

Beschwerden wegen Verstoßes gegen Artikel 4 der EU-Verordnung Nr. 261/2004 - Nichtbeförderung

Complaints Because of Infringement of Article 4 of Regulation (EC) No 261/2004 – Denied Boarding

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 „Nichtbeförderung“?** Nichtbeförderung ist die Weigerung des Luftfahrtunternehmens, Fluggäste zu befördern, obwohl diese sich zeitgerecht gemäß den vertraglichen Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben sind, z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen usw.. Zu beachten ist dabei, dass das Luftfahrtunternehmen zunächst Freiwillige sucht, die auf den gebuchten Flug freiwillig verzichten. Erst wenn sicher ist, dass sich nicht genügend Freiwillige gemeldet haben, kann das Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern. 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 „denied boarding“? Denied boarding is the refusal of the air carrier to carry passengers on a flight, although, according to the contractual conditions, they have been at the gate in time, except where there are justifiable reasons to deny them boarding, such as reasons of health, general or operational safety, or inadequate travel documentation etc.. Attention is to be paid to the fact that the air carrier shall first call for volunteers surrendering their reservations voluntarily. Only if it is sure that an insufficient number of volunteers comes forward, the operating air carrier may then deny boarding to passengers against their will. 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 complainant

Name, 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.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

Anzahl, davon Kinder _____ Anzahl, _____ Alter
number, of whom children number, age

Personen mit eingeschränkter Mobilität
persons with reduced mobility

Beschwerdeführer/in
complainant

mitreisende Person
accompanying person

Beschwerde:
complaint:

Daten zum Flug
Data about the flight

Datum: _____
date:

Hinflug
outbound flight

Rückflug
return flight

Alternativflug
alternative flight

Linienflugverkehr
scheduled flights

Bedarfsflugverkehr (inkl. Pauschalreisen)
non-scheduled flights (including package tours)

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

Anwesenheit am Flugsteig vor Abflug
presence at the gate before departure

a) vertraglich vorgegebene
contractually fixed

Uhrzeit
time

b) tatsächliche
real

Uhrzeit
time

Abflugzeit:
date of departure:

a) gebuchte
booked

Uhrzeit
time

b) tatsächliche
real

Uhrzeit
time

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 Nichtbeförderung informiert? _____ Datum / Uhrzeit
When were you infomed about denied boarding? _____ date / time

Haben Sie sich bereits bei dem Luffahrtunternehmen selbst beschwert? ja nein
Have you yourself already complained to the air carrier? Yes no

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

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

Wurde Ihnen die Beförderung in einer anderen Klasse als der gebuchten ange- ja nein
boten? yes no
Were you offered transport in a class other than the booked one?

Haben Sie ein Angebot zum freiwilligen Verzicht erhalten?
Were you offered to surrender voluntarily your reservation?

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?

Wurde Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren
Reisebedingungen zum frühest möglichen Zeitpunkt angeboten?
Were you offered re-routing, under comparable conditions, to the final destination at the
earliest opportunity?

Wurde Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren
Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihren Wünschen angebo-
ten?

ten?

Were you offered re-routing, under comparable conditions, to the final destination at a later date at your convenience?

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

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?

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 of up to 1500 km)

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 km and 3500 km)

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)

Haben Sie Ausgleichsleistungen erhalten? Nein
Did you receive compensation? no

Ja, und zwar: _____ €
yes, namely

Haben Sie Betreuungsleistungen erhalten? Nein
Did you receive care? no

Ja, und zwar/ yes, namely:

- | | | | |
|--------------------------|---|---|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Mahlzeiten
meals | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | Erfrischungen
refreshments | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | Hotelunterbringung
hotel accommodation | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | Beförderung zwischen Hotel und Flughafen
transport between hotel and airport | | |
| <input type="checkbox"/> | Telefonate
phone calls | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | Telex
telex messages | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | Telefax
telefax messages | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |
| <input type="checkbox"/> | e-mail
e-mails | Anzahl _____, wann _____
number , when | Uhrzeit
time |

Wie wurden Sie über Ihre Rechte informiert?
How were you informed about your rights?

- per Schild per Handzettel
by a placard by a leaflet



andere Medien
by other media

gar nicht
not at all

weitere Bemerkungen:

further notes:

Ort/Datum
place/date

Unterschrift
signature



Nichtbeförderung	Leistungen des ausführenden Luftfahrtunternehmens	Artikel
Freiwillige zum Verzicht auf Buchung bewegen 4(1)	1. Gegenleistungen, deren Bedingungen zwischen dem Freiwilligen und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind 2. und zusätzlich wahlweise <ul style="list-style-type: none"> ☞ 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 ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes (vorbehaltlich verfügbarer Plätze) ☞ Beförderung zu einem anderen als dem gebuchten Zielflughafen (inkl. Transfer zu Zielflughafen bzw. zu einem mit dem Fluggast vereinbarten Zielort). 	8
Gegen den Willen eines Fluggastes 4(3)	1. Ausgleichsleistungen <ul style="list-style-type: none"> ☞ 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 € <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 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. wahlweise <ul style="list-style-type: none"> ☞ 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 ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes (vorbehaltlich verfügbarer Plätze) ☞ Beförderung zu einem anderen als dem gebuchten Zielflughafen (inkl. Transfer zu Zielflughafen bzw. zu einem mit dem Fluggast vereinbarten Zielort). 	8
	3. Zusätzliche Leistungen <ul style="list-style-type: none"> ☞ 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