



## Flug verspätet? Das sind Ihre Rechte!

# CHECKLISTE FLUGVERSPÄTUNG

*Folgende Rechte haben Sie bei allen Flügen, die von einem Flughafen der EU/EWR starten. Sie bestehen auch bei Flügen, die in der EU/EWR landen, wenn die Fluggesellschaft in der EU/EWR registriert ist.*

### ✓ Sie haben das Recht auf eine finanzielle Entschädigung, wenn der Flug mit mehr als drei Stunden Verspätung seinen Zielort erreicht.

Wenn Ihr Flug mit einer Verspätung von mindestens drei Stunden am Zielort eintrifft, haben Sie das Recht auf Entschädigung. Das gilt aber nur, wenn die Verspätung nicht wegen außergewöhnlicher Umstände erfolgt ist, für die die Fluggesellschaft nichts kann, also etwa wegen außerordentlich schlechter Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken oder unerwarteter Flugsicherheitsmängel. Dann muss die Airline keine Entschädigung bezahlen.

Die Höhe der Entschädigung richtet sich nach der Flugstrecke. Ihnen stehen zu:

- 250 Euro bei einer Entfernung bis 1500 km
- 400 Euro bei einer Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km
- 600 Euro bei einer Entfernung ab 3500 km (Ausn.: 400 EUR bei innereuropäischen Flügen).

### ✓ Sie haben das Recht auf Erstattung des Flugpreises bei einer Verspätung von mehr als fünf Stunden

Verspätet sich der Abflug um mehr als 5 Stunden, können Sie die Reise abbrechen und verlangen, dass Ihnen der Kaufpreis des Tickets für die nicht zurückgelegten Reiseabschnitte vollständig zurückgezahlt wird. Ist im Hinblick auf den Reiseplan eine Weiterreise sinnlos, kann auch eine Erstattung des Ticketpreises für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte verlangt werden. Zudem besteht dann auch ein Anspruch auf die kostenlose Rückbeförderung zum ersten Ausgangspunkt bei nächster Gelegenheit.

**HINWEIS:** Wenn Sie eine Rückerstattung des Flugpreises fordern, ist die Fluggesellschaft nicht mehr verpflichtet, Sie an Ihr Ziel zu befördern oder Unterstützung (s.u.) anzubieten.

### ✓ Sie haben das Recht auf Verpflegung und Unterkunft

1. Die Fluggesellschaft muss Ihnen Speisen und Getränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten. Sie haben außerdem das Recht auf zwei kostenfreie Telefonanrufe, E-Mails oder Faxe.
2. Falls erforderlich, muss die Fluggesellschaft eine kostenlose Hotelunterkunft und den Transfer dorthin organisieren.

**WICHTIG:** Diese Rechte gelten nur bei einer Abflugverspätung von mindestens:

- Zwei Stunden bei einer Flugstrecke bis 1500 km.
- Drei Stunden für alle Flüge innerhalb der EU, Norwegen, Island und der Schweiz, bei allen anderen Flügen mit einer Flugstrecke zwischen 1500 km und 3500 km.
- Vier Stunden bei allen anderen Flügen.



## Flug verspätet? Das sind Ihre Rechte!

# CHECKLISTE FLUGVERSPÄTUNG

*Folgende Rechte haben Sie bei allen Flügen, die von einem Flughafen der EU/EWR starten. Sie bestehen auch bei Flügen, die in der EU/EWR landen, wenn die Fluggesellschaft in der EU/EWR registriert ist.*

### ✓ Sie haben das Recht auf Entschädigung für zusätzlich angefallene Kosten

Sie haben das Recht auf Entschädigung für zusätzlich angefallene Kosten, sofern diese durch die pauschale Entschädigung nicht bereits abgedeckt sind oder diese darauf beruhen, dass die Fluggesellschaft Ihnen die o.g. Unterstützungsleistungen nicht gewährt hat. Bewahren Sie daher entsprechende Belege auf.

### Das müssen Sie tun, um Ihre Entschädigung zu bekommen:

Senden Sie eine schriftliche Beschwerde an die Fluggesellschaft, in der Sie den Sachverhalt und Ihre Forderung detailliert darlegen. Fügen Sie Belegkopien bei, sofern Sie zusätzliche Ausgaben hatten. Bewahren Sie Kopien des Schriftverkehrs mit der Fluggesellschaft auf. Da die Kundendienste der Fluggesellschaften unterschiedliche Arten der Kommunikation bevorzugen (E-Mail, Kontaktformular auf der Website) empfehlen wir Ihnen, sich hierüber vorab auf deren Websites zu informieren.

**TIPP:** Es gibt ein vorgefertigtes **Beschwerdeformular für EU-Fluggastrechte**, das Sie ausgefüllt an die Fluggesellschaft senden können. Fügen Sie trotzdem - sofern nötig - Ihre Belege bei.

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/complain\\_form/eu\\_complaint\\_form\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/complain_form/eu_complaint_form_de.pdf)

### Bei der Durchsetzung der Fluggastrechte helfen in Deutschland die

- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP) bei angeschlossenen Fluggesellschaften  
<https://soep-online.de/>
- Schlichtungsstelle Luftverkehr Deutschland in allen anderen Fällen mit einem Bezug zu Deutschland  
[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html)

### ✓ Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren kann Sie bei Ihrer Beschwerde unterstützen, wenn die Fluggesellschaft ihren Sitz im EU-Ausland, in Norwegen oder Island hat. Es kann nicht helfen, wenn die Airline im selben Land wie Sie selbst ansässig ist.

### ✓ Die Kontaktdaten Ihres Europäischen Verbraucherzentrums finden Sie hier

[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)