



# FLUGGASTRECHTE: Clever Reisen!



Europäisches  
Verbraucherzentrum Deutschland

**Europäisches Netzwerk ECC-Net**

Leitfaden für den europäischen Verbraucher

*Ob Ferien oder Geschäftsreise – informieren Sie sich in dieser Broschüre über Ihre Rechte als Passagier, bevor Sie das nächste Mal ins Flugzeug steigen.*

<b>EINLEITUNG</b>	<b>Seite 3</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Rechte haben Sie als Fluggast?</li></ul>	
<b>BUCHUNG</b>	<b>Seite 5</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Was gilt es bei Pauschalreisen zu beachten?</li><li>• Flugticket per Internet: Kennen Sie sich aus?</li><li>• Was verbirgt sich hinter Lockangeboten von Billigfluggesellschaften?</li></ul>	
<b>FLUGSTÖRUNGEN</b>	<b>Seite 8</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn sich der Flug stark verspätet</li><li>• Wenn der Flug ausfällt</li><li>• Wenn Sie nicht befördert werden</li></ul>	
<b>SCHÄDEN</b>	<b>Seite 13</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wenn Ihr Gepäck verschwindet, beschädigt wird oder zu spät kommt</li><li>• Wenn Sie verletzt werden</li><li>• Wenn durch Verspätungen Folgeschäden entstehen</li></ul>	
<b>BESCHWERDE</b>	<b>Seite 17</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Wie machen Sie Ihre Ansprüche geltend?</li><li>• Welche Beschwerdestellen gibt es?</li></ul>	
<b>EINGESCHRÄNKTE MOBILITÄT</b>	<b>Seite 20</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Welche Rechte haben ältere und behinderte Personen?</li><li>• Welche Hilfeleistungen werden Ihnen an EU-Flughäfen angeboten?</li></ul>	
<b>NÜTZLICHE ADRESSEN</b>	<b>Seite 22</b>

# Einleitung

Mit der Liberalisierung des Luftverkehrs im Jahr 1997 begann der europäische Flugmarkt rasant zu wachsen: Seitdem ist die Zahl der Verbindungen um 60 % gestiegen, mehr Städte werden angeflogen, und das alles zu erschwinglichen Preisen. Auf rechtlicher Ebene hielt die **Europäische Union** mit dieser Entwicklung Schritt, indem sie die Rechtslage in ganz Europa Stück für Stück vereinheitlichte und noch vereinheitlicht. So sichert sie sowohl die Rechte der Fluggesellschaften als auch die der Fluggäste.

Während die Luftfahrtunternehmen über ihre Rechte und Pflichten gut informiert sind, wissen die Passagiere ihrerseits oft nicht ausreichend über sie Bescheid. Aus diesem Grund hat die Europäische Kommission eine Aufklärungskampagne gestartet und hängt die „Charta der Fluggastrechte“ in vielen Flughäfen aus. **Denn nur ein Verbraucher, der seine Rechte kennt, kann sie auch einfordern.** Falls es ihm nicht gelingt, seine Ansprüche bei den Fluggesellschaften selbst geltend zu machen, braucht er zudem Hilfe. Zu diesem Zweck müssen die Beschwerdeverfahren vereinfacht werden, um die Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

In dieser Broschüre sollen Fluggäste daher einerseits über ihre Rechte informiert werden – bei Buchung, Verspätung, Flugausfällen, Gepäckverlust und vielem mehr – und andererseits werden Wege aufgezeigt, wie sie ihre Rechte geltend machen können und wer dabei hilft. Daneben liefert die Broschüre jede Menge Tipps und nützliche Adressen. **Reisen Sie clever!**

**Welche Rechte haben Sie als Fluggast?**

Erst im November 2008 sorgte eine neue europäische Rechtsvorschrift für Wirbel: Mit der Verordnung Nr. 1008/2008 „über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft“ engagiert sich die EU für mehr **Sicherheit und Preistransparenz**: Seit dem 1.11.2008 müssen Passagiere demnach über den tatsächlichen Flugpreis, d.h. über alle anfallenden Kosten wie Steuern, Flughafengebühren oder andere Abgaben informiert werden.

Sie ergänzt Verordnungen aus den vergangenen Jahren, um die Fluggastrechte zu verbessern:

- **Pünktliche und reibungslose Beförderung:** Seit dem 17.2.2004 ist eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste in Kraft. Sie regelt Fälle von Verspätung, Flugausfall und Nicht-Beförderung (VO 261/2004).
- **Diskriminierungsfreie Beförderung:** Fluggäste mit Behinderung und ältere oder kranke Menschen können sich seit dem 26.6.2008 auf die Verordnung zur „eingeschränkten Mobilität“ berufen. Demnach haben sie Anspruch auf Unterstützungs- und Hilfeleistungen an EU-Flughäfen sowie an Bord (VO 1107/2006).
- **Schadensersatzansprüche:** Ein internationales Übereinkommen, die „Montrealer Konvention“, regelt seit 1999 auch in der EU Schadensersatzansprüche von Fluggästen. Dies ist der Fall, wenn Gepäck oder Personen bei der Reise beschädigt oder verletzt wurden oder wenn Fluggäste durch Verspätung im Nachhinein zu Schaden kommen.

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

Was die Verordnungen im Einzelnen regeln, erfahren Sie in den jeweiligen Kapiteln der Broschüre. Zunächst folgen Informationen, die Sie bei der Buchung von Flugreisen beachten sollten.

### **Ausblick**

- In den nächsten Jahren werden noch weitere EU-Regelungen folgen: So ist eine Verordnung geplant, um die Gebühren zu senken, die bei der Buchung von Flugreisen im Internet anfallen. Die sogenannten **Computerreservierungssysteme** sollen demnach eine bessere Übersicht über die jeweils günstigsten und schnellsten Verbindungen bieten.

# Buchung

Bevor die einzelnen Möglichkeiten erläutert werden, die sich Ihnen bei der Buchung von Flugreisen bieten, vorab ein paar Tipps:

- Lesen Sie die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** des Fluganbieters gründlich durch – dort können Sie gezielt nach Informationen suchen: Was ist im Preis enthalten und was nicht?
- Überprüfen Sie die Angaben auf Ihrem Ticket (Name, Datum etc.)!
- Überlegen Sie sich, welche **Versicherungen** sie zusätzlich abschließen wollen (Reiserücktritt, Gepäck etc.)!
- Beachten Sie, dass Sie Ihre Reservierung eventuell ein paar Tage vor Abflug noch einmal bestätigen müssen. Erkundigen Sie sich **am Tag vor der Abreise** danach, ob sich die Abflugzeit verschoben hat!

**Was gilt es bei Pauschalreisen zu beachten?**

Wenn im Rahmen einer Pauschalreise Schwierigkeiten auftreten, hat der Reisende die Wahl, ob er seine Ansprüche gegen das Luftfahrtunternehmen oder den Reiseveranstalter richtet. Eine Kumulation der Ansprüche ist nicht möglich. Beachten Sie, dass Rechtsansprüche gegen den Reiseveranstalter **innerhalb eines Monats** und solche gegen das Luftfahrtunternehmen innerhalb eines Jahres verjähren.

Pauschalreisevertrag	EU-Fluggastrechte
keine Entschädigung bei Verspätung bis zu 5 Stunden; ab der 6. Stunde 5 % je angefangene Stunde vom anteiligen Reisepreistag	Entschädigung schon ab 2 Stunden Verspätung und über 1.500 km Flugstrecke
Entschädigung bei einer Flugzeitänderung möglich, wenn nicht nur der erste und der letzte Reisetag betroffen sind	Entschädigung schon ab 2 Stunden Verspätung (s.o.)
Versicherung des Reiseveranstalters bei Insolvenz	keine Versicherung bei Insolvenz der Airline

## Flugticket per Internet: Kennen Sie sich aus?

Immer häufiger kaufen Verbraucher ihre Flugtickets im Internet, anstatt wie früher ins Reisebüro zu gehen. Das ist bequem und teilweise auch günstiger, doch müssen Sie ohne die fachliche Beratung nun selbst verstärkt aufpassen. Hier ein paar Tipps zur Internetbuchung:

**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.

**Überprüfen Sie, ob der Anbieter seriös ist!** Wenn ja, dann sind auf seiner Webseite die vollständige Adresse und der Geschäftsführer des Unternehmens genannt. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind leicht zugänglich und transparent angelegt. Auch persönliche Beratung am Telefon sollte möglich sein. Achten Sie darauf, ob die Homepage ein Gütesiegel hat.

**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. Zu Einzelheiten sollten Sie sich bei Ihrer Bank informieren.

**Lassen Sie sich bei einer Beschwerde helfen.** Wenn bei der Onlinebuchung eines Fluges Probleme auftreten, bietet die Reiseschiedsstelle ([www.reiseschiedsstelle.de](http://www.reiseschiedsstelle.de)) seit dem Frühjahr 2005 außergerichtliche Hilfe an.

### **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/>).

## Was verbirgt sich hinter Lockangeboten von Billigfluggesellschaften?

Seit dem 1.11.2008 dürfen Preise für Flugtickets nicht mehr irreführend oder von Land zu Land verschieden sein. So steht es in der Verordnung 1008/2008 „über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft“. Damit will die EU-Kommission Passagiere gegen die Praxis der **irreführenden Lockangebote und missverständlichen Preisauskünfte** schützen und verhindern, dass Reisende aufgrund ihres Wohnsitzlandes tariflich diskriminiert werden.

Von nun an müssen im Endpreis zusätzlich zum Flugpreis „alle anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschläge und Entgelte“ eingeschlossen sein, sofern sie „unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar sind“, so die Verordnung. Dazu kommen die sogenannten „fakultativen Zusatzkosten“, die immer noch gesondert aufgeführt werden dürfen.

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

Diese Zusatzkosten sollten der Verordnung nach klar und deutlich zu Beginn des Buchungsvorgangs mitgeteilt werden und bedürfen des ausdrücklichen Einverständnisses des Kunden. Sie müssten also in jedem einzelnen Fall zugestimmt haben, bevor sie eine der Optionen, für die Zusatzkosten anfallen, in Anspruch nehmen.

**Das sollten Sie beachten:** Wann und wie genau die verschiedenen Kosten den Kunden präsentiert werden müssen, ist noch zu klären. Bis die Rechtsprechung darüber entschieden hat, setzt jede Fluggesellschaft die Verordnung noch so um, wie sie sie interpretiert. Daher ist es umso wichtiger, genau zu prüfen, was die Preise jeweils enthalten und was nicht!

# Flugstörungen

Den Kern der Fluggastrechte regelt die EU-Verordnung 261/2004, die seit dem 17.2.2005 genau festlegt, welchen Service vor Ort und wie viel Geld eine Fluggesellschaft seinen Passagieren zukommen lassen muss, wenn ein Flug nicht planmäßig stattfindet. Diese sogenannten **Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen** stehen den Fluggästen dann zu, wenn sie überhaupt nicht befördert werden, wenn der Flug ausfällt oder wenn er stark verspätet ist. Ziel der Verordnung ist es, Qualität und Service der Beförderungsleistungen in der EU zu erhöhen, damit Kunden möglichst reibungslos und pünktlich an ihr Ziel kommen.

## Wann die Verordnung gilt:

- für alle Linien-/Charterflüge, die von einem EU-Flughafen abfliegen;
- für Flüge, die von außerhalb kommend auf einem Flughafen in der EU landen; Bedingung ist, dass die Airline ihren Sitz in der EU hat (Art. 3).

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

**Wenn sich der Flug stark verspätet**

Ein Flug gilt dann als verspätet, wenn sich die Abflugzeit um mindestens zwei Stunden verspätet. Je länger der Flug ist, desto mehr Geduld muss der Passagier jedoch aufbringen:

Mindestwartezeit	Flugentfernung	von	nach
2 Stunden	unter 1.500 km	<i>irrelevant</i>	
3 Stunden	über 1.500 km	EU	EU
	1.500 km bis 3.500 km	EU	Drittstaat
Drittstaat		EU	
4 Stunden	über 3.500 km	<i>irrelevant</i>	



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

Bei einer Verspätung von mindestens **fünf Stunden** können sich betroffene Kunden – unabhängig von der Entfernung zum Zielort – den Ticketpreis innerhalb von sieben Tagen vollständig erstatten lassen. Falls es durch die große Verspätung sinnlos geworden ist, noch zum Zielort zu fliegen, muss der Passagier zum Abflugort zurückgefliegen werden – falls ein Geschäftsmann beispielsweise seine Besprechung verpasst haben sollte.

Sollte der Abflug erst **am nächsten Tag** erfolgen, haben Kunden Anspruch auf eine Hotelunterbringung sowie den Transfer hin und zurück.

Sie wollen zum Beispiel aus Ihrem Griechenland-Urlaub nach Frankfurt zurückfliegen. Am Flughafen in Athen erfahren Sie: Ihre Maschine soll nicht wie geplant abends um 20 Uhr, sondern erst am nächsten Morgen um 6 Uhr abfliegen. Dann muss die Fluggesellschaft Ihnen Mahlzeiten und Getränke anbieten, Sie in einem Hotel unterbringen, Sie auch dorthin bringen und von dort wieder abholen.

Wird in Folge der Verspätung ein **Anschlussflug verpasst**, kann der Kunde die Kosten für diesen verpassten Anschlussflug (Hin- und Rückflug) erstattet bekommen sowie den Preis für den bereits zurückgelegten Flug. Zudem wird er auf Wunsch kostenlos an den Abflugort zurückgefliegen (Art. 8).

## Wenn der Flug ausfällt

Um die höheren Schadensersatzkosten zu vermeiden, kommt es nicht selten vor, dass Flüge sich über 30 Stunden verspäten, anstatt annulliert zu werden. Momentan kann nur dann sicher von einer Annullierung ausgegangen, wenn die Flugnummer geändert wurde. Eine Begrenzung der Wartezeit auf 24 Stunden fordern daher die europäischen Verbraucherzentren.

Fluggäste, die am Flughafen erfahren, dass ihr Flug gecancelt wurde, haben die Wahl, entweder den Ticketpreis erstattet zu bekommen (A) oder anderweitig zum Zielort befördert zu werden (B).

## A) Ticketerstattung

Falls der Fluggast darauf verzichtet, alternativ zum Zielort befördert zu werden, muss das Luftfahrtunternehmen ihm den vollständigen Ticketpreis erstatten. Außerdem hat er Anspruch auf die vollen **Ausgleichszahlungen**:

Entfernung	von	nach	Zahlung mit / ohne Alternativflug	Erlaubte Verspätung bei Alternativflug*
unter 1.500 km	<i>irrelevant</i>		125 / 250 Euro	2 Stunden
über 1.500 km	EU	EU	200 / 400 Euro	3 Stunden
1.500 km bis 3.500 km	EU	Drittstaat		
	Drittstaat	EU		
über 3.500 km	<i>irrelevant</i>		300 / 600 Euro	4 Stunden

\* Wenn sich der Flug über den angegebenen erlaubten Zeitrahmen hinaus verspätet, steht dem Passagier die volle Ausgleichszahlung zu.

Der Betrag muss bar geleistet werden, per Überweisung, per Scheck oder, wenn der Kunde sein schriftliches Einverständnis dazu gibt, auch in Form von Reisegutscheinen.

## B) Alternativflug

Die Fluggesellschaft ist verpflichtet, eine **anderweitige Beförderung** zum Endziel zu ermöglichen, und zwar unter gleichen Reisebedingungen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Nur auf ausdrücklichen Wunsch des Fluggastes und nur dann, wenn es noch freie Plätze gibt, kann der Flug auch zu einem späteren Zeitpunkt wahrgenommen werden.

**TIPP:** Sie müssen nicht darauf warten, dass 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 das Einverständnis in die Umbuchung schriftlich bestätigen, damit es später bei der Erstattung keine Probleme gibt.

Auf Wunsch kann der Passagier auch zu einem anderen Zielflughafen fliegen. Ist der Flug sinnlos geworden, müssen bereits zurückgelegte Abschnitte des Fluges erstattet werden. Wird ein Anschlussflug verpasst, gelten die gleichen Regeln wie im Falle einer Verspätung.

Wie bei einer Verspätung müssen auch bei einer Annullierung **Mahlzeiten und Getränke** angeboten werden – und eine Hotelunterkunft (inklusive

## Annulierungsfristen

Wenn die Fluggesellschaft ihre Passagiere im Vorhinein informiert, dass der von ihnen gebuchte Flug annulliert wurde, entfällt der Anspruch auf Ausgleichszahlungen. Je nach Zeitpunkt, wann die Annullierung mitgeteilt wird, muss sich die Airline an bestimmte Bedingungen halten.

Benachrichtigung des Fluggastes	Alternative Beförderung	
	Abflug	Ankunft
über 2 Wochen im Voraus	<i>variabel</i>	
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

## Außergewöhnliche Umstände

Oft berufen sich Fluggesellschaften auf außergewöhnliche Umstände, um nicht für Ausgleichszahlungen aufkommen zu müssen. In solchen Fällen müssen sie beweisen, dass es sich um Vorkommnisse handelt, die sich selbst dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären – wie bei **politischer Instabilität, schlechten Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken oder unerwarteten Flugsicherheitsmängeln**. Eine abschließende Definition dieses wichtigen Ausschlussgrundes gibt es jedoch noch nicht.

Technische Mängel an Flugzeugen dürfen allerdings nicht mehr als außergewöhnlicher Umstand deklariert werden. So entschied der Europäische Gerichtshof Ende Dezember 2008 und stärkt damit die Rechte der Verbraucher: Fluggesellschaften können sich unter Berufung auf **technische Defekte** nicht mehr ihrer Pflicht entziehen, an betroffene Passagiere eine Entschädigung zu zahlen. Das gilt bei allen technischen Problemen, die im normalen Betrieb der Airline anfallen, jedoch nicht bei Rückruf einer Maschine durch den Flugzeughersteller.

Weiter ungeklärt ist, ob **Streiks** als außergewöhnliche Umstände gelten: Grundsätzlich muss die Airline auch bei Arbeitsniederlegungen ihrer Mitarbeiter die Beförderung der Passagiere sicherstellen. Warnstreiks des Flughafenpersonals sind jedoch kaum ihrer Verantwortung zuzuschreiben.

**TIPP:** Bei Flugannullierung oder -verspätung ist es sinnvoll, sich den konkreten Grund dafür am Flughafen **schriftlich bestätigen** zu lassen. Damit können Sie Ihre Rechtsposition verbessern, wenn es um eine mögliche Entlastung der Fluggesellschaft geht.

## Wenn Sie nicht befördert werden

Die Verordnung spricht von **Nichtbeförderung** eines Fluggastes, wenn sich dieser rechtzeitig am Flugschalter eingefunden hat, keine vertretbaren Gründe gegen seine Beförderung vorliegen und er dennoch nicht ins Flugzeug steigen darf. Solche Gründe wären beispielsweise, dass der Passagier ein Sicherheitsrisiko darstellt, der Flug für ihn ein zu hohes Gesundheitsrisiko wäre oder ihm notwendige Dokumente fehlen (Visum, Reisepass etc.)

Rechtlich gesehen liegt Nichtbeförderung daher nur dann vor, wenn sie durch das Flugunternehmen verschuldet wurde: Übersteigt die Zahl der Passagiere die Zahl der verfügbaren Plätze, z.B. durch Überbuchung, muss die Fluggesellschaft zunächst klären, ob Passagiere bereit sind, ihre Plätze gegen eine Entschädigung aufzugeben. Wer **freiwillig verzichtet**, kann mit dem Unternehmen eine Entschädigung aushandeln, die höher oder niedriger ausfällt als die Summe, die Passagieren zusteht, die nicht freiwillig verzichteten (Art. 4).

Sie haben beispielsweise bei einer französischen Airline einen Flug von New York nach Deutschland gebucht. Unmittelbar vor Abflug erfahren Sie: An Bord gibt es für Sie trotz der Buchung keinen Platz mehr. Dank der EU-Fluggastrechte-Verordnung haben Sie nun Anspruch entweder auf Erstattung des Ticketpreises oder einen Ersatzflug. Auch Mahlzeiten, Getränke, die Möglichkeit zu telefonieren und gegebenenfalls eine Hotelunterkunft stehen Ihnen zu, während Sie auf den Ersatzflug warten. Hinzu kommt ein Ausgleichsanspruch von bis zu 600 Euro – falls Sie nur mit erheblicher Verspätung Ihr Ziel erreichen.

Verzichtet der Fluggast nicht freiwillig auf die Beförderung, gelten die gleichen Rechte wie bei Annullierung: Der Fluggast hat Anspruch auf Betreuungs- und Verpflegungsleistungen, anderweitige Beförderung oder Ticketerstattung, Kostenerstattung bei verpasstem Anschlussflug und der sofortigen Ausgleichzahlung, wie sie im vorigen Kapitel angeführt wurden.

**TIPP:** Zieht sich Wartezeit am Check-in-Schalter aufgrund großen Andrangs so stark in die Länge, dass Sie eventuell Ihren Flug verpassen, sollten Sie sich von Mitreisenden attestieren lassen, dass Sie rechtzeitig vor Ort waren. Falls Sie nicht befördert werden, weil die Schlange zu lang ist, liegt das Verschulden immer bei der Fluggesellschaft – und um zu beweisen, dass nicht Sie zu spät waren, benötigen Sie eine schriftliche Bestätigung.

# Schäden

Wenn der Koffer verloren geht oder Passagiere während des Fluges verletzt werden, hilft das „**Montrealer Abkommen**“. Es regelt Entschädigungsansprüche des Fluggastes an das Luftfahrtunternehmen, aber nur wenn der Flug

1. zwischen Vertragsstaaten des Übereinkommens (alle EU-Staaten, USA, Kanada, Japan) stattfindet oder
2. durch ein Luftfahrtunternehmen der EU geleistet wird oder
3. innerhalb Deutschlands bleibt.

Außerdem haftet die Fluggesellschaft nicht, wenn sie alle geeigneten Maßnahmen ergriffen hat, um Schäden abzuwenden, oder wenn es nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.



Auch Sie können schon beim **Kofferpacken** Maßnahmen ergreifen, um keine bösen Überraschungen zu erleben. Erkundigen Sie sich vorher, wie viele Gepäckstücke sie mitnehmen dürfen, wie schwer sie sein dürfen und was Sie für zusätzliche Koffer zahlen müssen. Und beachten Sie, was Sie mitnehmen dürfen:

## Handgepäck

Seit dem 6.11.2006 dürfen an allen Flughäfen der EU und 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 cm.

## Koffer

Sie sollten sich auch überlegen, welche Dinge Sie in Ihren Koffer packen, denn für bestimmte Gegenstände übernimmt die Airline keine Haftung: Geld, Schmuck, Schlüssel, Kamera, Computer, Sonnenbrille, Kontaktlinsen, Brille, Uhr, Handy, persönliche elektronische Geräte, Tabak, Reisepass etc. Schlagen Sie die Liste in den AGB nach!

## Wenn Ihr Gepäck verschwindet, beschädigt wird oder zu spät kommt

Laut des Fluggastrechte-Reports der Europäischen Verbraucherzentren aus dem Jahr 2006 ist verlorenes, beschädigtes oder verspätetes Gepäck der häufigste Schadensfall im Flugtransport. Was Sie wissen sollten:



- Bis etwa 1.200 Euro\* kann jeder Passagier dafür von der Fluggesellschaft erstattet bekommen. Wie viel im Einzelfall gezahlt wird, liegt jedoch im Ermessen des Luftfahrtunternehmens.
  - Statt Geld bieten die Airlines oft auch nur einen Gutschein für eine Ersatztasche an, wenn Ihre alte beschädigt wurde.
  - Viele Airlines sehen kleinere Schäden als unbedeutend an – der Passagier müsse sie beim Flugtransport in Kauf nehmen.
- Außerdem kommt die Airline nur für Schäden auf, die einer ihrer Mitarbeiter sich zu Schulden kommen ließ (Art. 17).

\* Die maximale Schadensersatzsumme beträgt 1.000 Sonderziehungsrechte (SZR), was rund 1.200 Euro entspricht (Stand: 15.12.2008).

## Noteinkäufe tätigen

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 Standardtagessätze: 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.

**ACHTUNG:** Wenn der Zielflughafen gleichzeitig der Wohnort des Passagiers ist, weigern sich Airlines oft, eine Entschädigung zu zahlen.

## Fristen beachten

Beschädigungen am eingetragenen Gepäck müssen innerhalb von sieben Tagen 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

- Lassen Sie sich Unregelmäßigkeiten sofort am Lost-Luggage-Schalter schriftlich bestätigen – damit Sie für spätere Schadensersatzansprüche einen Beleg haben!
- 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 stecken Sie eine Visitenkarte in Ihren Koffer!
- Kümmern Sie sich sofort: Nur sieben Tage beträgt die Frist, um Schäden am Gepäck zu melden, 21 Tage bei Verspätungen.

## Wenn Sie verletzt werden

Kommen Passagiere durch einen Flugunfall an Bord oder beim Aussteigen zu Schaden oder verunglücken tödlich, gilt ein Schadensersatzanspruch bis zu **120.000 Euro**. Als typische Luftverkehrgefahren gelten der Druckausgleich, Flukturbulenzen oder fallende Gepäckstücke. Das Flugunternehmen zahlt in diesen Fällen zwar für eine Heilbehandlung oder auch die Bestattung, nicht aber bei psychischen Beeinträchtigungen.

## Wenn durch Verspätungen Folgeschäden entstehen

Außerdem regelt das Montrealer Übereinkommen die Ansprüche von Passagieren, die sich aus Folgeschäden ergeben: Welcher Ersatz ist für Schäden zu zahlen, die Gepäck- oder Flugverspätungen nach sich ziehen? Maximal kann der Passagier dann rund 4.350 Euro (4.150 SZR) einfordern.

### (A) Folgeschäden, weil Sie sich verspäten

Dabei handelt es sich beispielsweise um verlorene Urlaubstage oder Arbeitstage und damit verbundener Lohnverlust. Auch wenn durch den verspäteten Flug Reservierungen verfallen – für Unterkünfte, Mietautos, Busfahrten oder Eintrittskarten.

**ACHTUNG:** In der Verordnung sind keine konkreten Schadenstypen aufgelistet, für die Ersatz gezahlt werden muss. Nur Gerichte können von Fall zu Fall entscheiden, wofür das Unternehmen genau aufkommen muss.

### (B) Folgeschäden, weil sich Ihr Gepäck verspätet

In diesem Fall erweisen sich Fluggesellschaften häufiger willig, sich mit dem Passagier auf eine Schadenssumme außergerichtlich zu einigen.

**ACHTUNG:** Da Flugverspätungen oft durch „Höhere Gewalt“ entschuldigt werden, erkennen viele Luftfahrtsunternehmen auch die Ansprüche wegen ihrer Folgeschäden nicht an.

# Beschwerde

## Wie machen Sie Ihre Ansprüche geltend?

Zunächst ist es sinnvoll, direkt mit der Fluggesellschaft Kontakt aufzunehmen und die Ansprüche geltend zu machen. Eine Rechtsschutz- oder Reiserücktrittsversicherung kommen außerdem für Schäden auf.

### 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 vor Ort von Mitarbeitern der Fluggesellschaft eine **schriftliche Bestätigung** für die Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung, möglichst unter Angabe des konkreten Sachverhaltes. Damit können Sie Ihre Rechtsposition verbessern, wenn die Fluggesellschaft eine Entschädigung ablehnt.



## Vor Gericht ziehen?

Viele Verbraucher sehen von einer Beschwerde ab, da grenzüberschreitende Beschwerdefälle kosten- und zeitintensiv sind und Sprachbarrieren ein zusätzliches Hindernis darstellen. Zu bedenken ist, dass der **Gerichtsstand** sich meist nach dem Sitz der Fluggesellschaft richtet oder in deren AGB vereinbart ist. In diesem Fall kommen noch die Kosten für einen Korrespondenzanwalt hinzu, der Sie – in Absprache mit Ihrem Anwalt daheim – vor Ort vertreten würde. Im Falle einer Niederlage im Prozess kämen dadurch hohe Kosten auf den Kläger zu, die nur übernommen werden, wenn er rechtsschutzversichert ist.

Bei einem Prozess im eigenen Land ist das Landgericht zuständig, sobald der Streitwert 5.000 Euro übersteigt. Eine Vertretung durch einen **Anwalt** ist dann zwingend erforderlich. Bei einem Streitwert unter 5.000 Euro findet der Prozess vor Amtsgerichten statt, hier gibt es keinen Anwaltszwang.

Bitte beachten Sie, dass Ansprüche auf Schadensersatz im Sinne des Montrealer Übereinkommens nur innerhalb einer Frist von **zwei Jahren** gegen die Fluggesellschaft erhoben werden können (Art. 35).

Die übrigen Ansprüche, die gegen eine Fluggesellschaft gerichtet werden, wenn der Passagier mit dem Service nicht zufrieden war (Flugverspätung, falsche Buchungsklasse, fehlende Reinigung etc.), verjähren innerhalb von **drei Jahren**. Diese Frist beginnt allerdings erst, wenn das Jahr endet, in dem es zu dem Vorfall kam.

Eine **Beschwerdestelle** zu kontaktieren, hat den Vorteil, dass geringe oder keine Kosten entstehen und nach einer gütlichen Einigung gesucht wird.

## Welche Beschwerdestellen gibt es?

### Luftfahrt-Bundesamt (LBA)

Europaweit sind beinahe in allen Staaten Beschwerdestellen für Fluggastrechte eingerichtet.

Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ist in Deutschland die offizielle Beschwerde- und Durchsetzungsstelle für die Rechte von Fluggästen: bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung (EU-Verordnung 261/2004), aber auch wenn die Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität betroffen sind (EU-Verordnung 1107/2006).

### Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ)

Das EVZ Deutschland (mit seinen Standorten in Kehl und in Kiel) ist zuständig für Beschwerden bei Airlines mit grenzüberschreitendem Bezug. Grenzüberschreitend ist eine Beschwerde dann, wenn sich beispielsweise ein deutscher Kunde einer irischen Airline oder ein französischer Kunde einer deutschen Fluggesellschaft an das Europäische Verbraucherzentrum seines jeweiligen Landes wendet. Die Juristen des EVZ bemühen sich im Namen einzelner Kunden um außergerichtliche Lösungen mit den fraglichen Airlines.

### Schlichtungsstelle Mobilität

Die Schlichtungsstelle Mobilität vermittelt seit Dezember 2004 zwischen Reisenden und Verkehrsteilnehmern bei allen Problemen im Zusammenhang mit einer Fernverkehrsreise. 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. Bei Fluggaststreitigkeiten ist die Schlichtungsstelle nur zuständig, wenn der Passagier mit einer deutschen Fluggesellschaft geflogen ist oder von einem deutschen Flughafen gestartet bzw. auf ihm gelandet ist.

>>> Alle Adressen finden Sie auf Seite 22.

# Eingeschränkte Mobilität

Die EU-Verordnung 1107/2006 garantiert behinderten oder älteren Menschen seit dem 28.7.2008 bei allen Flügen von Flughäfen der Europäischen Union die **gleichen Zugangsbedingungen** wie den anderen Flugreisenden. Die meisten Fluggesellschaften und Flughäfen unternehmen zwar bereits bedeutende Anstrengungen, um ihnen zu helfen. Allerdings sind umfassende und kostenlose Hilfeleistungen bislang nicht überall und nicht bei allen Fluggesellschaften verfügbar.

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 Beschwerdenstellen wenden – in Deutschland an das **Luftfahrt-Bundesamt (LBA)** in Braunschweig.

**Welche Rechte haben ältere und behinderte Personen?**

Bei Flügen von einem EU-Flughafen verbietet die Verordnung allen Fluggesellschaften und Reiseveranstaltern, die Buchung und Beförderung von Fluggästen aufgrund einer eingeschränkten Mobilität zu verweigern. Einzige Ausnahme von dieser Vorschrift besteht dann, wenn ausreichend begründete Sicherheitsrisiken vorliegen. Auf diesem Weg soll den – meist unbeabsichtigten – Diskriminierungen ein Ende gemacht werden.

## Welche Hilfeleistungen werden an EU-Flughäfen angeboten?

Ab dem 26.7.2008 müssen die Flughäfen allen Personen mit eingeschränkter Mobilität bestimmte spezifische Dienstleistungen anbieten und somit eine qualitativ anspruchsvolle sowie nahtlose Assistenz gewährleisten:

### Vom Ankunftsort vor dem Flughafen bis zum Sitzplatz im Flugzeug

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 Sitzplatz im Flugzeug bis zum Verlassen des Terminals bzw. bis zum Sitzplatz im Flugzeug des Anschlussfluges (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-Mitgliedsstaaten sowie Norwegen und Island bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten berät.

c/o Euro-Info-Verbraucher e. V.

Rehfusplatz 11

77694 Kehl

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

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.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/](http://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](mailto:buergerinfo@lba.de)

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

Das Online-Kontaktformular finden Sie direkt unter:

[www.lba.de/nn\\_307258/SiteGlobals/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html](http://www.lba.de/nn_307258/SiteGlobals/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html)

## Schlichtungsstelle Mobilität

c/o Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Postfach 61 02 49

10923 Berlin

Tel. 030 / 469970-0 (Montag bis Freitag 9 bis 14 Uhr)

Fax. 030 / 469970-10

Mail: [schlichtungsstelle@vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org)

Homepage: <http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org>

Das Online-Beschwerdeformular finden Sie direkt unter:

[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/beschwerdeformular.html](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org/beschwerdeformular.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 Euro-Info-Verbraucher e. V.

Rehfusplatz 11

77694 Kehl

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

Fax. 07851 / 99148-11

Mail: [info@eCommerce-Verbindungsstelle.de](mailto: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>



## **Euro-Info-Verbraucher e.V.**



Deutsch-französische Informations- und Beratungsstelle für Verbraucher

**Rehfusplatz 11**

**77694 Kehl**

**Tel: 07851 991 48 0**

**Fax: 07851 991 48 11**

**E-Mail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.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.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)**

**ECC-Net : European Consumer Centres Network**

**[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)**

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