



FLUGGASTRECHTE: Clever Reisen!



Europäisches
Verbraucherzentrum Deutschland

Europäisches Netzwerk ECC-Net

Leitfaden für den europäischen Verbraucher

CLEVER REISEN	Seite 3
BEVOR ES LOSGEHT: DIE BUCHUNG	Seite 5
<ul style="list-style-type: none">• Flüge buchen im Internet: Kennen Sie sich aus?• Die Lockangebote von „Billigfliegern“?	
WENN ES ANDERS LÄUFT ALS GEPLANT	Seite 8
<ul style="list-style-type: none">• Verspätete Flüge• Annullierte Flüge• Nicht beförderte Passagiere• Ärger ums Gepäck• Andere Schäden	
WENN SIE SICH BESCHWEREN WOLLEN	Seite 17
<ul style="list-style-type: none">• So machen Sie Ihre Rechte geltend• Diese Beschwerdestellen gibt es	
FLUGGÄSTE MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT	Seite 20
<ul style="list-style-type: none">• Diese Rechte haben ältere und behinderte Personen• Hilfeleistungen an EU-Flughäfen	
NÜTZLICHE ADRESSEN	Seite 22

Clever Reisen

Seit der Liberalisierung des Luftverkehrs im Jahr 1997 hat sich der europäische Flugmarkt rasant entwickelt: Die Zahl der Verbindungen ist um 60 % gestiegen, mehr Städte werden angeflogen, und das alles zu erschwinglichen Preisen. Zudem profitieren Fluggäste in der Europäischen Union von der stetigen Vereinheitlichung und Verbesserung ihrer Rechte.

Doch nur ein Verbraucher, der seine Rechte kennt, kann sie auch einfordern. Trotz mancher Informationskampagne – so hängt im Auftrag der Europäischen Kommission an allen europäischen Flughäfen die „Charta der Fluggastrechte“ aus – wissen die Passagiere oft nicht Bescheid, wenn es darauf ankommt.

Deshalb möchten wir Sie mit dieser Broschüre über Ihre Rechte als Fluggast informieren: Was sollten Sie beachten bei der Buchung ihres Fluges, wie reagieren bei Verspätung, Annullierung oder Gepäckverlust?

Und weil „Recht haben“ und „Recht durchsetzen“ bekanntlich zweierlei sind, werden Ihnen außerdem Wege aufgezeigt, wie Sie Ihre Rechte geltend machen können und wer Ihnen zur Seite steht, falls es Ihnen selbst nicht gelingt.

Daneben bietet die Broschüre Ihnen viele praktische Tipps und nützliche Adressen. Reisen Sie clever!



In der Europäischen Union hat sich schon viel für die Rechte der Luftpassagiere getan:



- Zu mehr **Sicherheit im Luftverkehr** und größerer **Ehrlichkeit bei den Preisangaben** trägt die Verordnung Nr. 1008/2008 vom 24. September 2008 bei. Danach müssen Flugpreise, mit denen geworben wird, bereits alle anfallenden Kosten (wie Steuern, Flughafengebühren etc.) enthalten.
- Für **größere Pünktlichkeit und reibungslose Beförderung** sorgt die Verordnung Nr. 261/2004 vom 11. Februar 2004. Sie sieht Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen für Fluggäste in Fällen von Verspätung, Flugausfall und Nicht-Beförderung vor.
- Fluggästen mit Behinderung und älteren oder kranken Menschen steht seit dem 26. Juni 2008 die Verordnung zur „eingeschränkten Mobilität“ zur Seite. Sie ermöglicht **diskriminierungsfreie Beförderung** dadurch, dass auf EU-Flughäfen und an Bord Unterstützung und Hilfe bereitzustehen hat.
- Bereits seit 1999 regelt ein internationales Übereinkommen, die „Montrealer Konvention“, die **weitergehenden Schadensersatzansprüche**, z.B. in Zusammenhang mit Gepäckverlust oder Körperschäden.

Über Einzelheiten informieren Sie die nachfolgenden Kapitel.

>>> Eine Liste der Verordnungen finden Sie auf Seite 23.

Buchung

Ein paar Tipps vorab:

- Machen Sie sich die Mühe und lesen Sie die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** der Fluggesellschaft, bei der Sie buchen wollen. So können Sie sich nicht nur selbst vor bösen Überraschungen schützen, sondern Sie erhalten auch wichtige Informationen zu den Leistungen, die Sie erwarten können, und zu den Pflichten, die von Ihnen verlangt werden. In den AGB erfahren Sie zum Beispiel
 - » wie Sie Ihre Identität am Flughafen nachweisen müssen,
 - » ob Sie sich innerhalb einer bestimmten Frist den Abflug zuvor noch bestätigen lassen müssen,
 - » wie viele Gepäckstücke Sie mitnehmen dürfen, wie schwer sie sein dürfen und was Sie für zusätzliche Koffer zahlen müssen.
- Fragen Sie nach, wenn Ihnen etwas unklar ist, und lassen Sie sich die Auskünfte im Zweifel schriftlich bestätigen.
- Überprüfen Sie besonders sorgfältig bei der Buchung Ihre Angaben sowie später die Daten auf der Bestätigung und auf Ihrem Ticket.

Flugticket buchen im Internet: Kennen Sie sich aus?

Immer häufiger buchen Verbraucher ihre Flüge im Internet. Da das Risiko, auf einen unseriösen Anbieter zu treffen, im Internet größer ist als im örtlichen Reisebüro, wo man im persönlichen Gespräch die Vertrauenswürdigkeit seines Gegenübers leichter abschätzen kann, empfehlen wir einige Vorsichtsmaßnahmen:

Klären Sie, ob Sie bei der Fluggesellschaft direkt buchen oder über einen Vermittler, der sich seine Tätigkeit zusätzlich bezahlen lässt.

Informieren Sie sich, welche Abgaben im Preis enthalten sind!
Der Anbieter muss alle Steuern und Abgaben klar trennen. Bereits zu Beginn des Buchungsprozesses müssen alle Zusatzkosten deutlich genannt werden. Achten Sie auf Aufschläge für Kreditkartenzahlung oder Gepäck.

Überzeugen Sie sich von der Vertrauenswürdigkeit des Anbieters!
Es sollte klar ersichtlich sein, wer Ihr Vertragspartner ist. Eine vollständige Adresse (kein Postfach), die Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse Ihres Vertragspartners sind unerlässlich und sollten auf der betreffenden Internetseite leicht zu finden sein. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten ebenfalls leicht zugänglich und übersichtlich sein. Auch namenhafte Gütesiegel können ein Indiz sein, dass Sie auf der Seite ohne Risiko buchen können.

Legen Sie Wert auf Sicherheit bei der Zahlung per Kreditkarte!
Es ist wichtig, dass die Daten verschlüsselt übertragen werden. Das erkennt man an der Webadresse, so bei <https://www...> Geben Sie niemals Ihre geheime PIN-Nummer an, sondern nur die Kartenummer, das Gültigkeitsdatum der Karte und eventuell die dreistellige Sicherheits-PIN. Wenn Fehler bei der Abbuchung entstehen, können Sie die Zahlung in der Regel innerhalb von 4 bis 6 Wochen widerrufen. Über Einzelheiten sollten Sie sich bei Ihrer Bank informieren.

Lassen Sie sich helfen, wenn die Abwicklung der Online-Buchung Anlass zu einer Beschwerde gibt! Außergerichtliche Hilfe bietet die Reiseschiedsstelle (www.reiseschiedsstelle.de).

Nützlicher Link

Weitere Informationen zu Vertragsschluss und Zahlungen über das Internet finden Sie auf der Internetseite der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland (<http://www.ecom-stelle.de/>).

Die Lockangebote von „Billigfliegern“?

Seit dem 1. November 2008 sind Anbieter verpflichtet, nur mit dem tatsächlichen Preis für ein Flugticket zu werben. Das legt die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 fest.

Zusätzliche Leistungen dürfen allerdings in Rechnung gestellt werden. Von dieser Möglichkeit machen gerade die sogenannten Billiganbieter regen Gebrauch.

Im Preis enthaltene Kosten	Erlaubte Zusatzkosten, z.B.
Steuern	Kreditkartenzahlung
Gebühren (Flughafen)	Sitzplatzreservierung
Zuschläge	Gepäck
Entgelte	Versicherungen (Reiserücktritt etc.)

Alle Zusatzkosten müssen klar und deutlich aufgelistet werden. Nur wenn der Kunde einer Zusatzleistung ausdrücklich zugestimmt hat, darf sie ihm auch berechnet werden.



Flugstörungen

Den Kern der Fluggastrechte regelt die EU-Verordnung Nr. 261/2004, die seit dem 17. Februar 2005 genau festlegt, welchen Service vor Ort und wie viel Geld eine Fluggesellschaft ihren Passagieren als Ausgleich dafür zahlen muss, dass ein Flug nicht planmäßig stattfindet. Diese sogenannten **Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen** stehen den Fluggästen zu, wenn sie überhaupt nicht befördert werden, wenn der Flug ausfällt oder stark verspätet ist.

Die Fluggastrechte gelten:

- für alle Passagiere, die von einem Flughafen in der EU abfliegen;
- für alle Passagiere, die auf einem Flughafen in der EU landen, wenn die Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat (Artikel 3).

Bereits beim Einchecken muss die Airline ihre Passagiere mit einem klar lesbaren Hinweis über ihre Rechte informieren (Artikel 14). Sobald sie ihre Kunden nicht planmäßig befördert, muss die Fluggesellschaft ihnen schriftliche Informationen über die Ausgleichsleistungen aushändigen.

Ausnahme: Pauschalreise

Wenn im Rahmen einer Pauschalreise Schwierigkeiten auftreten, kann der Reisende wählen, ob er seine Ansprüche entweder gegen das Luftfahrtunternehmen oder den Reiseveranstalter richtet.

Wichtig für Sie: Ansprüche gegen den Reiseveranstalter müssen innerhalb eines Monats nach dem im Vertrag vereinbarten Reiseende geltend gemacht werden. Dagegen verjähren die Rechte aus der Fluggastrechte-Verordnung erst nach drei Jahren.

Verspätete Flüge

Ein Flug gilt rechtlich als verspätet, wenn sich die Abflugzeit um mindestens zwei Stunden verzögert. Je weiter der Flug geht, desto mehr Geduld muss der Passagier allerdings aufbringen:

Mindestwartezeit	Flugentfernung
2 Stunden	unter 1.500 km
3 Stunden	1.500 km bis 3.500 km
4 Stunden	über 3.500 km



Ab **zwei Stunden** Verspätung haben Kunden Anspruch auf Mahlzeiten sowie Getränke und dürfen unentgeltlich zwei Telefongespräche führen oder zwei Faxe oder E-Mails versenden, um andere über die Verspätung zu informieren.

Bei einer Verspätung ab **drei Stunden** kann der Passagier eine pauschale Entschädigung von 250 bis 600 Euro entsprechend der EU-Verordnung Nr. 261/2004 verlangen. So entschied der Europäische Gerichtshof im November 2009 (Az.: C-402/07 und C-432/07).

Bei einer Verspätung von mindestens **fünf Stunden** können sich betroffene Fluggäste – unabhängig von der Entfernung zum Zielort – den Ticketpreis innerhalb von sieben Tagen vollständig erstatten lassen. Sollte der Abflug erst am nächsten Tag erfolgen, haben Kunden Anspruch auf eine Hotelunterbringung sowie den Transfer hin und zurück.

Falls es aufgrund der großen Verspätung **sinnlos** geworden ist, noch zum Zielort zu fliegen, oder der **Anschlussflug verpasst** wird, muss der Passagier auf Wunsch zum Abflugort zurückgefliegen werden. Die Kosten für den verpassten Anschlussflug sind zu erstatten.

Annulierte Flüge

Wenn ein Flug annulliert, d.h. gestrichen wird, haben die betroffenen Fluggäste die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder anderweitige Beförderung zum Zielort.



A) Erstattung des Ticketpreises

Falls der Fluggast darauf verzichtet, sich mit einem anderen Flugzeug oder Verkehrsmittel zum Zielort befördern zu lassen, muss das Luftfahrtunternehmen ihm den vollständigen Ticketpreis erstatten. Außerdem hat er Anspruch auf die vollen Ausgleichszahlungen:

Entfernung	Ausgleichszahlung
unter 1.500 km	250 Euro (bzw. 125 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 2 Stunden)
1.500 km bis 3.500 km	400 Euro (bzw. 200 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 3 Stunden)
über 3.500 km	600 Euro (bzw. 300 Euro bei einer Verspätung des Alternativflugs unter 4 Stunden)

B) Anderweitige Beförderung zum Zielort

Entscheidet sich der Fluggast für einen Alternativflug, wird der Ticketpreis nicht erstattet. Ihm stehen jedoch die **Ausgleichszahlungen** zu, deren Höhe von der Flugstrecke und dem Ausmaß der Verspätung abhängig ist (siehe Tabelle oben).

Ist der Flug jedoch zwecklos geworden, müssen bereits zurückgelegte Abschnitte des Fluges erstattet werden. Wird ein Anschlussflug verpasst, gelten die gleichen Regeln wie im Falle einer Verspätung.

Übrigens: Auf Wunsch kann der Passagier auch zu einem **anderen Zielflughafen** fliegen.

Wenn der **Ersatzflug um mehr als zwei Stunden später** als ursprünglich geplant startet, hat die Fluggesellschaft auf eigene Kosten dafür zu sorgen, dass die Passagiere verpflegt und, falls erforderlich, in einem Hotel untergebracht werden. Außerdem müssen die Fluggäste die Möglichkeit haben, Angehörige über die Verspätung zu informieren.

TIPP: Sie brauchen nicht zu warten, bis Ihnen die Airline einen Ersatzflug anbietet. In Absprache mit der Airline können Sie auf eigene Initiative einen anderen Flug buchen. Lassen Sie die Airline dann entweder das neue Ticket direkt bezahlen oder ihr Einverständnis in die Umbuchung schriftlich bestätigen, damit es bei der Erstattung keine Probleme gibt.

Zwei Ausnahmen:

1. Annullierungsfristen

Ob dem Passagier eine Ausgleichszahlung zusteht, hängt davon ab, wann ihm die Annullierung bekannt gegeben wurde. Wenn er mehr als zwei Wochen vor Abflug über die Annullierung unterrichtet wurde, gibt es nichts. Im Übrigen gilt die nachfolgende Tabelle:

Benachrichtigung des Fluggastes	Alternative Beförderung	
	Abflug	Ankunft
7 bis 14 Tage vorher	max. 2 Stunden früher	max. 4 Stunden später
0 bis 7 Tage vorher	max. 1 Stunde früher	max. 2 Stunden später

Sie erhalten 3 Tage vorher die Nachricht, dass der Abflug um eine halbe Stunde vorverlegt wurde und Sie dennoch Ihr Ziel erst eine Stunde später als geplant erreichen werden. In diesem Fall steht Ihnen keine Ausgleichsleistung zu. Anders wäre es, wenn Sie durch die Verschiebung erst 4 Stunden später ankommen würden. Dann steht die Fluggesellschaft in der Pflicht, Ihnen eine Entschädigung zukommen zu lassen.

2. Außergewöhnliche Umstände

Passagiere haben auch dann keinen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, wenn die Airline eindeutig beweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, d.h. sie nichts hätte tun können, um den Ausfall zu vermeiden. Außergewöhnliche Umstände sind



beispielsweise **politische Instabilität, schlechte Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken oder unerwartete Flugsicherheitsmängel.**

Nicht als außergewöhnlicher Umstand anerkannt werden **technische Mängel an Flugzeugen.** Der Europäische Gerichtshof (Az. C-549/07) entschied, dass Fluggesellschaften auch bei

solchen Defekten an betroffene Passagiere eine Entschädigung zahlen müssen. Das gilt bei allen technischen Problemen, die im normalen Betrieb der Airline anfallen, jedoch nicht bei Rückruf einer Maschine durch den Flugzeughersteller.

Weiterhin ungeklärt ist, ob Streiks als außergewöhnlicher Umstand gesehen werden können. Anders als z.B. ein Streik der Fluglotsen kann ein Streik des eigenen Personals durchaus der Airline angelastet werden.

Nicht beförderte Passagiere

Wem ohne triftigen Grund und gegen seinen Willen die Beförderung verweigert wird, kann sich auf **die gleichen Rechte berufen wie bei einer Annullierung des Fluges.** Gewichtige Gründe wären beispielsweise, dass der Passagier ein Sicherheitsrisiko darstellt, der Flug ein zu großes Risiko für seine Gesundheit wäre oder notwendige Dokumente fehlen (Visum, Reisepass etc.).

TIPP: Zieht sich Wartezeit am Check-in aufgrund großen Andrangs so stark in die Länge, dass Sie eventuell Ihren Flug verpassen, sollten Sie sich unbedingt an das Bodenpersonal wenden. Ist keine Hilfe in Sicht, lassen Sie sich von Mitreisenden schriftlich bestätigen, dass Sie rechtzeitig vor Ort waren.

Gepäck

Für die Mitnahme von Gepäck auf Flugreisen sind bestimmte Einschränkungen zu beachten. Die Regelungen der einzelnen Fluggesellschaften können voneinander abweichen. Werfen Sie zur Sicherheit einen Blick in die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Airline, mit der Sie als nächstes reisen wollen.

Handgepäck

Seit dem 6. November 2006 dürfen an allen Flughäfen der EU, in Norwegen, Island und in der Schweiz nur noch kleine Flüssigkeitsmengen im Handgepäck mitgeführt werden. Ob Zahnpasta, Wasserflasche oder Handcreme – maximal 100 ml sind erlaubt. Außerdem müssen sie in getrennten Behältern transportiert werden und die wiederum in einer durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastiktüte von circa 20 x 20 Zentimeter.



Tipp: Überlegen Sie sich, welche Gegenstände Sie in den Koffer packen, der am Check-in aufgegeben wird. Denn aufgrund der Haftungsbegrenzung (siehe nächste Seite) ist unwahrscheinlich, vollen Ersatz für Geld, Schmuck, Schlüssel, elektronische Geräte und andere wertvolle Gegenstände zu erhalten.



Wenn Ihr Reisegepäck auf einem Flug beschädigt wird oder verloren geht, hilft das „Montrealer Übereinkommen“. Es regelt, welche Entschädigungsansprüche Sie gegenüber Luftfahrtunternehmen haben.

Entschädigungen für beschädigtes oder verlorenes Reisegepäck:

- Bei der Berechnung des entstandenen Schadens kommt es auf den Wert der Gegenstände zum Zeitpunkt der Beschädigung/ des Verlustes an. Nur bei „nagelneuen“ Gegenständen wird der Preis des Einkaufs erstattet.
- Der Passagier muss beweisen, welche Gegenstände beschädigt wurden bzw. verloren gingen und welchen Wert sie hatten.
- Für den Schadensersatz ist ein Höchstbetrag von umgerechnet rund 1.100 Euro* im „Montrealer Übereinkommen“ festgelegt.
- Statt Geld bieten die Airlines oft einen Gutschein für eine Ersatztasche an, wenn die alte lediglich beschädigt wurde.
- Viele Airlines sehen kleinere Schäden als unbedeutend an – der Passagier müsse sie beim Flugtransport in Kauf nehmen.

* Die maximale Schadensersatzsumme beträgt 1.000 Sonderziehungsrechte (SZR), was rund 1.100 Euro entspricht (Stand: 27.06.2011). Den aktuellen Umrechnungskurs finden Sie auf der Internetseite des Internationalen Währungsfonds unter

http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx

Noteinkäufe

Wenn das Gepäck verspätet ankommt, dürfen betroffene Passagiere Notkäufe tätigen – allerdings sollten Sie sich vorher erkundigen, was die Airline unter „notwendigen Gütern“ versteht. Ob Zahnbürste oder Unterhose, bewahren Sie immer die Rechnungen der Noteinkäufe auf, um Ausgaben dokumentieren zu können. Häufig zahlen die Unternehmen jedoch Standardtagesätze: Alle betroffenen Passagiere erhalten in diesem Fall pro Tag eine bestimmte Summe, und zwar bis zu einer maximalen Anzahl an Tagen. Diese Entschädigungssumme sehen die Airlines dann als endgültig an, unabhängig vom tatsächlichen Schaden.

Fristen

- **Schäden am aufgegebenen Gepäck** müssen innerhalb von sieben Tagen nach Empfang dem Luftfahrtunternehmen schriftlich angezeigt werden (Art. 21).
- Falls das **Gepäck verspätet** eintrifft, muss die Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich geltend gemacht werden.
- Bei **Gepäckverlust** ist die Einhaltung einer Frist nicht zwingend, aber empfehlenswert.

TIPPS

- Melden Sie den Gepäckverlust sofort am Lost-Luggage-Schalter und füllen Sie einen sog. PIR (Property Irregularity Report) aus. Sollten Sie eine Gepäckversicherung abgeschlossen haben, melden Sie sich mit dem Beleg sofort bei Ihrem Versicherer!
- Fertigen Sie noch vor der Reise eine Liste aller Dinge an, die sich in Ihrem Koffer befinden – und bewahren Sie die Kaufbelege auf!
- Kennzeichnen Sie Ihr Gepäckstück deutlich und hinterlassen Sie in Ihren Koffer Telefonnummern und Adressen, unter denen Sie in nächster Zeit erreichbar sind.
- Kümmern Sie sich sofort: Nur sieben Tage beträgt die Frist, um Schäden am Gepäck zu melden, 21 Tage bei Verspätungen.

Andere Schäden

Neben dem Gepäck regelt das „Montrealer Übereinkommen“ noch weitere Schadensfragen: Maximal 4.500 Euro (4.150 SZR) erhält der Passagier, wenn er aufgrund von Gepäck- oder Flugverspätungen weitere Schäden erleidet. Bei diesen sogenannten **Folgeschäden** handelt es sich beispielsweise um verlorene Urlaubstage oder Arbeitstage und damit verbundenen Lohnverlust, um verfallene Reservierungen für Unterkünfte, Mietautos und Busfahrten oder auch um Eintrittskarten.

Kommt ein Passagier durch einen **Unfall** an Bord oder beim Aussteigen aus der Maschine zu Schaden oder verunglückt tödlich, gilt ein Schadensersatzanspruch bis zu 120.000 Euro.



Beschwerde

So machen Sie Ihre Rechte geltend

Nehmen Sie zuallererst selbst mit der Fluggesellschaft Kontakt auf und machen dort Ihre Ansprüche geltend.

Mit welchen Unterlagen?

Bewahren Sie Belege für Hotel-, Taxi- oder Verpflegungskosten auf, die aufgrund von Verspätungen, Annullierungen oder Nichtbeförderung entstanden sind, um Ihre Forderungen geltend zu machen. Bei Gepäckverlust sollten Sie auch die Originalbelege des Kofferinhaltes bereithalten.



Fordern Sie noch am Flughafen von Mitarbeitern der Fluggesellschaft eine schriftliche Bestätigung für die Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung, möglichst unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Falls Ihnen die Bestätigung verweigert wird, bitten Sie Mitreisende, Ihnen eine Situationsbeschreibung schriftlich zu bestätigen und sammeln Sie Zeugenaussagen. Damit können Sie Ihre Rechtsposition verbessern, wenn die Fluggesellschaft eine Entschädigung ablehnt.

Vor Gericht ziehen?

Sollte eine außergerichtliche Lösung einer Streitigkeit nicht möglich sein, so haben Sie immer noch die Möglichkeit, Ihre Ansprüche gerichtlich geltend zu machen.

Beläuft sich Ihre Forderung auf bis zu 2.000 Euro, sollten Sie in grenzüberschreitenden Streitigkeiten das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen in Betracht ziehen. Es handelt sich um ein vereinfachtes schriftliches Verfahren gemäß der Verordnung 861/2007 EG.

Hierzu finden Sie mehr Informationen auf der Website des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland unter

<http://www.eu-verbraucher.de/de/so-machen-sie-sie-geltend/gerichtsverfahren/>

The image shows the cover of the 'EUROPÄISCHES VERFAHREN FÜR GERINGFÜGIGE FORDERUNGEN' (European Small Claims Procedure). The title is in a green banner at the top. Below it, the text reads 'FORMBLATT A KLAGEFORMBLATT (Artikel 3 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 861/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen)'. There is a small empty box on the right side. Below the title, there are instructions: 'Aktenzeichen (*):', 'Eingang beim Gericht (*):', and '(*): Vom Gericht auszufüllen.' To the right, a 'WICHTIGER HINWEIS' states: 'BITTE LESEN SIE DIE ANLEITUNG ZU BEGINN JEDES ABSCHNITTS – SIE ERLEICHTERT IHNEN DAS AUSFÜLLEN DIESES FORMBLATTS'. The 'Sprache' section explains that the form must be filled in the language of the court or the official language of the EU, with a link to http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/index_de.htm. The 'Beweisunterlagen' section states that all relevant evidence should be attached, and a copy of the form and evidence should be provided to the court.

Diese Beschwerdestellen gibt es

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

Fast in allen Mitgliedstaaten gibt es eine Beschwerdestelle für Fluggastrechte. Ihre Aufgabe ist es, die Rechte von Fluggästen zu wahren – in Fällen von Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung (EU-Verordnung Nr. 261/2004), aber auch wenn die Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität betroffen sind (EU-Verordnung Nr. 1107/2006).

In Deutschland ist das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) die offizielle Beschwerde- und Durchsetzungsstelle. Das LBA nimmt Anzeigen von Flugpassagieren entgegen, die den Verstoß einer Fluggesellschaft gegen die EU-Verordnung 261/2004 feststellen, und kann bei einem nachgewiesenen Verstoß ein Bußgeld verhängen. Bei der Durchsetzung individueller Ansprüche ist das LBA jedoch den Passagieren nicht behilflich.

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Das EVZ Deutschland hilft den einzelnen Verbrauchern bei Beschwerden gegen Airlines, die ihren Sitz in einem anderen EU-Land haben. Das ist z.B. der Fall, wenn ein deutscher Kunde Ärger mit einer irischen Airline oder ein französischer Kunde mit einer deutschen Fluggesellschaft hat. Die Juristen des EVZ bemühen sich außergerichtlich zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen.

Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)

Die Schlichtungsstelle vermittelt zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen bei allen Problemen im Zusammenhang mit dem öffentlichen Personenverkehr. Sie schlichtet in individuellen Streitfällen zwischen Fahrgästen und Unternehmen, bevor es zum Rechtsstreit kommt. Durch neutrale und fachkundige Hilfe soll eine außergerichtliche Einigung erzielt werden. Im Bereich des Luftverkehrs weigern sich die Fluggesellschaften bislang an Schlichtungsverfahren mitzuwirken.

>>> Alle Adressen finden Sie auf Seite 22.

Eingeschränkte Mobilität

Die EU-Verordnung 1107/2006 soll sicherstellen, dass behinderte oder ältere Menschen bei Flügen von Flughäfen der Europäischen Union die gleichen Zugangsbedingungen wie alle anderen Flugreisenden erhalten. Das beinhaltet selbstverständlich auch, dass Fluggesellschaften und Reiseveranstalter dieser Personengruppe die Buchung oder Beförderung aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität nicht verweigern dürfen.

Diese Rechte haben ältere und behinderte Personen

Wenn Personen mit eingeschränkter Mobilität der Auffassung sind, dass ihre Rechte missachtet wurden, sollten sie dies der Leitung des Flughafens oder dem betreffenden Luftfahrtunternehmen mitteilen. Wenn sie dort keine zufriedenstellende Lösung erreichen, können sie sich an die nationalen Beschwerdestellen wenden – in Deutschland an das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) in Braunschweig.



Hilfeleistungen an EU-Flughäfen

Alle Flughäfen müssen Personen mit eingeschränkter Mobilität besondere Unterstützung anbieten und dadurch eine qualitativ anspruchsvolle sowie nahtlose Assistenz gewährleisten:

Vom Ankunftsort vor dem Flughafen bis zum Sitzplatz an Bord

Die betroffenen Reisenden sollen an der Information abgeholt, zum Check-in und durch die Sicherheits-, Pass- und Zollkontrolle begleitet sowie bis zum Passagierwarteraum betreut werden.

Während des Fluges

Bei Flügen, die in der EU beginnen, müssen die Fluggesellschaften bestimmte Dienstleistungen kostenlos anbieten, z.B. die Beförderung von Rollstühlen oder von Blindenhunden.

Vom Flugzeug zum Terminalausgang bzw. zum nächsten Flugzeug (bei Transit)

Hier werden die Passagiere zum nächsten Flugzeug (bei Anschlussflügen) bzw. zum Gepäckausgabeband begleitet und beim Tragen des Gepäcks unterstützt bis hin zum Abholpunkt.

TIPP: Flugreisende, die den Betreuungsservice in Anspruch nehmen möchten, müssen dies gemäß EU-Verordnung mindestens 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter anmelden.

Nützliche Adressen

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Mitglied des ECC-Net, das Verbraucher aus den 27 EU-Mitgliedstaaten sowie Norwegen und Island bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten berät.

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofsplatz 3

77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0 (Di bis Do, 9-12 und 13-17 Uhr)

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: info@cec-zev.eu

Homepage: <http://www.eu-verbraucher.de>



Das Online-Beschwerdeformular finden Sie direkt unter:

www.eu-verbraucher.de/de/so-machen-sie-sie-geltend/beschwerdeformular/

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

Hermann-Blenk-Str. 26

38108 Braunschweig

Tel. 0531 / 2355 115 (Bürgertelefon; Mo bis Fr, 9 bis 12 Uhr)

Fax. 0531 / 2355 707

Mail: buergerinfo@lba.de

Homepage: <http://www.lba.de>

Das Online-Kontaktformular finden Sie direkt unter:

www.lba.de/nr_307258/SiteGlobals/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html

Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V. (söp)

Fasanenstrasse 81

10623 Berlin

Tel. 030 / 6449933-0 (Montag bis Freitag 10 bis 16 Uhr)

Fax. 030 / 6449933-10

Mail: kontakt@soep-online.de

Homepage: <http://www.soep-online.de/>

Das Online-Beschwerdeformular „Flug“ finden Sie direkt unter:

http://www.soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

eCommerce-Verbindungsstelle

Die Verbindungsstelle informiert über Online-Käufe – auch von Flugtickets – sowie über vertragliche Rechte und Pflichten von Internethändlern und ihren Kunden.

c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3

77694 Kehl

Tel. 07851 / 99148-0 (Di bis Do, 9-12 und 13-17 Uhr)

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: info@eCommerce-Verbindungsstelle.de

Homepage: <http://www.ecom-stelle.de>

Quellen

- VERORDNUNG (EG) Nr. 261/2004 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES 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
- Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über Luftbeförderung im internationalen Luftverkehr (MONTREALER ÜBEREINKOMMEN vom 28. Mai 1999)
- Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (WARSCHAUER ABKOMMEN vom 12. Oktober 1929)
- VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität
- VERORDNUNG (EG) Nr. 1008/2008 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft

Alle EU-Verordnungen und Gesetzestexte finden Sie unter:

<http://www.eur-lex.eu>



Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.



Deutsch-französische Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
Tel: 07851 991 48 0
Fax: 07851 991 48 11
E-Mail: info@cec-zev.eu

Öffnungszeiten: Dienstag bis Donnerstag, 9.00 bis 12.00 und 13.00 bis 17.00 Uhr

Kehl/Straßburg
Eine Adresse
für zwei Länder



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Deutschland**



**Europäisches
Verbraucherzentrum
Frankreich**

www.cec-zev.eu

ECC-Net : European Consumer Centres Network
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

Die Partner des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland:
Europäische Kommission, Bundesministerium der Justiz, Bundesministerium
für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz