



# FLUGGASTRECHTE EU-Beschwerdeformular



DIESES FORMULAR KANN ZUR EINREICHUNG EINER BESCHWERDE BEI EINER LUFTVERKEHRSGESELLSCHAFT ODER EINER NATIONALEN AUFSICHTSSTELLE VERWENDET WERDEN

Entschädigung und/oder Betreuung von Fluggästen im Fall von Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Streichung oder großer Verspätung des Fluges gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004

## HINWEISE

- 1) Damit Ihre Beschwerde von der zuständigen Aufsichtsstelle (des Landes, in dem sich der Vorfall ereignet hat) zügig bearbeitet werden kann, richten Sie Ihre Beschwerde bitte zuerst an die Luftverkehrsgesellschaft, die den Flug durchgeführt hat.
- 2) Falls Sie von der Luftverkehrsgesellschaft innerhalb von 6 Wochen keine Antwort erhalten haben oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, senden Sie dieses Formular bitte ausgefüllt an die Aufsichtsstelle des Mitgliedstaats, in dem sich der Vorfall ereignet hat.
- 3) Falls sich der Vorfall außerhalb der EU bei einem Flug in die EU mit einer EU-Luftverkehrsgesellschaft ereignet hat, können Sie die Aufsichtsstelle in dem Mitgliedstaat des Bestimmungsorts einschalten.
- 4) Dieses Beschwerdeformular gilt nur für Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Streichung oder großer Verspätung des Fluges.
- 5) Bei Beschwerden anderer Art im Zusammenhang mit Flugreisen, z. B. Probleme mit Gepäck oder Flugschein, sollte Rat in einem Europäischen Verbraucherzentrum eines EU-Mitgliedstaats eingeholt werden ([http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)).
- 6) Bitte füllen Sie das Formular in DRUCKBUCHSTABEN aus.

### Beschwerde eingereicht von:

Nachname:	Vorname:
Adresse:	
PLZ und Ort:	Land:
E-Mail-Adresse:	

### Beschwerde gegen:

Luftverkehrsgesellschaft:	Flugnummer:
Buchungscode („PNR“):	
Abflugort:	Bestimmungsort:
ggf. Umsteigeorte:	
Datum des Fluges:	
Planmäßige Abflugzeit:	Tatsächliche Abflugzeit:
Planmäßige Ankunftszeit:	Tatsächliche Ankunftszeit:
Flughafen, an dem sich der Vorfall ereignet hat:	

**Zutreffendes bitte ankreuzen und ggf. Angaben ergänzen**

1. Gegenstand der Beschwerde/Art des Vorfalls:

- Nichtbeförderung trotz vorhandener Buchung
- Verspätung  
Dauer ... Stunden
- Flug gestrichen
- Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse

2. Hat Sie die Luftverkehrsgesellschaft über Ihre Rechte als Fluggast informiert?

- Ja  Nein

3. Haben Sie Betreuungsleistungen erhalten?  Ja  Nein

- Verpflegung
- Erfrischungen
- Hotel
- Beförderung zwischen Hotel und Flughafen
- Nutzung von Kommunikationseinrichtungen (*Telefon/Telefax/E-Mail*)
- Sonstige: .....

4. Wurden Sie anderweitig weiterbefördert?

- Ja nach ... Stunden  
Mit welcher Luftverkehrsgesellschaft oder mit welchem sonstigen  
Verkehrsmittel? .....  
Auf welchen Streckenabschnitten (*von/nach/über*)? .....
- Nein

5. Haben Sie eine Erstattung erhalten?

- Ja  den gesamten Flugpreis  einen Teil des Flugpreises
- Nein

6. Haben Sie eine finanzielle Ausgleichsleistung erhalten?

- Ja Betrag .....€
- Nein

7. Bei Streichung des Fluges:

Wann wurden Sie über die Streichung informiert?

- Am Flughafen
- 1 Woche vor Abflug
- 2 Wochen vor Abflug
- Länger als 2 Wochen vor Abflug

Aus welchem Grund wurde der Flug gestrichen (falls bekannt)?

.....

8. Im Fall der Nichtbeförderung trotz vorhandener Buchung:

- Die Luftverkehrsgesellschaft hat Freiwillige gesucht, die auf ihren Platz verzichten.
- Sie haben freiwillig auf Ihren Platz verzichtet.
- Ihnen wurde die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert.

9. Es wurde bereits eine Beschwerde eingereicht bei

- der Luftverkehrsgesellschaft
- einer Verbraucherschutzstelle: .....
- einer anderen privaten oder öffentlichen Stelle: .....

10. Vom Fluggast angestrebte Lösung:

- Finanzielle Ausgleichsleistung
- Erstattung von Auslagen bei fehlenden Betreuungsleistungen
- Sonstige: .....

Zusätzliche Erläuterungen und Anmerkungen:

---

---

---

Anlagen:

(Kopien von Flugscheinen/Buchungsbestätigungen, Belege über Auslagen [falls die Erstattung zusätzlicher Auslagen gefordert wird], Antwort der Luftverkehrsgesellschaft/Verbraucherschutzstelle oder sonstigen Beschwerdestelle, der die Beschwerde vorgelegt wurde, usw.)

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

**Bitte senden Sie das Beschwerdeformular unterschrieben an die Luftverkehrsgesellschaft und/oder die zuständige nationale Aufsichtsstelle! Es wird empfohlen, die Beschwerde als Einschreiben zu senden und eine Kopie aufzubewahren.**

„Ich, (Name) ....., ermächtige die für die Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 zuständige nationale Stelle, in meinem Namen gegenüber der oben genannten Luftverkehrsgesellschaft tätig zu werden, soweit sie dazu befugt ist, und Zugang zu den mich betreffenden personenbezogenen Daten zu erhalten, über die die Luftverkehrsgesellschaft verfügt.“

Ort \_\_\_\_\_ Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift:

Eine Liste der benannten Aufsichtsstellen und weitere Informationen zu den EU-Fluggastrechten finden Sie auf folgender Internetseite der Europäischen Kommission:

<http://apr.europa.eu>