

## Häufig gestellte Fragen zur Online-Umfrage der Verbraucherzentralen zu Fluggastrechten

### Überblick der Fragen zu Fluggastrechten

1. [Welche Rechte stehen mir bei Flugstörungen zu?](#)
2. [Welche Unterschiede bestehen zwischen Annullierung und Verspätung?](#)
3. [Wo finde ich die Verordnung zu den Fluggastrechten?](#)

### Ansprechpartner

1. [An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu den Fluggastrechten habe?](#)
2. [Was hat das Luftfahrt-Bundesamt für Aufgaben?](#)
3. [Was ist die Aufgabe der Schlichtungsstelle?](#)

### Fragen zu Fluggastrechten

#### 1. Welche Rechte stehen mir bei Flugstörungen zu?

Die Fluggastrechte sind gesetzlich geregelt. Eine Übersicht über Ausgleichszahlungen und deren Voraussetzung finden Sie in der untenstehenden Tabelle.

So hat ein Fluggast bei Flugstörungen wie z. B. einer Annullierung oder einer Überbuchung Anspruch auf Ausgleichszahlungen in Höhe von 125 bis 600 Euro/Person abhängig von der Flugdistanz und Ankunftsverspätung. Daneben stehen Ihnen Unterstützungs- sowie Betreuungsleistungen bei Annullierung, Überbuchung sowie Abflugverspätung ab 2 Stunden je nach Flugdistanz zu.

Wurde der Flug jedoch aufgrund von außergewöhnlichen Umständen (z. B. politische Instabilität wie im Frühjahr 2010 in Bangkok, Vulkanaschewolke) annulliert, so sind die Fluggesellschaften nicht zu Ausgleichszahlungen verpflichtet. Ihnen stehen jedoch die im Folgenden angegebenen Unterstützungs- und Betreuungsleistungen zu.

Zu den Betreuungsleistungen zählen:

- Getränke und Mahlzeiten in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
- Zwei unentgeltliche Telefonate, E-Mails oder Faxe
- Hotelunterbringung bei notwendig gewordenem Aufenthalt über Nacht (inklusive Transfer).

Pauschalentschädigungen nach VO (EG) Nr. 261/2004				
Problem	Ausgleichszahlungen		Unterstützungsleistungen	Betreuungsleistungen
<b>Nichtbeförderung wegen Überbuchung<sup>1</sup></b>  <b>Oder</b>  <b>Flugannullierung<sup>1,2</sup></b>	<b>Strecke</b> ≤1500 km	<b>Leistung</b> <b>250 Euro</b>	Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises, wenn Flugstörung bereits am ersten Abflugort <b>oder</b> Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosen Rückflug zum Ausgangsort, wenn Flug zwecklos geworden <b>oder</b> anderweitige Beförderung zum Ziel zum frühestmöglichen oder wunschgemäßen Zeitpunkt.	Essen/Getränke, Telefonkarte,  bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine Hotelunterbringung mit Transfer
	1500-3500 km	<b>400 Euro</b>		
	≥3500 km	<b>600 Euro</b>		
<b>Ankunftsverzögerung von mehr als 3 Stunden infolge Abflugverspätung</b>	<b>Strecke</b> ≤1500 km	<b>Leistung</b> <b>250 Euro</b>		Essen/Getränke, Telefonkarte, bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine Hotelunterbringung mit Transfer
1500-3500 km	<b>400 Euro</b>			
≥3500 km	<b>600 Euro</b>			

<sup>1</sup> Falls eine **Umbuchung** mit Ankunftsverzögerung stattfindet, gibt es bei Flügen bis 1.500 km und max. 2 Stunden Verspätung nur 125 €, bei innereuropäischen Flügen über 1.500 km oder anderen Flügen zwischen 1.500 bis 3.000 km mit max. 3 Stunden Verspätung 200 €, bei allen anderen Flügen mit Verspätungen von max. 4 Stunden 300 € und bei mehr als 4 Stunden Verspätung die Ausgleichszahlungen der obigen Tabelle.

<sup>2</sup> Kein Anspruch auf Ausgleichszahlungen besteht, wenn über die Annullierung mindestens 2 Wochen vor Abflug unterrichtet wurde oder bei Unterrichtung zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor Abflug ein anderes Beförderungsangebot unterbreitet wird (max. 2 Stunden früherer Abflug und 4 Stunden verspätete Ankunft) oder ein Angebot zur anderweitigen Beförderung gemacht wird (max. 1 Stunde früherer Abflug und Ankunft max. 2 Stunden verspätet).

<b>Abflug-Verzögerung ab</b> - 2 h bis 1500 km - 3 h 1500-3500 km - 4 h über 3500 km	<b>Keine Zahlungen</b>	<b>Abflugverzögerung ab 5 Std.:</b> Wahlrecht des Fluggastes zwischen vollständiger Erstattung des Flugpreises, wenn Flugstörung bereits am ersten Abflugort <b>oder</b> Erstattung des Flugpreises für nicht geflogene Strecken und ggf. kostenlosen Rückflug zum Ausgangsort, wenn Flug zwecklos geworden	Essen/Getränke, Telefonkarte,  bei Weiterbeförderung am nächsten Tag(en) eine Hotelunterbringung mit Transfer

## 2. Welche Unterschiede bestehen zwischen Annullierung und Verspätung?

Bei einer Annullierung wird der Fluggast nicht befördert wohingegen sich bei einer Verspätung der Abflug lediglich verzögert. An beide Umstände sind bestimmte Leistungen geknüpft. In der Vergangenheit war nicht immer klar, ab wie viel Stunden es sich nicht mehr um eine Verspätung, sondern schon um eine Annullierung handelt. Der Europäische Gerichtshof hat in einem Urteil vom 19.11.2009 die Auslegung der Verordnung präzisiert. So haben Fluggäste mit einer Verspätung am Zielflughafen, die 3 Stunden überschreitet, ein Recht auf Ausgleichszahlungen wie dies bereits bei Annullierungen der Fall war. Eine Ausnahme gilt hier wieder beim Vorliegen außergewöhnlicher Umstände.

Urteil des EuGH vom 19. November 2009

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62007J0402:DE:HTML>)

## 3. Wo finde ich die Verordnung zu den Fluggastrechten?

Die Fluggastrechte sind in der Verordnung (EG) 261/2004 enthalten und unter folgendem Link zu finden:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:046:0001:0007:DE:PDF>

## Ansprechpartner

### 1. An wen wende ich mich, wenn ich Fragen zu den Fluggastrechten habe?

Sie können sich an viele verschiedene Stellen wenden.

**A)** Zum einen an die **Verbraucherzentrale** Ihres Bundeslandes.  
Eine Übersicht finden Sie unter: [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de).

**B)** Des Weiteren können Sie sich an das **Luftfahrt-Bundesamt** (LBA) wenden.  
Luftfahrt-Bundesamt  
38144 Braunschweig

Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter folgendem Link:

[http://www.lba.de/cln\\_009/SiteGlobals/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html?nn=20290](http://www.lba.de/cln_009/SiteGlobals/Forms/Kontakt/KontaktIntegrator.html?nn=20290)

(Beachten Sie bitte die Hinweise zu den Aufgaben des LBA weiter unten)

**C)** Zum anderen ist die **Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr** (SÖP) ein möglicher Ansprechpartner.

söp Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V.  
Fasanenstrasse 81  
10623 Berlin

Weitere Kontaktdaten sind zu finden unter: <http://soep-online.de/kontakt.html>

### 2. Was hat das Luftfahrt-Bundesamt für Aufgaben?

Das LBA ist als Bundesoberbehörde für die Sicherheit eines Fluges zuständig, dazu zählen zahlreiche Zulassungs-, Genehmigungs- und Aufsichtsfunktionen. Daneben ist sie Beschwerde- und Durchsetzungsstelle für die Fluggastrechte bei Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung. Hierbei ist zu beachten, dass das LBA zivilrechtliche Ansprüche die beispielsweise aus einer Verspätung oder Annullierung des Fluges entstehen, nicht durchsetzt.

Genauere Informationen finden Sie auf den Seiten des Luftfahrt-Bundesamtes unter:

[http://www.lba.de/cln\\_008/DE/Buerger\\_Service/Fluggastrechte/Fluggastrechte\\_node.html](http://www.lba.de/cln_008/DE/Buerger_Service/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html)

### 3. Was ist die Aufgabe der Schlichtungsstelle?

Die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr hat zum 1. Dezember 2009 die alte Schlichtungsstelle Mobilität abgelöst. Schlichtung ist eine außergerichtliche Form der Streitbeilegung.

Genauere Angaben des Verfahrensvorganges und der Arbeitsweise der Schlichtungsstelle finden Sie auf der Homepage unter: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

Alle Angaben ohne Gewähr - keine Haftung für externe Links