

Informationsblatt des LBA zu Fluggastrechten

Sehr geehrter Fluggast,

seit dem 17. Februar 2005 ist eine neue EU-Verordnung in Kraft getreten, die die Überschrift trägt: *Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91.*

Was will nun diese neue Verordnung der Europäischen Union bezwecken? Diese Verordnung dient mehreren Zielen, so sollen die Schutzstandards der Fluggäste erhöht, die Fluggastrechte gestärkt und die Bedingungen auf dem europäischen Markt harmonisiert werden. Zudem wird durch die Verordnung der Schutz der Fluggäste auch auf den Bedarfsflugverkehr, d.h. auf Pauschalreisen, und auf Flüge aus der EU in so genannte Drittstaaten bzw. aus Drittstaaten in die EU ausgeweitet. Die Verantwortlichkeiten für die Anwendung der Verordnung und der darin enthaltenen Leistungen wird grundsätzlich dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zugewiesen.

Das Luftfahrt-Bundesamt wurde von der Bundesrepublik Deutschland als zuständige Beschwerdestelle (Artikel 16 der EU-Verordnung) benannt. Damit sind wir zuständig für die ordnungsgemäße Durchsetzung der Verordnung, soweit es Flüge betrifft, die von deutschen Flughäfen ausgehen bzw. die deutsche Flughäfen zum Ziel haben.

Das LBA soll die generelle Einhaltung der Verordnung sicherstellen und überwachen, sowie Sanktionen bei Verstößen gegen diese Verordnung festlegen und durchführen.

Das LBA wird Ihre Beschwerde zunächst einer Vorprüfung unterziehen und eine Erstbewertung der Frage vornehmen, ob überhaupt ein Anwendungsfall der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gegeben ist. Trifft das erkennbar nicht zu oder ist das LBA nicht die zuständige Durchsetzungsstelle, erhalten Sie von uns möglichst umgehend eine entsprechende Nachricht.

Besteht dagegen die Möglichkeit, dass ein Verstoß gegen die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 vorliegen könnte, werden wir Ihre Beschwerde bzw. Hinweise an das betreffende Luftfahrtunternehmen weiterleiten und das Unternehmen auffordern, Ihnen sowie dem LBA in angemessener Frist eine begründete Stellungnahme zukommen zu lassen. Das LBA überwacht den Eingang der Stellungnahme, prüft diese und fordert das Unternehmen ggf. zu ergänzenden Informationen auf.

Nach vollständiger Bearbeitung Ihrer Beschwerde bzw. Ihrer Hinweise gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 werden wir Sie über das Ergebnis abschließend informieren.

Ihre privatrechtlichen Ansprüche gegenüber dem Luftfahrtunternehmen müssen Sie allerdings weiterhin nach den im deutschen Recht vorgesehenen Verfahren geltend machen.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit haben wir jeweils einen Vordruck zu Verstößen gegen die EU-Verordnung bzgl. Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung entwickelt, die Sie im Internet unter www.lba.de (Passagierinformationen) aufrufen können. Auf Wunsch senden wir Ihnen den für Sie relevanten Vordruck auch per Post zu. Bitte senden Sie dann 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

Die Verordnung befasst sich mit drei Kategorien von inakzeptabler Beförderungsleistung: Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung. Je nach Schwere der Situation werden

Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erforderlich. Eine kurze Übersicht entnehmen Sie bitte den anliegenden Tabellen.

Um einen Anspruch auf Leistungen gemäß der EU-Verordnung (Artikel 3) zu erheben sind folgende Voraussetzungen erforderlich:

1. Der Fluggast tritt den Flug auf einem deutschen Flughafen an **oder**
Der Fluggast tritt seinen Flug in einem Drittstaat an, das Ziel ist ein deutscher Flughafen **und** das ausführende Luftfahrtunternehmen ist ein nach der EU-Verordnung Nr. 2407/92 genehmigtes Luftfahrtunternehmen.
2. Der Fluggast verfügt über eine bestätigte Buchung und findet sich zu der vertraglich angegebenen Zeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor dem veröffentlichten Abflug zur Abfertigung ein **oder**
Der Fluggast wurde vom Luftfahrt- oder Reiseunternehmen von einem gebuchten auf einen anderen Flug verlegt und findet sich zu der angegebenen Zeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor dem veröffentlichten Abflug zur Abfertigung ein.

Verspätung (Artikel 6)

Verspätung ist eine Verzögerung der Abflugzeit um mindestens zwei Stunden. Zu beachten ist dabei eine Staffelung aufgrund der Entfernung (vgl. anliegende Tabelle).

Nichtbeförderung (Artikel 4)

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).

Annullierung (Artikel 5)

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). Unter außergewöhnlichen Umständen ist das ausführende Luftfahrtunternehmen von den Verpflichtungen gemäß der o.a. EU-Verordnung teilweise oder ganz befreit. Beispiele: politische Instabilität, nicht zu vereinbarende Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwartete Flugsicherheitsmängel, Streiks etc.

Höherstufung und Herabstufung

Höherstufung ist die Verlegung eines Fluggastes in eine höhere Klasse, als die, für die der Flugschein erworben wurde. Hieraus darf das Luftfahrtunternehmen keinerlei Aufschlag oder Zuzahlung erheben.

Herabstufung ist die Verlegung eines Fluggastes in eine niedrigere Klasse, als die, für die der Flugschein erworben wurde. Dadurch ist das Luftfahrtunternehmen verpflichtet, binnen sieben Tagen einen Teil des Flugpreises gemäß folgender Staffelung zu erstatten:

Bei Flügen

Reduzierung
des Flugpreises um

☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger	30 %
☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km (mit Ausnahme von Flügen zwischen dem europäischen Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten und den französischen überseeischen Departements)	50 %
☞ über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km	50 %
☞ über 3 500 km (einschließlich Flügen zwischen dem europäischen Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten und den französischen überseeischen Departements)	75 %

Personen mit eingeschränkter Mobilität (mit entsprechender Bescheinigung) und deren Begleitpersonen bzw. Begleithunde haben einen Anspruch darauf, ihrer persönlichen Situation entsprechend besonders betreut zu werden. Bei den Betreuungsleistungen (Mahlzeiten, Erfrischungen etc) und der Beförderung sind sie vorrangig und unverzüglich zu berücksichtigen.

Ebenso müssen Kinder ohne Begleitung besonders betreut werden und sind ebenso vorrangig und unverzüglich bei den Betreuungsleistungen und der Beförderung zu berücksichtigen.

Das ausführende Luftfahrtunternehmen ist verantwortlich für die umfassende Information der Fluggäste über diese EU-Verordnung. Dazu ist zum einen eine Hinweisverpflichtung bei der Abfertigung gefordert, und zum anderen eine schriftliche Darstellung der Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen bei Nichtbeförderung, Annullierung oder mehr als zweistündiger Verspätung an jeden Betroffenen auszuhändigen. Ebenso ist den Fluggästen in schriftlicher Form die zuständige Beschwerdestelle anzugeben.

Blinden oder sehbehinderten Fluggästen sind diese Informationen durch geeignete Mittel zugänglich zu machen.

Abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag können die Inhalte der Verordnung weder einschränken noch ausschließen. Werden die Verpflichtungen jedoch nicht konform zur Verordnung angewandt, sind Sie weiterhin berechtigt, die erforderlichen Schritte bei den zuständigen Gerichten und Stellen zu unternehmen.

Was bedeutet **Verspätung**? Verspätung ist eine Verzögerung der Abflugzeit um mindestens zwei Stunden. Zu beachten ist dabei eine Staffelung aufgrund der Entfernung.

Verspätung	bei Flügen	Leistungen des ausführenden Luftfahrtunternehmens
Um mindestens zwei Stunden	☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger	☞ Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit ☞ Unentgeltlich zwei Telefongespräche oder Telexe oder Telefaxe oder e-mails
Um mindestens drei Stunden	☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km ☞ von der EU in Drittstaaten über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km ☞ von Drittstaaten in die EU über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km	☞ Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit ☞ Unentgeltlich zwei Telefongespräche oder Telexe oder Telefaxe oder e-mails
Um mindestens vier Stunden	☞ über eine Entfernung von 3 500 km und mehr	☞ Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit ☞ Unentgeltlich zwei Telefongespräche oder Telexe oder Telefaxe oder e-mails
Um mindestens fünf Stunden	Für alle o.a. Flüge	Zusätzlich zu o.a. Leistungen (auf Wunsch des Fluggastes) ☞ 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
Abflug erst am Tag nach der angekündigten Abflugzeit	Für alle o.a. Flüge	Zusätzlich zu o.a. Leistungen ☞ Hotelunterbringung ☞ Transfer zwischen Flughafen und Hotel

Was bedeutet **Annullierung**? **Annullierung** ist eine Nichtdurchführung eines Fluges, für den ein Platz reserviert war. Zu beachten ist dabei eine Staffelung aufgrund der vorausgehenden Information durch das ausführende Luffahrtunternehmen

Annullierung	Leistungen des ausführenden Luffahrtunternehmens	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 ☞ Anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühest möglichen 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
	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)

Was bedeutet **Nichtbeförderung**? **Nichtbeförderung** ist die Weigerung, einen Fluggast zu befördern, obwohl dieser sich rechtzeitig am Flugsteig eingefunden hat und keine vertretbaren Gründe in der Person des zu Befördernden liegen (z.B. Sicherheit, Gesundheit, unzureichende Reiseunterlagen u.a.)

Nichtbeförderung	Leistungen des ausführenden Luffahrtunternehmens	Artikel																				
Freiwillige zum Verzicht auf Buchung bewegen 4(1)	1. Gegenleistungen, deren Bedingungen zwischen dem Freiwilligen und dem ausführenden Luffahrtunternehmen 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 frühest möglichen 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 <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger</td> <td style="text-align: right;">250 €</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km</td> <td style="text-align: right;">400 €</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ von der EU in Drittstaaten über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km</td> <td style="text-align: right;">400 €</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ von Drittstaaten in die EU über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km</td> <td style="text-align: right;">400 €</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ über eine Entfernung von 3 500 km und mehr</td> <td style="text-align: right;">600 €</td> </tr> </table> <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> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ über eine Entfernung 1 500 km oder weniger</td> <td style="text-align: right;">2 Std.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ innerhalb der EU über eine Entfernung von mehr als 1 500 km</td> <td style="text-align: right;">3 Std.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ von der EU in Drittstaaten über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km</td> <td style="text-align: right;">3 Std.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ von Drittstaaten in die EU über eine Entfernung zwischen 1 500 km und 3 500 km</td> <td style="text-align: right;">3 Std.</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">☞ über eine Entfernung von 3 500 km und mehr</td> <td style="text-align: right;">4 Std.</td> </tr> </table>	☞ 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 €	☞ 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
☞ 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 €																					
☞ 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.																					
	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 frühest möglichen 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																				