

## Informationen zur Europäischen Fluggastrechteverordnung VO (EG) Nr. 261 / 2004

Diese Hinweise fassen die Haftungsregeln zusammen, die von Fluggesellschaften der Gemeinschaft nach den Rechtsvorschriften der Gemeinschaft im Falle einer Annullierung, Flugverspätung und/oder Nichtbeförderung anzuwenden sind. Die Verordnung sieht je nach Ereignis (Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung) die Erbringung von Ausgleichsleistungen und/oder Unterstützungs- bzw. Betreuungsleistungen (Verpflegungs-, Kommunikations- und Unterbringungsleistungen) durch das Luftfahrtunternehmen vor. Der Anspruch auf die unten genannten Ausgleichsleistungen ist ausgeschlossen, wenn das Vorkommnis auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen (beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln).

### Nichtbeförderung

Bei unfreiwilligem Ausschluss vom gebuchten Flug hat der Fluggast gegenüber der Fluggesellschaft einen Anspruch auf Betreuungsleistungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit sowie auf Flugpreiserstattung innerhalb von 7 Tagen oder auf anderweitige Beförderung zum Endziel der gebuchten Flugreise. Die Ersatzbeförderung erfolgt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen. Vorbehaltlich verfügbarer Sitzplätze kann der Fluggast stattdessen auch zu einem späteren, von ihm gewünschten Zeitpunkt zu seinem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs- sowie erforderlichenfalls Hotel- und Transferkosten von ihm selbst zu tragen sind. Wenn der Fluggast unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurde, so besteht zusätzlich das Recht auf eine Ausgleichsleistung (bar, per Scheck oder Überweisung oder, mit Einwilligung des Fluggastes, in Form eines Gutscheins).

Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke sowie von der angebotenen anderweitigen Beförderung. Bei Flugentfernungen bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 Euro, bei Flugentfernungen zwischen 1.500 und 3.500 km und bei Flügen innerhalb der EU von über 1.500 km 400 Euro sowie bei allen anderen Flügen 600 Euro.

Wird dem Fluggast ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beläuft sich der Anspruch lediglich auf 50 % der oben genannten Beträge, d. h. auf 125 Euro, 200 Euro bzw. 300 Euro.

**Annullierung** Im dem Fall, dass der Flug, für den der Fluggast über eine bestätigte Buchung verfügt, annulliert wird, steht dem Fluggast in gleicher Weise wie bei der Nichtbeförderung ein Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegungs-, Kommunikations-, Transfer- und Unterbringungsleistungen) sowie wahlweise auf Flugpreiserstattung innerhalb von 7 Tagen oder anderweitige Beförderung zu. Daneben besteht ein Anspruch auf Ausgleichsleistungen in gleicher Höhe wie bei der Nichtbeförderung Falls die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände (beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln) zurückzuführen ist, entfällt der Anspruch auf Ausgleichsleistungen. Auch besteht unter anderem dann kein Recht auf Ausgleichsleistung, wenn der Fluggast mindestens 14 Tage vor dem gebuchten Abflug über die Annullierung informiert wurde.

### Verspätung

Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 regelt Verspätungen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 4 Stunden bei Flügen über 3.500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie Flügen über 1.500 km innerhalb der EU sowie von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung. Wenn absehbar ist, dass der Flug von einer großen Verspätung in diesem Sinne betroffen ist, steht dem Fluggast ein Anspruch auf Betreuungsleistungen gegenüber der Fluggesellschaft zu. Dies sind Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung sowie Transfer zum Hotel und die Möglichkeit, 2 unentgeltliche Telefonate zu führen oder 2 Faxe bzw. 2 E-Mails zu versenden. Die Fluggesellschaft ist nicht verpflichtet, Betreuungsleistungen zu gewähren, wenn sich durch die Erbringung dieser Leistungen der Abflug noch weiter verzögern würde.

Bei Verspätungen von über 5 Stunden hat der Fluggast das Recht, sich die Kosten innerhalb von 7 Tagen für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten zu lassen, für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte jedoch nur, soweit der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist, ggf. in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt. Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs besteht im Falle einer verspäteten Ankunft am Endziel von 3 Stunden oder mehr darüber hinaus auch ein Anspruch auf eine Ausgleichsleistung wie im Falle einer Nichtbeförderung oder Flugstreichung. Falls die verspätete Ankunft am Zielort von 3 Stunden oder mehr jedoch auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, entfällt auch hier der Anspruch auf Ausgleichsleistungen.

**Behörden / Authorities**

Austria: Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), Linke Wienzeile 4/1/6, A-1060 WIEN

Belgium: Direction générale 'Transport aérien' Directoraat-generaal 'Luchtvaart' CCN - 2ème étage - 2de verdieping, Rue du progrès 80 Bte 5, Vooruitgangstraat 80 Bus 5, BE-1030 BRUXELLES – BRUSSEL

Bulgaria: Ministry of Transport, Information Technologies and Communications, Directorate General, Civil Aviation Administration, 9, Dyakon Ignatii Str., BG-1000 SOFIA

Croatia: Croatian Civil Aviation Agency, Ulica grada Vukovara 284, HR-10000 ZAGREB

Cyprus: Department of Civil Aviation, 27 Pindarou Street, ALPHA Business Centre, CY-1060 NICOSIA

Czech Republic: Civil Aviation Authority, Airport Ruzyně, CZ-160 08 PRAHA 6

Denmark: Danish Transport Authority, Edvard Thomsens Vej 14, DK-2300 COPENHAGEN

Estonia: Tarbijakaitseamet, Rahukohtu 2, EE-10130 TALLINN

Finland: Consumer Disputes Board, P.O. Box 306, FI-00531 HELSINKI

France: Direction générale de l'aviation civile (DGAC), Direction du transport aérien, Mission du Droit des passagers, Bureau des passagers aériens, 50 rue Henry Farman, FR-75720 PARIS cedex 15

Germany: Luftfahrt-Bundesamt (LBA), DE-38144 BRAUNSCHWEIG, E-Mail: fluggastrechte@lba.de, Tel.: +49 531 2355 115

Greece: Hellenic Civil Aviation Authority Air Transport and International Affairs Div, Air Transport Economics Section D1/D, P.O.B. 73751, EL-16604 HELLINIKO

Hungary: Nemzeti Közlekedési Hatóság Légiközlekedési Igazgatóság / CAA, Budapest Ferihegyi., HU-1675 BUDAPEST, PF 41

Iceland: Icelandic Transport Authority, Samgöngustofa, P.O. Box 470, IS-202 KÓPAVOGUR

Ireland: Commission for Aviation Regulation, 3rd Floor Alexandra House, Earlsfort Terrace, IE - DUBLIN 2

Italy: L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, Viale del Castro Pretorio, 118, IT-00185 ROME

Latvia: Consumer Rights Protection Centre (CRPC), Brīvības street 55, LV-1010, RIGA

Lithuania: Civil Aviation Administration, Rodūnės kelias 2, LT-02188 VILNIUS

Luxembourg: Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur / Direction du Marché intérieur et de la Consommation, 19 - 21, boulevard Royal, L-2449 LUXEMBOURG

Malta: Malta Competition and Consumer Affairs Authority, Mizzi House, National Road, Blata l-Bajda, Hamrun HMR 9010

The Netherlands: Inspectie Leefomgeving en Transport / Human Environment and Transport Inspectorate, Postbus 575, NL-2130 AN HOOFFDORP

Norway: Norsk Reiselivs Forum Transportklagenemnda, Postboks 2924 Solli, NO-0230 OSLO

Poland: Civil Aviation Office, ul. Marcina Flisa 2, PL-02-247 WARSZAWA

Portugal: Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC), Rua B, Edifícios 4, 5 e 6, Aeroporto da Portela, PT-1749-034 LISBOA

Romania: National Authority for Consumer Protection, 72, Blvd Aviatorilor, RO-011865, Sector 1, BUCHAREST

Slovakia: Slovenská obchodná inšpekcia/ústredný inšpektorát, Prievozská 32, SK-827 99 BRATISLAVA 27

Slovenia: Civil Aviation Agency, Vožarski pot 12, SI-1000 LJUBLJANA

Spain: Agencia Estatal de Seguridad Aérea, División de Calidad y Protección Usuario, Avenida General Perón n.º 40, Portal B, 1ª planta 28020 Madrid, España (phone: 91/396 82 10; website: [www.seguridadeaerea.es/](http://www.seguridadeaerea.es/))

Sweden: Consumer Protection Agency, Box 48, SE-651 02 KARLSTAD

Switzerland: Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL Passagierrechte CH-3003 Bern, E-Mail: [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)

United Kingdom: Air Transport Users Council, Room K705 – CAA House, 45–59 Kingsway, London, WC2B 6TE