

Fluggastrechte

*Reiseprobleme?
Die Europäische Union (EU) hat Ihre Rechte gestärkt.
Hier ein Überblick über die wichtigsten Regelungen.**

Nichtbeförderung und Annullierung

Wurde Ihnen die Beförderung verweigert oder Ihr Flug annulliert, muss Ihnen die befördernde Fluggesellschaft finanzielle Entschädigung und Hilfe anbieten. Vorausgesetzt Sie haben rechtzeitig eingeecheckt, bestehen diese Rechte bei allen Flügen, Charterflügen inbegriffen, die

- von einem Flughafen in der EU starten oder
- von einem Flughafen außerhalb der EU starten mit Ziel innerhalb der EU und von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt werden.

Nichtbeförderung

Übersteigt die Zahl der Passagiere die Zahl der verfügbaren Plätze, muss die Fluggesellschaft zunächst feststellen, ob Passagiere bereit sind, ihre Plätze gegen vereinbarte Entschädigungen aufzugeben. Dabei müssen Sie wählen können zwischen der Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort.

Stellen Sie Ihren Platz nicht freiwillig zur Verfügung, muss Ihnen die Fluggesellschaft folgende Entschädigung leisten:

- 250 € bei Flügen unter 1 500 km,
- 400 € bei längeren Flügen innerhalb der EU und anderen Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km,
- 600 € bei Flügen über 3 500 km außerhalb der EU.

Die Entschädigung kann nur die Hälfte betragen, wenn sich Ihre Reise, je nach Entfernung, nicht länger als 2, 3 oder 4 Stunden verzögert.

Die Fluggesellschaft muss Ihnen zusätzlich anbieten:

- die Wahl zwischen Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort und
- Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation.

Annullierung

Wird Ihr Flug annulliert, muss Ihnen die befördernde Fluggesellschaft anbieten:

- die Wahl zwischen Erstattung des Ticketpreises (und notfalls einem kostenlosen Rückflug zum Abflugort) oder anderweitiger Beförderung zum Zielort und
- Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation.

Die Fluggesellschaft muss Ihnen außerdem die gleiche Höhe an Entschädigung wie für Nichtbeförderung gewähren, es sei denn, Sie wurden vorab rechtzeitig und ausreichend informiert und es wurde Ihnen eine anderweitige Beförderung kurz nach der ursprünglichen Abflugzeit angeboten.

Entschädigungen oder Erstattungen müssen bar, per Überweisung, per Scheck oder – mit Ihrem schriftlichen Einverständnis – in Form von Reisegutscheinen innerhalb von 7 Tagen geleistet werden.

Werden Ihnen diese Rechte vorenthalten, wenden Sie sich unverzüglich mit einer Beschwerde an die Fluggesellschaft, die den Flug durchführt.

Hilfe und weitere Auskünfte

Bei Nichtbeförderung, Annullierung oder einer großen Verspätung und der Vorenthaltung von Rechten durch die Fluggesellschaft können Sie sich bei der betreffenden nationalen Aufsichtsbehörde beschweren. Name und Adresse dieser Stelle erhalten Sie unter Europe Direct Freephone, Tel. **00 800 6 7 8 9 10 11**, oder über E-Mail: mail@europe-direct.cec.eu.int. Dort sind auch Anschriften von Organisationen erhältlich, die bei anderen Beschwerden beraten und Hilfe leisten.

Informationen über die Behandlung Ihrer Beschwerde nimmt auch die Europäische Kommission, Generaldirektion Energie und Verkehr, B-1049 Brüssel entgegen [Fax (32-2) 299 10 15, oder E-Mail: tren-aprights@cec.eu.int].

Die in diesem Plakat enthaltenen und weitere Auskünfte sind in gedruckter Form am Infoschalter erhältlich und können auch im Internet unter folgender Adresse abgerufen werden: http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

DER MIT EINER FLUGGESELLSCHAFT EINGEGANGENE VERTRAG UMFASST WEITERE RECHTE UND PFLICHTEN. DIESE VERTRAGSBEDINGUNGEN SIND BEI FLUGGESELLSCHAFTEN UND REISEBÜROS ERHÄLTlich.

Große Verspätungen

Soforthilfe

Haben Sie rechtzeitig eingeecheckt für einen Flug (Charterflüge inbegriffen),

- der von einem Flughafen in der EU startet oder
- dessen Ziel sich innerhalb der EU befindet, aber von einem Flughafen außerhalb der EU startet und von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführt wird,

und erwartet die befördernde Fluggesellschaft eine Verspätung,

- die bei Flügen unter 1 500 km 2 Stunden oder mehr,
- bei längeren Flügen innerhalb der EU und anderen Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km 3 Stunden oder mehr,
- und bei Flügen über 3 500 km außerhalb der EU 4 Stunden oder mehr beträgt,

muss sie Ihnen Mahlzeiten, Getränke, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) sowie Möglichkeiten zur Telekommunikation anbieten.

Beträgt die Verspätung 5 Stunden oder mehr, muss Ihnen die Fluggesellschaft auch eine Erstattung des Ticketpreises und gegebenenfalls einen kostenlosen Rückflug zum Abflugort anbieten.

Werden Ihnen diese Rechte vorenthalten, wenden Sie sich unverzüglich mit einer Beschwerde an die Fluggesellschaft, die den Flug durchführt.

Spätere Ansprüche

Ist – unabhängig von Start- und Zielort – eine EU-Fluggesellschaft für die Verspätung eines Fluges verantwortlich, können Sie bis zu 4 150 SZR** für jeglichen entstandenen Schaden einfordern. Falls die Fluggesellschaft den Schadensersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Sie können diese Schadensersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Gepäck

Bei Schäden durch Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspätetes Eintreffen Ihres Gepäcks bei einem Flug mit einer EU-Fluggesellschaft können Sie weltweit bis zu 1 000 SZR** einfordern. Falls die Fluggesellschaft den Schadensersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Schäden bei eingeechecktem Gepäck müssen innerhalb von 7 Tagen und bei verspätetem Gepäck innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich geltend gemacht werden.

Sie können diese Schadensersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Verletzung und Tod bei Unfällen

Bei Schäden durch Verletzung oder Tod als Folge eines Unfalls auf einem von einer EU-Fluggesellschaft durchgeführten Flug können Sie weltweit Schadensersatz fordern. Sie haben Anspruch auf eine Vorauszahlung für die Deckung unmittelbarer finanzieller Bedürfnisse. Falls die Fluggesellschaft Ihren Schadensersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen.

Sie können diese Schadensersatzforderungen an die Fluggesellschaft richten, mit der Sie einen Beförderungsvertrag haben, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchführte.

Pauschalreisen

Zusätzlich zu den oben genannten Rechten können Sie, unabhängig vom Zielort, Schadensersatzforderungen an den Reiseveranstalter richten, falls die innerhalb der EU gebuchten Leistungen nicht erbracht wurden. Diese Rechte betreffen jeglichen, in der Pauschalreise enthaltenen Flug, der nicht durchgeführt wurde. Außerdem ist der Reiseveranstalter, wenn er einen erheblichen Teil der in der Pauschalreise gebuchten Leistungen nicht erbringt, dazu verpflichtet, Ihnen kostenlos Hilfestellung zu leisten und Ersatzleistungen, inklusive Beförderung, zur Verfügung zu stellen.

*** Dieses Plakat soll in Kurzform über die Hauptpunkte der betreffenden EU-Rechtsvorschriften informieren.**

** 1 SZR = 1,18 € (Stand: 30.9.2004). Der aktuelle Wechselkurs ist über Europe Direct erhältlich.



Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion Energie und Verkehr, B-1049 Brüssel.