderweitigen Beförderung	5(2)
Information zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit 5(1)c)ii	☞ Angebot zu einer möglichen anderweitigen Beförderung, die es ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen	5(2)
Information weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit 5(1)c)iii	☞ Angebot zu einer möglichen anderweitigen Beförderung, die es ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und das Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen	5(2)
Kurzfristige Information	1. wahlweise ☞ Vollständiger Erstattung der Flugscheinkosten binnen sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte, sowie für bereits zurückgelegte Abschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggfs. in Verbindung mit ☞ Rückflug zum ersten Abflugort zum frühest möglichen Zeitpunkt oder ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühest möglichen Zeitpunkt oder ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes (vorbehaltlich verfügbarer Plätze) oder ☞ Beförderung zu einem anderen als dem gebuchten Zielflughafen (inkl. Transfer zu Zielflughafen bzw. zu einem mit dem Fluggast vereinbarten Zielort.	8
	2. Zusätzliche Leistungen ☞ Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit ☞ Unentgeltlich zwei Telefongespräche oder Telexe oder Telefaxe oder e-mails ☞ Bei anderweitiger Beförderung am anderen Tag auch Hotelunterbringung und ☞ Transfer zwischen Flughafen und Hotel	9(1)a und (2) 9(1)b und c
	3. Ausgleichsleistungen ☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger 250 € ☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km 400 € ☞ von der EU in Drittstaaten über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km 400 € ☞ von Drittstaaten in die EU über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km 400 € ☞ über eine Entfernung von 3 500 km und mehr 600 €	7(1)
	Ausgleichsleistungen können bei anderweitiger Beförderung um 50% gekürzt werden, wenn die Ankunftszeit gegenüber der ursprünglichen nicht später als u.a. ist, d.h. bei Flügen ☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger 2 Std. ☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km 3 Std. ☞ von der EU in Drittstaaten über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km 3 Std. ☞ von Drittstaaten in die EU über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km 3 Std. ☞ über eine Entfernung von 3 500 km und mehr 4 Std.	7(2)