

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Bestimmte Ereignisse, wie die aktuelle Situation in der Luftfahrtbranche, die unter Engpässen und Personalmangel leidet, widrige Wetterverhältnisse, technische Probleme können Folgeprobleme für die Reisenden auslösen.

Wir bedauern sehr, dass Ihnen diese Umstände passieren. Wir möchten Ihnen aber anhand dieses Informationsblattes gerne einen Service und Hilfestellung bieten, wie Sie in einem entsprechenden Fall handeln können.

Wir kaufen als Reiseveranstalter Leistungen für die Pauschalreise ein, wie z.B. eine Flugbeförderung mit einer Fluggesellschaft. In diesem Fall sind wir der sogenannte Vermittler. Durch das Ausstellen des Flugscheines/Tickets entsteht rein rechtlich ein Flugbeförderungsvertrag zwischen dem Kunden/Passagier und der Fluggesellschaft/Airline. In diesem Flugbeförderungsvertrag sind alle Passagierrechte betreffend Gepäckbeschädigung, Gepäckverlust, Verspätung von Gepäck und Flugstreichung, Flugverspätung, Beförderungsverweigerung, Überbuchung, Höherstufung und Herabstufung, Verpassen von Anschlussflügen enthalten. Ihr Ansprechpartner bei diesen Problemen ist für diese im Anschluss aufgeführten Fälle, direkt die gebuchte Fluggesellschaft/Airline!

Auch Sie als Fluggast/Passagier haben in der entsprechenden Mängelmeldung Pflichten und Fristen einzuhalten, damit Sie Ihre Rechte geltend machen können.

- Die rechtliche Grundlage für die Fluggastrechte hat die EU in einem Gesetz geregelt. Dieses Gesetz können Sie in der aktuell neuesten Fassung unter folgendem Link einsehen:

[Passagierrechte - Your Europe \(europa.eu\)](https://europa.eu/european-council/)

Sie können die Passagierrechte „Ihre Rechte als Reisende“, auch von der Seite der EU per App auf ihr Smartphone herunterladen ([Google Android](#), [Apple iOS](#)).

- Die rechtliche Grundlage für die Fluggastrechte betreffend Haftungs- und Entschädigungsregelungen sind im Montrealer Übereinkommen (MÜ) geregelt.

Dieses Gesetz/Übereinkommen können Sie in der aktuell neuesten Fassung unter folgendem Link einsehen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24255>

Alle hier von uns als Service zusammengestellten Informationen sind nicht rechtlich bindend und sind von uns nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt. Auch die Vollständigkeit der einzelnen Themen sind nicht immer gewährleistet, wir haben die wichtigsten Themen für Sie zusammengestellt. Die rechtlich bindenden, tagesaktuellen Grundlagen können Sie der jeweiligen Webseiten der Fluggesellschaften/Airlines entnehmen, mit der der jeweilige Flugbeförderungsvertrag entstanden ist. Als Grundlage für alle Fluggesellschaften/Airlines ist das o.g. EU-Recht bindend.

In diesem übergeordneten EU-Gesetz werden auch Ihre Rechte als Verbraucher / Reisender geregelt, die sie gegenüber der Fluggesellschaft/Airline in Schadensfällen geltend machen können.

Alle folgend aufgeführten Themen, betreffen Buchungen mit einer Linienfluggesellschaft. Für reine Pauschalfluggesellschaften können ggfs. noch weitere oder andere Richtwerte gelten!

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Ebenfalls zu beachten:

Reisen vom Vereinigten Königreich in ein EU-Land

Seit dem 01. Januar 2021 gelten die EU-Vorschriften über Fluggastrechte im Falle der Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung nicht mehr für **Flüge aus dem Vereinigten Königreich in die EU, die von einer Fluggesellschaft/Airline des Vereinigten Königreichs oder einer anderen Nicht-EU-Fluggesellschaft/Airline durchgeführt werden**, auch wenn der betreffende Flug vor diesem Datum gebucht worden ist. Die EU-Vorschriften gelten jedoch auch nach dem 01. Januar 2021 weiterhin für **Flüge aus dem Vereinigten Königreich in die EU, die von einer EU-Fluggesellschaft/Airline durchgeführt werden**, sofern nicht bereits nach britischem Recht Ausgleichs- oder Gegenleistungen gewährt wurden.

1. Gepäck:

1.1 Verspätetes Gepäck melden:

Sollten Sie Ihr Gepäck nach Beendigung der Gepäckaushandlung nicht vorgefunden haben, melden Sie dies bitte zeitnah (direkt am Flughafen/Airport) direkt der Fluggesellschaft/Airline. Dies kann man je nach Fluggesellschaft/Airline auf unterschiedliche Weise tun:

- per Onlineservice der Airline oder
- am Lost & Found-Schalter der Airline oder
- am Verkaufsschalter der Airline.

Im Anschluss erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung mit einer Vorgangsnummer (PIR Nummer). Bitte bewahren Sie diese zusammen mit allen Flugunterlagen, insbesondere ihrer Bordkarte und dem Gepäckabschnitt auf. Wir empfehlen Ihnen, bis zur erfolgreichen Übermittlung Ihrer Daten und Erstellung Ihrer Vorgangsnummer am Flughafen zu bleiben. Damit kann sich die Fluggesellschaft/Airline schnellstmöglich um die Nachsendung Ihres Gepäcks kümmern.

PIR = Property Irregularity Report

Gepäckmeldung verfolgen:

Über den Fortschritt bei der Gepäckermittlung können Sie sich mithilfe Ihrer Vorgangsnummer (PIR Nummer) online oder telefonisch bei der Fluggesellschaft/Airline informieren und auch Ihre Angaben anpassen. Sollten insbesondere die Zustelladresse oder Ihre Kontaktdaten nicht korrekt sein oder sich geändert haben, können Sie diese anpassen lassen.

Wird von der entsprechenden Fluggesellschaft/Airline kein Onlineservice angeboten, finden Sie auf der schriftlichen Bestätigung Ihrer Verlustmeldung eine Kontakttelefonnummer.

Die große Mehrzahl der vermissten Gepäckstücke werden innerhalb von 24 Stunden wieder gefunden. Sobald Ihr Gepäck am Zielflughafen eingetroffen ist, kontaktiert Sie die Fluggesellschaft/Airline, um die Zustellung mit Ihnen zu vereinbaren.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Aktuell kann es zu Verzögerungen bei der Auslieferung kommen, jedoch bemühen sich die Fluggesellschaften/Airlines um eine schnelle Abwicklung, bitten aber um Ihr Verständnis aufgrund der aktuellen personellen Engpässe.

Gepäck ist innerhalb von 5 Tagen nach Verlustmeldung nicht aufgefunden worden:

In seltenen Fällen kommt es vor, dass ein Gepäckstück nicht innerhalb von 5 Tagen auffindbar ist. Sollte dies auftreten, bitten die Fluggesellschaften/Airlines Sie, sich eigenständig nach Ablauf von 5 Tagen, eine Inhaltsliste zu Ihrem verspäteten Gepäckstück auszufüllen. Hierzu gibt es vorgefertigte Formularlisten bei der Fluggesellschaft/Airline, die Sie sich anfordern sollten. Mittels der von Ihnen ausgefüllten Inhaltsliste wird eine intensive inhaltliche Suche nach Ihrem Gepäck durchgeführt. Dadurch wird es den Fluggesellschaften/Airlines möglich, den größten Teil der verspäteten Gepäckstücke zuzuordnen. Aus diesem Grund wird gebeten, die Inhaltsliste so detailliert wie möglich mit allen Angaben zu Ihrem Gepäck auszufüllen.

1.2 Beschädigtes Gepäck:

Beschädigungen Ihres Gepäcks beim Transport können passieren. Seien Sie versichert, dass die Fluggesellschaften/Airlines alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um den Schaden zu beheben. Bitte melden Sie beschädigtes Gepäck umgehend der örtlichen Gepäckermittlung der betreffenden Fluggesellschaft/Airline vor Ort am Flughafen/Airport.

Den Schaden sofort am Flughafen melden:

Melden Sie beschädigtes Gepäck bitte umgehend, damit die Fluggesellschaft/Airline sich schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern kann. Sie erhalten dann eine schriftliche Bestätigung mit einer Vorgangsnummer (PIR Nummer), die Sie unbedingt aufbewahren sollten.

Ihren Schaden können Sie wie folgt melden:

- Am Schalter für Gepäckermittlung der Fluggesellschaft/Airline am Flughafen/Airport oder
- Am Verkaufsschalter der Fluggesellschaft/Airline am Flughafen/Airport

Den Schaden nachträglich reklamieren:

Wenn Sie einen Schaden erst zu Hause oder im Hotel feststellen, melden Sie ihn unbedingt innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist von sieben Tagen nach Ihrem Flug schriftlich. Sie müssen außerdem den Nachweis erbringen, dass der Schaden in der Obhut der betreffenden Fluggesellschaft/Airline eingetreten ist. Liegt der Fluggesellschaft/Airline Ihre vollständige Schadensmeldung vor, erhalten Sie eine schriftliche Bestätigung mit einer Referenznummer (PIR).

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

1.3 Verlust persönlicher Gegenstände:

Am Flughafen oder im Flugzeug liegen gelassene Gegenstände:

Wenn Sie einen Gegenstand an Bord eines Flugzeuges oder in einer Lounge einer Fluggesellschaft / Airline liegen gelassen haben, melden Sie dies unbedingt nach Ankunft entweder:

- Am Schalter der Gepäckermittlung der Fluggesellschaft/Airline oder
- Am Schalter der Fluggesellschaft/Airline.

Anhand Ihrer detaillierten Beschreibung wird die Fluggesellschaft/Airline versuchen, diesen Gegenstand so schnell wie möglich durch intensive Suche ausfindig zu machen. Sobald der Gegenstand gefunden wurde, wird die Fluggesellschaft/Airline Sie kontaktieren, um die Rückgabe mit Ihnen abzustimmen.

Fehlen einzelner Gegenstände aus aufgegebenem Gepäck:

Wenn aus Ihrem Gepäckstück einzelne Gegenstände oder der gesamte Inhalt fehlen, sollten Sie dies umgehend nach Ankunft melden:

- An der Gepäckermittlung der Fluggesellschaft/Airline am Flughafen/Airport
- Am Schalter der Fluggesellschaft/Airline am Flughafen/Airport
- Über das Onlinekontaktformular der Fluggesellschaft/Airline.

Ersatzansprüche, Haftung und Versicherung:

Alle Informationen zu den gesetzlich geregelten Bestimmungen und Fristen hinsichtlich der Haftung und Versicherung bei verspätetem, verlorenem oder beschädigtem Gepäck durch die Fluggesellschaft/Airline finden Sie unter:

- **Den EU-Passagierrechten:** [Passagierrechte - Your Europe \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24255)
- **Dem Montrealer Übereinkommen:**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24255>

Haftung für Ihr Gepäckstück:

Falls Sie aufgrund einer Gepäckverspätung Ihres aufgegebenen Gepäckstücks eine Ersatzanschaffung vornehmen müssen, beteiligen sich die Fluggesellschaften/Airlines selbstverständlich an den notwendigen Ausgaben für Hygieneartikel und Kleidung im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben*. Bitte bewahren Sie in einem solchen Fall alle Rechnungen auf, um Ihren Anspruch später geltend zu machen. Nach der Meldung Ihres Gepäckschadens (am Flughafen/Airport oder Online) kontaktieren Sie bitte die Fluggesellschaft/Airline für die Erstattung Ihrer nachgewiesenen Kosten.

Wichtig: Seitens Fluggast besteht eine Schadensminderungspflicht – das bedeutet, dass die Ausgaben bei zeitweiligem Gepäckverlust so gering wie möglich gehalten werden müssen.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Für Ihr Handgepäck sind Sie generell selbst verantwortlich. Die Fluggesellschaft/Airline haftet nur, wenn der Schaden durch die Fluggesellschaft/Airline oder seine Mitarbeiter entstanden ist. Die Beweislast liegt beim Fluggast/Passagier.

Die Fluggesellschaften/Airlines haften nicht für normale Abnutzung wie Kratzer, Dellen oder Schäden an überfüllten Gepäckstücken und zerbrechlichen Gegenständen bei unsachgemäßer Verpackung.

Der Anspruch auf Schadenersatz gilt generell pro Person.

*Die Haftung richtet sich nach dem Montrealer Übereinkommen. Entschädigungen werden in Sonderziehungsrechten (SZR) angegeben. Das Sonderziehungsrecht ist eine erschaffene, künstliche Recheneinheit des internationalen Währungsfonds (IWF). 1.131 SZR entsprechen derzeit ca. 1.500€. Dieser Betrag unterliegt Kursschwankungen und kann sich daher ändern. Bitte beachten Sie, dass die Haftungshöchstsumme ab dem 28.12.2019 bei 1.288 SZR liegt.

Gesetzliche Meldefristen bei der Verspätung, Beschädigung und Ersatzanschaffung:

Einen Verlust bzw. Schaden an Ihrem Gepäck sollten Sie direkt nach Ankunft an der Gepäckermittlung, am Schalter oder online bei der betreffenden Fluggesellschaft / Airline melden.

Bitte beachten Sie, dass für die Einhaltung der Meldefristen der Poststempel bzw. das automatische Eingangsdatum des Fax bzw. der E-Mail ausschlaggebend sind.

Inhalt der Meldung	Gesetzliche Meldefrist
Gepäckbeschädigung und Teilverlust (Fehlende Gegenstände aus aufgegebenem Gepäck)	Innerhalb von 7 Tagen nach Gepäckausslieferung
Ersatzanschaffung bei verspäteter Auslieferung	Innerhalb von 21 Tagen nach Gepäckausslieferung
Totalverlust	Innerhalb von 2 Jahren

Hinweis: Einen Anspruch bei Totalverlust kann man gegenüber der Fluggesellschaft/Airline erst nach 21 Tagen geltend machen. Dies gibt der Fluggesellschaft/Airline drei Wochen Zeit, das verlorene Gepäckstück aufzufinden.

Hinweis: Die Einhaltung von den festgesetzten Fristen ist bei jeglichen Schadenersatzforderungen maßgebend. Im Montrealer Übereinkommen sind die festgelegten Fristen in Kalendertagen (nicht in Werktagen!) angegeben.

Entschädigung für Gepäck lt. Montrealer Übereinkommen (MÜ):

- Bei Gepäckverspätung müssen die Kosten für Ersatzkäufe von der Fluggesellschaft/Airline übernommen werden – allerdings nur für Gegenstände, die vor dem Wiederauftauchen des Gepäckstücks gekauft wurden.
- Bei Gepäckbeschädigung muss eine Reparatur oder ein Ersatz für den Zeitwert des Gepäckstücks bzw. für dessen beschädigten Inhalt angeboten werden.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

- Bei Gepäckverlust müssen die Kosten für Notkäufe erstattet werden und ein Ersatz für den Zeitwert des Koffers und dessen Inhalt angeboten werden.
- Die monetären Haftungsobergrenzen sind im Montrealer Übereinkommen (MÜ) festgelegt. Die Berechnung erfolgt in Sonderziehungsrechten (SZR), für die der Wechselkurs vom Internationalen Währungsfonds (IWF) bestimmt wird. Die Haftungsobergrenze ist auf 1131SZR festgelegt. 1131 SZR entsprechen ca. 1.458,31 Euro (Stand 25.Juli 2022).
- Da das Montrealer Übereinkommen nur Haftungsobergrenzen für Entschädigungen zugesprochen wird, gilt zur Umsetzung jeweils das nationale Recht.
- Laut einem Urteil des OLG Köln aus dem Jahr 2005 (22 U 145/04) greift die Haftungsobergrenze nicht, falls die Fluggesellschaft/Airline leichtfertig gehandelt hat. In einem solchen Fall ist die Fluggesellschaft/Airline verpflichtet alle Schäden zu begleichen.
- Wenn besonders wertvolles Gepäck mitgeführt wird, sollte dies zusätzlich extra vom Fluggast/Passagier versichert werden. In diesem Fall muss zwar ein Zuschlag gezahlt werden, das Gepäckstück ist dann aber bis zur vertraglich vereinbarten Höhe versichert.

Das Montrealer Übereinkommen gilt nur bei Einhaltung folgender 3 Parameter:

1. **Flugroute** – Das Recht gilt nur bei internationalen Beförderungen zwischen den Vertragsstaaten;
2. **Verantwortung** – Bei aufgegebenem Gepäck haftet die Fluggesellschaft/Airline verschuldensunabhängig für Schäden, die in ihrer Obhut am Gepäck entstanden sind. Bei Handgepäck haftet die Fluggesellschaft/Airline nur, wenn sie bzw. ihre Angestellten den Schaden verursacht haben;
3. **Fristen** – Das Recht gilt nur, wenn die Schadensmeldung und der Antrag auf Entschädigung innerhalb der im Übereinkommen festgesetzten Fristen eingereicht wurden.

Montrealer Übereinkommen – Vertragsstaaten:

- Das Montrealer Übereinkommen ist ein Abkommen, das weltweite Gültigkeit besitzt und von 136 Staaten ratifiziert worden ist. In den Staaten, die es nicht ratifiziert haben, gilt immerhin meist noch das Warschauer Abkommen von 1929.
- Eine Liste über die Mitglieder des Montrealer Übereinkommen von A – Z können Sie dem Link entnehmen. Selbstverständlich sind alle Länder der EU ebenfalls Mitglieder des Montrealer Übereinkommens. Ebenfalls die USA, Japan, Australien, Südafrika sowie die meisten wichtigen Urlaubsländer.

Montrealer Übereinkommen – länderübergreifend:

Das Montrealer Übereinkommen gilt allgemein für jede Internationale Beförderung von Passagieren, Reisegepäck und Gütern, die gegen Bezahlung oder ohne Bezahlung durchgeführt wird.

Beförderungen zwischen Orten im selben Land werden über dieses Übereinkommen nicht geschützt.

Allerdings gilt seit der Umsetzung des Montrealer Übereinkommens mit der Verordnung (EG) 889/2002 auf europäischer Ebene die Ausnahme, dass auch Inlandsflüge innerhalb der EU unter den Geltungsbereich des Montrealer Übereinkommens fallen. Eine weitere Ausnahme bilden Flüge, bei denen der Startpunkt und das

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Reiseziel im selben Land liegen und eine Zwischenlandung oder ein Flugzeugwechsel außerhalb dieses Landes erfolgen. Dieses Land muss nicht zwingend ein Vertragsstaat sein.

Checkliste: Benötigte Informationen und Unterlagen für die Durchsetzung einer Entschädigung bei Gepäckproblemen

- ✓ Boardingtickets mit Flugnummer
- ✓ Gepäckabschnittsnummer (Baggage Tag)
- ✓ Angaben zum Gepäck
- ✓ Schadensformular (PIR)
- ✓ Liste des Kofferinhaltes und evtl. Rechnungen
- ✓ Fotos des beschädigten Gepäckstücks
- ✓ Belege über Kosten für Notkäufe

2. Flüge:

2.1 Flug gestrichen/annulliert:

Eine Annullierung liegt in den folgenden Fällen vor:

- Ihr ursprünglicher Flug findet nicht statt und Sie werden auf einen anderen Linienflug umgebucht
- Das Flugzeug ist zwar gestartet, musste jedoch zum Abflughafen zurückkehren und Sie wurden auf einen anderen Flug umgebucht
- Ihr Flug endet auf einem Flughafen, der nicht auf Ihrem Flugschein angegebenen Zielort entspricht, **es sei denn:**
 - Sie haben eine anderweitige Beförderung (unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt) zum Flughafen Ihres ursprünglichen Zielorts oder zu einem anderen Zielort, mit dem Sie einverstanden sind, zugestimmt. In diesem Fall gilt dies als Verspätung, nicht als Annullierung.
 - Der Ankunftsflughafen und der ursprüngliche Zielflughafen bedienen dieselbe Stadt oder Region. In diesem Fall gilt dies als Verspätung, nicht als Annullierung.

Wird Ihr Flug annulliert, haben Sie Anspruch auf wahlweise Erstattung, anderweitige Beförderung oder Rückflug.

Außerdem haben Sie **Anspruch auf Unterstützung am Flughafen.**

Wenn Sie weniger als 14 Tage vor dem geplanten Abflugdatum über die Annullierung informiert wurden, haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Die Fluggesellschaft/Airline hat den Nachweis zu erbringen, dass und wann Sie persönlich über die Annullierung des Fluges unterrichtet wurden. Ist dies nicht der Fall, können Sie sich für weitere Unterstützung an die in Ihrem Land zuständige Behörde wenden.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Fluggesellschaften/Airlines sind jedoch **nicht verpflichtet, Ausgleichszahlungen zu leisten**, wenn sie nachweisen können, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Das Vorliegen derartiger Umstände muss die Fluggesellschaft/Airline nachweisen, beispielsweise anhand von Auszügen aus Logbüchern oder Ereignismeldungen. Die Nachweise sollte die Fluggesellschaft/Airline der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle und den betroffenen Fluggästen im Einklang mit den nationalen Bestimmungen über den Zugang zu Dokumenten zur Verfügung stellen.

Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung bei Flugstreichung/Annullierung:

Die Fluggesellschaft/Airline muss Ihnen **einmalig die Wahl einräumen zwischen:**

1. Erstattung des Flugscheinpreises und – bei einem Anschlussflug – Rückflug zum Startflughafen zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
2. Anderweitiger Beförderung zum Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt **oder**
3. Anderweitiger Beförderung zu einem späteren Ihnen genehmen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen und vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Hinweis:

Aufgrund der noch andauernden Coronakrise stellen die Fluggesellschaften/Airlines alternativ zur Erstattung Gutscheine aus, die sie später einlösen können. Ihnen als Fluggast muss jedoch immer die Wahlmöglichkeit zwischen einem Gutschein und einer Barerstattung eingeräumt werden.

Sobald Sie sich für eine der drei Optionen entschieden haben, verlieren Sie den Anspruch auf die anderen beiden Optionen. Möglicherweise ist die Fluggesellschaft/Airline je nach Flugstrecke und Dauer der Verspätung gegenüber der ursprünglichen vorgesehenen Ankunftszeit jedoch weiterhin zu Entschädigungsleistungen verpflichtet.

Kommt die Fluggesellschaft/Airline Ihrer Verpflichtung nicht nach, eine anderweitige Beförderung oder einen Rückflug unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt anzubieten, **muss sie Ihnen Ihre Flugkosten zurückerstatten.**

Lässt Ihnen die Fluggesellschaft nicht die Wahl zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung, sondern beschließt einseitig, den Preis Ihres ursprünglichen Flugscheins zu erstatten, haben Sie zusätzlich Anspruch auf Erstattung des Preisunterschiedes zwischen den beiden Flugscheinen (bei vergleichbaren Beförderungsbedingungen).

Haben Sie den Hin- und Rückflug gesondert bei unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airlines gebucht und wird der Hinflug annulliert, ist die Erstattung nur für den annullierten Flug fällig.

Werden hingegen Hin- und Rückflug von unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airlines durchgeführt, sind jedoch Teil einer einzigen Buchung, haben Sie bei Annullierung des Hinfluges folgende Rechte:

- Entschädigung
- Wahlweise Erstattung des Preises des gesamten Flugscheines (Hin- und Rückflug) oder Umbuchung auf einen anderen Flug für den Hinflug

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Entschädigung – Flugstreichung/Annullierung:

Betrag in Euro	Entfernung
250	Bis zu 1500 km
400	Über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3500 km bei anderen Flügen
600	Über 3500 km

Bei Flugannullierung muss Ihnen die Fluggesellschaft einmalig die Wahl einräumen zwischen:

1. Erstattung des Flugscheinpreises und – bei einem Anschlussflug – Rückflug zum Startflughafen zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
2. Anderweitiger Beförderung zum Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder
3. Anderweitiger Beförderung zu einem späteren Ihnen genehmen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen und vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Sobald Sie sich für eine der drei Optionen entschieden haben, verlieren Sie den Anspruch auf die anderen beiden Optionen. Möglicherweise ist die Fluggesellschaft/Airline jedoch weiterhin zu Entschädigungsleistungen verpflichtet.

- Wenn Sie sich für die Erstattung des Flugscheines entscheiden, hängt die Entschädigung von der Art des Fluges und der Verspätung ab.
- Wenn Sie sich für eine anderweitige Beförderung entscheiden, hängt die Entschädigung von der Art des Fluges und der Verspätung ab, mit der Sie Ihren Zielort gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit erreichen.

Keinen Anspruch auf Entschädigung haben Sie, wenn

- Sie **mehr als 14 Tage** im Voraus informiert werden
- Sie **zwischen zwei Woche und 7 Tagen** vor dem geplanten Abflug informiert werden und Ihnen eine **anderweitige Beförderung** angeboten wird, die es Ihnen ermöglichen würde,
 - **nicht mehr als 2 Stunden** vor der **ursprünglich** geplanten Startzeit abzufliegen und
 - den Zielort **weniger als vier Stunden nach** der **ursprünglich** geplanten Ankunftszeit zu erreichen
- Sie **weniger als sieben Tage** vor dem geplanten Abflug informiert werden und Ihnen eine **anderweitige Beförderung** angeboten wird, die es Ihnen ermöglichen würde,
 - **nicht mehr als eine Stunde** vor der **ursprünglich** geplanten Startzeit abzufliegen und
 - den Zielort **weniger als zwei Stunden** nach der **ursprünglich** geplanten Ankunftszeit zu erreichen.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Hinweis:

Wenn Ihnen die Fluggesellschaft/Airline eine **anderweitige Beförderung** angeboten hat und Sie Ihren Zielort mit einer **Verspätung** von zwei, drei oder vier Stunden erreichen, **kann die Entschädigung um 50 % gekürzt werden.**

Bei der Abfertigung muss ein deutlich sichtbarer Hinweis in Papierform oder elektronischer Form über die Fluggastrechte in der EU informieren. Dies gilt nicht nur für die Abfertigung am Flughafenschalter, sondern auch an Check-In-Kiosks und beim Online-Check-In. Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wurde, Ihr Flug gestrichen wurde oder Sie beim Abflug eine Verspätung von über zwei Stunden in Kauf nehmen mussten oder Sie Ihren Zielort mit großer Verspätung erreicht haben, muss Ihnen die Fluggesellschaft/Airline ein Merkblatt mit den Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen aushändigen.

Keinen Anspruch auf Entschädigung haben Sie im Falle von außergewöhnlichen Umständen, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Außergewöhnliche Umstände – Flugstreichung/Annullierung:

Außergewöhnliche Umstände können mehr als eine Annullierung oder Verspätung am Zielort zur Folge haben. Beispiele für Ereignisse, die als außergewöhnliche Umstände gelten:

Entscheidungen des Flugverkehrsmanagements, politische Instabilität, ungünstige Witterungsbedingungen und Sicherheitsrisiken.

Als **nicht außergewöhnliche Umstände** gelten:

- die meisten **technischen Probleme**, die sich bei der Wartung von Flugzeugen zeigen oder infolge einer unterbliebenen Wartung auftreten
- Kollisionen eines Treppenfahrzeugs mit einem Flugzeug
- Streik des Flugpersonals (interne Streikaktion)

Jeder **externe Streik, der den Betrieb einer Fluggesellschaft/Airline beeinträchtigt**, kann als „außergewöhnliche Umstände“ betrachtet werden. Um von der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung befreit zu sein, **muss die Fluggesellschaft/Airline jedoch nachweisen**, dass ein Zusammenhang zwischen den außergewöhnlichen Umständen und der Verspätung bzw. Annullierung besteht und dass die Verspätung oder Annullierung auch dann nicht hätte vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Erhalten Sie keine zufriedenstellende Erklärung von der Fluggesellschaft/Airline, können Sie sich für weitere Unterstützung an die in Ihrem Land zuständige Behörde wenden.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Unterstützungen bei Flugstreichung/Annullierung:

Die Fluggesellschaften/Airlines sollten Ihnen während Ihrer Wartezeit **kostenlose Unterstützung** anbieten. Im Fall von Reiseunterbrechungen sollten Sie sich bei der Fluggesellschaft/Airline melden, um zu vermeiden, dass Sie eigene Vorkehrungen treffen müssen. Die Fluggesellschaften/Airlines sollten auch sicherstellen, dass die Unterkunft nach Verfügbarkeit auch für Menschen mit Behinderungen und Ihre Begleithunde zugänglich ist. Die Unterstützung umfasst:

- Erfrischungen
- Verpflegung
- Unterkunft (bei Umbuchung auf einen Flug am darauffolgenden Tag)
- Beförderung zur Unterkunft und Rücktransport zum Flughafen/Airport
- Zwei Telefonanrufe, Telex, Fax-Mitteilungen oder E-Mails

Wird keine Unterstützung angeboten und haben Sie Ihre Verpflegung und Erfrischungen usw. **aus eigener Tasche bezahlt**, dann **sollte die Fluggesellschaft/Airline Ihnen Ihre Auslagen erstatten**, sofern diese erforderlich, vertretbar und angemessen waren. Bewahren Sie zu diesem Zweck alle Quittungen auf. Sie haben das Recht auf Unterstützung nur so lange, wie Sie auf eine anderweitige Beförderung zum Zielort unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum Frühestmöglichen Zeitpunkt oder auf einen Rückflug warten müssen.

In Ausnahmefällen kann die **Fluggesellschaft/Airline die Unterstützung eventuell einschränken oder ablehnen**, wenn dadurch für die auf einen alternativen oder verspäteten Flug wartenden Fluggäste/Passagiere eine **zusätzliche Verspätung** entstehen würde.

2.2 Flug verspätet:

Verspätet sich der Abflug, haben Sie je nach **Dauer der Verspätung** und der **Flugstreckenlänge** Anspruch auf Unterstützung, Erstattung und Rückflug.

Wenn Sie mit einer **Verspätung von mehr als drei Stunden am Zielort ankommen**, haben Sie Anspruch auf Entschädigung, es sei denn, die Verspätung geht auf außergewöhnliche Umstände zurück. Das Vorliegen derartiger Umstände muss die Fluggesellschaft/Airline nachweisen, beispielsweise anhand von Auszügen aus Logbüchern oder Ereignismeldungen. Die Nachweise sollte die Fluggesellschaft/Airline der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle und den betroffenen Fluggästen im Einklang mit den nationalen Bestimmungen über den Zugang zu Dokumenten zur Verfügung stellen.

Hinweis:

Bei der Abfertigung muss ein deutlich sichtbarer Hinweis in Papierform oder elektronischer Form über die Fluggastrechte in der EU informieren. Dies gilt nicht nur für die Abfertigung am Flughafenschalter, sondern auch an Check-In-Kiosks und beim Online-Check-In. Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wurde, Ihr Flug gestrichen wurde oder Sie beim Abflug eine Verspätung von über zwei Stunden in Kauf nehmen mussten oder Sie Ihren Zielort mit großer Verspätung erreicht haben, muss Ihnen die Fluggesellschaft/Airline ein Merkblatt mit den Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen aushändigen.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Bitte verlassen Sie bei Flugverspätungen nicht eigenständig das Flughafengebäude. Verlassen Sie das Gelände des Flughafens/Airports nur auf Anweisung oder erteilter Genehmigung des Personals der Fluggesellschaft/Airline. In manchen Fällen ergeben sich kurzfristig Alternativbeförderungen, die Sie dann nicht rechtzeitig erreichen könnten. Es kann außerdem zu Ablehnungen von Kostenübernahmen, Erstattungen oder Ersatzleistungen kommen, nur weil Sie sich unerlaubt entfernt haben.

Erstattung und Rückflug bei großer Verspätung (fünf Stunden oder mehr) beim Abflug:

Wenn Ihr Flug beim Abflug mindestens fünf Stunden verspätet ist, muss die Fluggesellschaft/Airline Ihnen den Preis Ihres Flugscheins erstatten und Ihnen - bei einem Anschlussflug - einen Rückflug zum Startflughafen zum frühestmöglichen Zeitpunkt anbieten.

Unterstützung bei Verspätungen beim Abflug:

Erwartet eine Fluggesellschaft/Airline eine Verspätung gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Abflugzeit, haben Sie Anspruch auf **Mahlzeiten und Erfrischungen** im Verhältnis zur Wartezeit sowie auf zwei kostenlose Telefonanrufe, E-Mails oder Fax-Mitteilungen. Ab wann Sie diesen Anspruch haben, richtet sich nach der Dauer der Verspätung und der Flugstreckenlänge:

- Verspätung von zwei Stunden oder mehr bei Flügen über eine Entfernung bis zu 1500 km
- Verspätung von drei Stunden oder mehr bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen zwischen 1500 und 3000 km
- Verspätung von vier Stunden oder mehr bei allen anderen Flügen

Wenn die neue erwartete Abflugzeit mindestens einen Tag nach dem ursprünglich geplanten Abflugtag liegt, haben Sie Anspruch auf **Hotelunterbringung** sowie **Beförderung zwischen dem Flughafen/Airport und dem Ort der Unterkunft** (wenn Sie die Nacht dort überbrücken müssen).

Die Fluggesellschaften/Airlines sollten Ihnen während Ihrer Wartezeit **kostenlose Unterstützung** anbieten. Im Fall von Reiseunterbrechungen sollten Sie sich bei der Fluggesellschaft/Airline melden, um zu vermeiden, dass Sie eigene Vorkehrungen treffen müssen. Die Fluggesellschaften/Airlines sollten auch sicherstellen, dass die Unterkunft nach Verfügbarkeit auch für Menschen mit Behinderungen und ihre Begleithunde zugänglich ist.

Wird keine Unterstützung angeboten und haben Sie Ihre Verpflegung und Erfrischungen aus eigener Tasche bezahlt, dann **sollte die Fluggesellschaft/Airline Ihnen Ihre Auslagen erstatten**, sofern diese erforderlich, vertretbar und angemessen waren. Bewahren Sie zu diesem Zweck alle Quittungen auf. Sie haben das Recht auf Unterstützung nur so lange, wie Sie auf eine anderweitige Beförderung zum Zielort unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder auf einen Rückflug warten müssen.

In Ausnahmefällen **kann die Fluggesellschaft/Airline die Unterstützung eventuell einschränken oder ablehnen**, wenn dadurch für die auf einen alternativen oder verspäteten Flug wartenden Fluggäste eine **zusätzliche Verspätung** entstehen würde.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Hinweis:

Bitte verlassen Sie bei Flugverspätungen nicht eigenständig das Flughafengebäude. Verlassen Sie das Gelände des Flughafens/Airports nur auf Anweisung oder erteilter Genehmigung des Personals der Fluggesellschaft/Airline. In manchen Fällen ergeben sich kurzfristig Alternativbeförderungen, die Sie dann nicht rechtzeitig erreichen könnten. Es kann außerdem zu Ablehnungen von Kosten-übernahmen, Erstattungen oder Ersatzleistungen kommen, nur weil Sie sich unerlaubt entfernt haben.

Entschädigung – Verspätung bei der Ankunft:

Betrag in EUR	Entfernung
250	Bis zu 1500 km
400	Über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3000 km bei anderen Flügen
600	Über 3500 km

- Wenn Sie Ihren Zielort mit einer **Verspätung von drei Stunden oder mehr** erreichen, haben Sie Anspruch auf Entschädigung, sofern die Verspätung nicht durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde.
- Wenn Sie auf einer Reise inner- oder außerhalb der EU im Rahmen eines Fluges aus einem EU-Land einen Anschlussflug verpassen, sollten Sie Anspruch auf eine Entschädigung haben, wenn Sie Ihren Zielort **mit einer Verspätung von drei Stunden oder mehr** erreichen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich bei der Fluggesellschaft/Airline, die die Anschlussflüge durchführt, um ein EU-Unternehmen handelt oder nicht.
- Bei einer Flugreise von einem Nicht-EU-Land zu einem Zielort in einem EU-Land mit Anschlussflügen, die nacheinander von Nicht-EU- und EU-Fluggesellschaften/Airlines oder aber **nur von EU-Fluggesellschaften/Airlines durchgeführt werden**, besteht bei großer Verspätung am Zielort nur für Flüge, die von EU-Fluggesellschaften/Airlines durchgeführt werden, **Anspruch auf Entschädigung**.
- Sie haben **keinen Anspruch auf Entschädigung**, wenn Sie Anschlussflüge aufgrund von Verspätungen bei der Sicherheitskontrolle oder wegen **Nichtbeachtung der Einstiegszeit für Ihren Flug** am Transferflughafen verpassen.
- Wenn Sie einen Flug zu einem anderen Flughafen/Airport als dem ursprünglich gebuchten Flughafen/Airport akzeptieren und dieser **Verspätung hat**, haben Sie Anspruch auf **Entschädigung**. Für die Berechnung der Verspätung wird von der Zeit der Ankunft am in der ursprünglichen Buchung angegebenen Flughafen/Airport oder am mit der Fluggesellschaft/Airline vereinbarten Zielflughafen/Airport ausgegangen. Die **Kosten der Beförderung** zwischen dem **Alternativflughafen** und dem in der ursprünglichen Buchung angegebenen Flughafen oder dem vereinbarten Zielflughafen **sollte die Fluggesellschaft/Airline tragen**.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Hinweis:

Wenn Ihnen die Fluggesellschaft/Airline eine **anderweitige Beförderung** angeboten hat und Sie Ihren Zielort mit einer Verspätung von zwei, drei oder vier Stunden erreichen, **kann die Entschädigung um 50 % gekürzt werden.**

Außergewöhnliche Umstände – Verspätung:

Außergewöhnliche Umstände können mehr als eine Annullierung oder Verspätung am Zielort zur Folge haben. Beispiele für Ereignisse, die als außergewöhnliche Umstände gelten:


Entscheidungen des Flugverkehrsmanagements, politische Instabilität, ungünstige Wetterbedingungen und Sicherheitsrisiken.

Als nicht außergewöhnliche Umstände gelten:

- Die meisten technischen Probleme, die sich bei der Wartung von Flugzeugen zeigen oder infolge einer unterbliebenen Wartung auftreten
- Kollision eines Treppenfahrzeugs mit einem Flugzeug
- Streik des Flugpersonals (interne Streikaktion)

Jeder externe Streik, der den Betrieb einer Fluggesellschaft/Airline beeinträchtigt, kann als „außergewöhnliche Umstände“ betrachtet werden. Um von der Verpflichtung zur Zahlung einer Entschädigung befreit zu sein, muss die Fluggesellschaft/Airline jedoch nachweisen, dass ein Zusammenhang zwischen den außergewöhnlichen Umständen und der Verspätung bzw. Annullierung besteht, und dass die Verspätung oder Annullierung auch dann nicht hätte vermieden werden können, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.

Erhalten Sie keine zufriedenstellende Erklärung von der Fluggesellschaft/Airline, können Sie sich für weitere Unterstützung an die in Ihrem Land zuständige Behörde wenden.

 Germany	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Nationale Beschwerde- und Durchsetzungsstelle Fluggastrechte / National Enforcement Body Air Passenger Rights Visiting Adress: Hermann-Blenk-Straße 21 DE- 38108 Braunschweig Postal Adress: 38144 Braunschweig	Tel: +49 531 2355-115 Fax: +49 531 2355-1197 E-Mail: fluggastrechte@lba.de Website: German , English Online-complaint-form: German , English
--	--	--

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

2.3 Anschlussflug verpasst:

Anschlussflüge sind Reisen, auf denen Sie mehr als einen Flug antreten müssen, um zu Ihrem Zielort zu gelangen.

Wenn Sie einen Anschlussflug verpassen und mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden am Zielort ankommen, haben Sie Anspruch auf Entschädigung. Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach der Dauer der Verspätung und der Entfernung zu Ihrem Zielort

Sie haben Anspruch auf Entschädigung, wenn

- Ihre Flüge Teil einer einzigen Buchung sind **und**
- In den Anwendungsbereich der EU-Fluggastrechte fallen **und**
- Die Verspätung Ihrer Ankunftszeit nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Hinweis:

Sie haben keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn Sie Ihren Anschlussflug aufgrund von Verspätungen bei der Sicherheitskontrolle oder wegen Nichtbeachtung der Einstiegszeit für Ihren Flug am Transferflughafen verpassen.

Entschädigung siehe Punkt „Verspätung bei der Ankunft“!!!

2.4 Beförderung verweigert:

Die Fluggesellschaft/Airline kann Ihnen die Beförderung verweigern bei:

- Bedenken im Zusammenhang mit der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder der Gesundheit (beispielsweise, wenn Sie die Fluggesellschaft/Airline nicht im Voraus über etwaige schwere Infektionskrankheiten oder Allergien in Kenntnis gesetzt haben oder wenn Sie nicht die richtigen Reisedokumente besitzen.)
- Wenn der Passagier ein Sicherheitsrisiko für sich selbst darstellt. Das kann bei einer schweren Erkrankung der Fall sein.
- Wenn der Passagier ein Sicherheitsrisiko für andere darstellt. Das kann z.B. der Fall sein, wenn der Passagier sich gewalttätig verhält oder er offensichtlich betrunken ist.
- Nichtantritt des Hinfluges bei einer Buchung mit Hin- und Rückflug (No-Show)
- Nichtantritt eines oder mehrerer vorangehender Flüge bei einer Buchung mit aufeinanderfolgenden Flügen (No-Show)
- Fehlen der einschlägigen Dokumente für ein mitreisendes Haustier

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Wenn Sie rechtzeitig am Abfertigungsschalter sind und eine gültige Buchung und gültige Reisedokumente haben und die Fluggesellschaft/Airline Ihnen die Beförderung wegen Überbuchung oder aus betrieblichen Gründen verweigert und Sie Ihren Sitzplatz nicht freiwillig aufgeben, haben Sie Anspruch auf:

- Entschädigung
- Wahlweise Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung zu einem späteren Zeitpunkt sowie
- Unterstützung

Hinweis:

Sollten Sie mit einer Erkrankung eine Flugreise planen, so sprechen Sie vorher mit Ihrem behandelnden Arzt, ob Sie mit Ihrer Erkrankung flugtauglich sind. Um eine Beförderungsverweigerung seitens der Fluggesellschaft/Airline im Vorfeld zu verhindern, können Sie bei der Fluggesellschaft/Airline direkt vorab telefonisch oder online ein Formular zur medizinischen Flugtauglichkeit (MEDA) anfordern, dieses wird von Ihrem behandelnden Arzt ausgefüllt und dann vorab der Fluggesellschaft/Airline übermittelt und mit einem OK / Genehmigung bestätigt.

Entschädigung – Nichtbeförderung:

Betrag in EUR	Entfernung
250	Bis zu 1500 km
400	Über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3000 km bei anderen Flügen
600	Über 3500 km

Wenn Sie rechtzeitig am Abfertigungsschalter waren, **steht Ihnen grundsätzlich eine Entschädigung zu, wenn Ihnen die Fluggesellschaft/Airline die Beförderung verweigert**. Dies gilt nur dann nicht, wenn Ihnen die Beförderung aus vertretbaren Gründen verweigert wurde, wie Bedenken im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder wenn Sie nicht im Besitz der erforderlichen Reiseunterlagen waren.

Es ist jedoch möglich, dass Fluggesellschaften/Airlines Ihnen selbst bei Vorliegen derartiger Gründe eine Entschädigung anbieten. Diese richtet sich dann nach den für Ihr Ticket geltenden besonderen Bedingungen.

Anschlussflug – Buchung mit einem einzigen Check-In:

Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, weil Sie nach Ansicht der Fluggesellschaft/Airline, die den Anschlussflug durchführt, zu spät würden an Board gehen können, weil der erste Flug Verspätung hatte, ist eine Entschädigung fällig.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Hinweis:

Wenn Ihnen die Fluggesellschaft/Airline eine anderweitige Beförderung angeboten hat und Sie Ihren Zielort mit einer Verspätung von zwei, drei oder vier Stunden erreichen, kann die Entschädigung um 50 % gekürzt werden.

Hinweis:

Die Nichtbeförderung muss **gegen den Willen** des Fluggastes erfolgen. Das heißt: Wenn Sie nicht einverstanden sind, können Sie eine Ausgleichszahlung verlangen. **Verzichten** Sie aber freiwillig auf die Beförderung, gibt es kein Geld. Stattdessen können Sie mit der Airline zum Beispiel über einen Gutschein als Gegenleistung für Ihren Verzicht reden. Außerdem können Sie die Erstattung des Flugpreises oder die Ersatzbeförderung fordern.

Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung bei Nichtbeförderung

Die Fluggesellschaft/Airline muss Ihnen **einmalig die Wahl einräumen zwischen:**

- Erstattung des Flugscheinpreises und – bei einem Anschlussflug – Rückflug zum Startflughafen zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- Anderweitiger Beförderung zum Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt **oder**
- Anderweitiger Beförderung zu einem späteren Ihnen genehmen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen (d.h. „Umbuchung“) und vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Sobald Sie sich für eine der drei Optionen entschieden haben, verlieren Sie den Anspruch auf die anderen beiden Optionen. Möglicherweise ist die Fluggesellschaft/Airline je nach Flugstrecke und Dauer der Verspätung gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Ankunftszeit jedoch weiterhin zu Entschädigungsleistungen verpflichtet.

- **Kommt die Fluggesellschaft/Airline ihrer Verpflichtung nicht nach**, eine anderweitige Beförderung oder einen Rückflug unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt anzubieten, **muss sie ihnen Ihre Flugkosten zurückerstatten.**
- Lässt Ihnen die Fluggesellschaft/Airline **nicht die Wahl** zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung, sondern beschließt einseitig, den Preis Ihres ursprünglichen Flugscheins zu erstatten, haben Sie **zusätzlich Anspruch auf Erstattung des Preisunterschieds** zwischen den beiden Flugscheinen (bei vergleichbaren Beförderungsbedingungen).
- Haben Sie den Hin- und Rückflug gesondert bei unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airlines gebucht und **wird der Hinflug annulliert, ist die Erstattung nur für den annullierten Flug fällig.**

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Werden hingegen Hin- und Rückflug von unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airline durchgeführt, sind jedoch Teil einer einzigen Buchung, haben Sie bei Annullierung des Hinflugs folgende Rechte:

- Entschädigung
- Wahlweise Erstattung des Preises des gesamten Flugscheins (Hin- und Rückflug) oder Umbuchung auf einen anderen Flug für den Hinflug.

Hinweis:

Sofern in den für Ihr Ticket geltenden besonderen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung oder Umbuchung, wenn:

- Ihnen die Beförderung aus vertretbaren Gründen im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit verweigert wurde.
- Sie nicht im Besitz der erforderlichen Reiseunterlagen waren.

Unterstützung bei Nichtbeförderung:

Die Fluggesellschaften/Airlines sollten Ihnen während Ihrer Wartezeit **kostenlose Unterstützung** leisten. Im Fall von Reiseunterbrechungen sollten Sie sich bei der Fluggesellschaft/Airline melden, um zu vermeiden, dass Sie eigene Vorkehrungen treffen müssen. Die Fluggesellschaften/Airlines sollten auch sicherstellen, dass die Unterkunft nach Verfügbarkeit auch für Menschen mit Behinderung und Ihre Begleithunde zugänglich ist. Die Unterstützung umfasst:

- Erfrischungen
- Verpflegung
- Unterkunft (bei Umbuchung auf einen Flug am darauffolgenden Tag)
- Beförderung zur Unterkunft und Rücktransport zum Flughafen
- Zwei Telefonate, Telex, Fax-Mitteilungen oder E-Mails

Wird keine Unterstützung angeboten und haben Sie eine oder mehrere der oben genannten Leistungen **aus eigener Tasche bezahlt**, dann **sollte die Fluggesellschaft/Airline Ihnen Ihre Auslagen erstatten**, sofern diese erforderlich, vertretbar und angemessen waren. Bewahren Sie zu diesem Zweck alle Quittungen auf. Sie haben das Recht auf Unterstützung nur so lange, wie Sie auf eine anderweitige Beförderung zum Zielort unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder auf einen Rückflug warten müssen.

In Ausnahmefällen **kann die Fluggesellschaft/Airline die Unterstützung eventuell einschränken oder ablehnen**, wenn dadurch für die auf einen alternativen oder verspäteten Flug wartenden Fluggäste eine zusätzliche Verspätung entstehen würde.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Hinweis:

Sofern in den für Ihr Ticket geltenden besonderen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung oder Umbuchung, wenn:

- Ihnen die Beförderung aus vertretbaren Gründen im Zusammenhang mit der Gesundheit oder der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit verweigert wurde.
- Sie nicht im Besitz der erforderlichen Reiseunterlagen waren.

2.5 Überbuchung

Wenn Sie rechtzeitig am Abfertigungsschalter waren und eine gültige Buchung und gültige Reisedokumente hatten und Ihnen die Beförderung wegen Überbuchung oder aus betrieblichen Gründen verweigert wurde und Sie Ihren Sitzplatz nicht freiwillig aufgeben, haben Sie Anspruch auf:

- Entschädigung
- Wahlweise Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung zu einen späteren Zeitpunkt sowie
- Unterstützung durch die Fluggesellschaft/Airline

Hinweis:

Die Nichtbeförderung muss **gegen den Willen** des Fluggastes erfolgen. Das heißt: Wenn Sie nicht einverstanden sind, können Sie eine Ausgleichszahlung verlangen. **Verzichten** Sie aber freiwillig auf die Beförderung, gibt es kein Geld. Stattdessen können Sie mit der Fluggesellschaft/Airline zum Beispiel über einen Gutschein als Gegenleistung für Ihren Verzicht reden. Außerdem können Sie die Erstattung des Flugpreises oder die Ersatzbeförderung fordern.

Entschädigung – Nichtbeförderung wegen Überbuchung:

Betrag in EUR	Entfernung
250	Bis zu 1500 km
400	Über 1500 km innerhalb der EU und zwischen 1500 km und 3000 km bei anderen Flügen
600	Über 3500 km

Bei Nichtbeförderung sollten Sie prinzipiell entschädigt werden.

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Anschlussflug – Buchung mit einem einzigen Check-In:

Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, weil Sie nach Ansicht der Fluggesellschaft/Airline, die den Anschlussflug durchführt, zu spät würden an Bord gehen können, weil der erste Flug Verspätung hatte, ist eine Entschädigung fällig.

Hinweis:

Wenn Ihnen die Fluggesellschaft/Airline eine anderweitige Beförderung angeboten hat und Sie Ihren Zielort mit einer Verspätung von zwei, drei oder vier Stunden erreichen, kann die Entschädigung um 50 % gekürzt werden.

Erstattung, anderweitige Beförderung oder Umbuchung bei Nichtbeförderung wegen Überbuchung

Die Fluggesellschaft/Airline muss Ihnen **einmalig die Wahl einräumen zwischen:**

- Erstattung des Flugscheinpreises und – bei einem Anschlussflug – Rückflug zum Startflughafen zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- Anderweitige Beförderung zum Zielort zum frühestmöglichen Zeitpunkt **oder**
- Anderweitige Beförderung zu einem späteren, Ihnen genehmen Zeitpunkt unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen (d.h. „Umbuchung“) und vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Sobald Sie sich für eine der drei Optionen entschieden haben, verlieren Sie den Anspruch auf die anderen beiden Optionen. Möglicherweise ist die Fluggesellschaft/Airline je nach Flugstrecke und Dauer der Verspätung gegenüber der ursprünglich vorgesehenen Ankunftszeit jedoch weiterhin zu Entschädigungsleistungen verpflichtet.

- **Kommt die Fluggesellschaft/Airline ihrer Verpflichtung nicht nach**, eine anderweitige Beförderung oder einen Rückflug unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt anzubieten, **muss sie ihnen Ihre Flugkosten zurückerstatten.**
- Lässt Ihnen die Fluggesellschaft/Airline **nicht die Wahl** zwischen Erstattung und anderweitiger Beförderung, sondern beschließt einseitig, den Preis Ihres ursprünglichen Flugscheins zu erstatten, haben Sie **zusätzlich Anspruch auf Erstattung des Preisunterschieds** zwischen den beiden Flugscheinen (bei vergleichbaren Beförderungsbedingungen).
- Haben Sie den Hin- und Rückflug gesondert bei unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airlines gebucht und **wird der Hinflug annulliert, ist die Erstattung nur für den annullierten Flug fällig.**

Informationsblatt für unsere Kunden bei Problemen mit Flügen und Gepäck:

Werden hingegen Hin- und Rückflug von unterschiedlichen Fluggesellschaften/Airline durchgeführt, sind jedoch Teil einer einzigen Buchung, haben Sie bei Annullierung des Hinflugs folgende Rechte:

- Entschädigung
- Wahlweise Erstattung des Preises des gesamten Flugscheins (Hin- und Rückflug) oder Umbuchung auf einen anderen Flug für den Hinflug.

Entschädigungsleistungen und Entschädigung siehe Punkt „Verspätung bei der Ankunft“!!!

2.6 Höherstufung (Upgrade) und Herabstufung (Downgrade)

Wird Ihnen ein Sitzplatz in einer höheren Klasse (Upgrade) angeboten, darf die Fluggesellschaft/Airline keinen Preiszuschlag verlangen.

Wird Ihnen ein Sitzplatz in einer niedrigeren Klasse (Downgrade) zugewiesen (Herabstufung), haben Sie je nach Flugstreckenlänge Anspruch auf Erstattung eines bestimmten Prozentsatzes des Flugpreises:

- a) **30 %:** bei Flügen über eine Entfernung von bis zu 1500 km,
- b) **50 %:** bei Flügen innerhalb der EU über mehr als 1500 km, mit Ausnahme von Flügen zwischen der EU und den französischen überseeischen Departements, sowie bei anderen Flügen zwischen 1500 und 3500 km,
- c) **75 %:** bei Flügen, die nicht unter die Buchstaben a) oder b) fallen, unter Einschluss von Flügen zwischen der EU und den französischen überseeischen Departements.

Sind **zwei oder mehrere Anschlussflüge** Teil eines **einigen Flugscheins**, erhalten Sie die **Erstattung nur** für die **Teilstrecke, für die die Herabstufung vorgenommen wurde**, nicht für die gesamte Flugstrecke. Die **Erstattung sollte innerhalb von sieben Tagen** erfolgen.