Ihre Rechte bei Nichtbeförderung

Im Falle einer Nichtbeförderung (Überbuchung) ist das ausführende Luftfahrtunternehmen nach Art. 4 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dazu verpflichtet, Sie zu unterstützen. Abhängig vom Einzelfall stehen Ihnen grundsätzlich Ansprüche auf Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen zu.

Unterstützungsleistungen

Im Falle einer Nichtbeförderung haben Sie je nach Umständen des Einzelfalls einen Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation und im Bedarfsfall Übernachtung). Im Falle einer Nichtbeförderung haben Sie außerdem die Wahl zwischen der Fortsetzung Ihrer Flugreise bzw. anderweitige Beförderung oder der Rückerstattung des Flugpreises.

Ausgleichsleistungen

Bei einer Nichtbeförderung gegen Ihren Willen können Sie eine Ausgleichsleistung zwischen 125 und 600 Euro gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen geltend machen – abhängig von der Flugstrecke und von der Verspätung aufgrund anderweitiger Flüge.

Ihre Rechte bei Annullierung

Das ausführende Luftfahrtunternehmen ist nach Art. 5 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 verpflichtet, Ihnen im Falle einer Annullierung Ihres Fluges Unterstützungsleistungen zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus stehen Ihnen in bestimmten Fällen Ansprüche auf Ausgleichsleistungen zu.

Unterstützungsleistungen

Sie haben bei der Annullierung je nach Umständen einen Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation und im Bedarfsfall Übernachtung). Im Fall einer Annullierung haben Sie außerdem die Wahl zwischen der Fortsetzung Ihrer Flugreise bzw. anderweitige Beförderung oder der Rückerstattung des Flugpreises.

Ausgleichsleistungen

Eine Ausgleichsleistung zwischen 125 und 600 Euro sieht die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bei einer kurzfristigen Annullierung vor, d.h. falls Sie nicht spätestens 14 Tage vor dem Flug benachrichtigt wurden, falls Ihre Reise nicht zu dem von Ihnen ursprünglich reservierten Flug auf einen zeitnahen Alternativflug umgebucht wurde oder falls das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht nachweisen kann, dass die Annullierung durch außergewöhnliche, außerhalb seiner Einflusssphäre liegende Umstände verursacht wurde.

Ihre Rechte bei Verspätung

Sie haben nach Art. 6 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 im Fall der Verspätung gegen das ausführende Luftfahrtunternehmen einen Anspruch auf Unterstützungsleistungen bzw. auf Erstattung oder anderweitige Beförderung. Eine Ausgleichsleistung steht Ihnen im Falle einer Verspätung grundsätzlich nicht zu.

Unterstützungsleistungen

Sie haben bei einer Verspätung grundsätzlich einen Anspruch auf Betreuungsleistungen (Verpflegung, Kommunikation und im Bedarfsfall Übernachtung). Im Falle einer Abflugverspätung von mehr als fünf Stunden haben Sie außerdem die Wahl zwischen der Fortsetzung Ihrer Flugreise bzw. anderweitige Beförderung oder der Rückerstattung des Flugpreises.

Ausgleichsleistungen

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat das Recht von Fluggästen auf Ausgleichsleistung dahingehend präzisiert, dass Fluggäste verspäteter Flüge im Hinblick auf die Anwendung des Ausgleichsanspruchs den Fluggästen annullierter Flüge gleichgestellt werden, wenn sie wegen eines verspäteten Flugs einen Zeitverlust von drei Stunden oder mehr erleiden. Wenn Sie Ihr Endziel nicht früher als drei Stunden nach der von dem Luftfahrtunternehmen ursprünglich geplanten Ankunftszeit erreichen, ist demnach eine Ausgleichsleistung zwischen 125 und 600 Euro zu erbringen.

Ausführliche Informationen

Weitergehende Informationen zu den Fluggastrechten nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 finden Sie im Internet unter den Adressen:

www.bmvi.de

www.apr.europa.eu

http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/de/index.html

Wenn etwas nicht klappt

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Rechte nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht beachtet wurden, wenden Sie sich als Erstes an das ausführende Luftfahrtunternehmen. Sollten Sie zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, die nationale Beschwerdestelle zur Durchsetzung der Fluggastrechte über Inhalt und Ergebnis der Beschwerden zu unterrichten. Das in Deutschland zuständige Luftfahrt-Bundesamt (LBA) wird prüfen, ob und inwieweit die ausführende Luftfahrtgesellschaft gegen ihre Verpflichtungen verstoßen hat. Bei berechtigten Anzeigen kann das LBA Bußgelder gegen die Unternehmen verhängen. Ihre potenziellen zivilrechtlichen Ansprüche müssen Sie gegenüber dem ausführenden Luftfahrtunternehmen auf dem Rechtsweg (ggf. gerichtlich oder vor einer Schlichtungsstelle) durchsetzen.

Deutsche Beschwerdestelle

Luftfahrt-Bundesamt
Hermann-Blenk-Str.26
38108 Braunschweig
Fax: 0531-2355 2599
E-Mail: fluggastrechte@lba.de

Impressum

Herausgeber
Bundesministerium für Verkehr
und digitale Infrastruktur

Bildnachweis
© gradt -Fotolia
© Mammut Vision - Fotolia

Bundesministerium
für Verkehr und
digitale Infrastruktur

Fluggastrechte für die Fälle der Nichtbeförderung, bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen