



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

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

HINWEISE

1) Falls Sie als Fluggast wegen Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Annullierung oder großer Verspätung des Fluges eine Beschwerde gegen eine Luftverkehrsgesellschaft vorbringen möchten, ¹ richten Sie Ihre Beschwerde bitte zuerst an die Luftverkehrsgesellschaft, die den Flug durchgeführt hat. Hierfür kann dieses Formular verwendet werden. Bewahren Sie eine Kopie dieses Formulars für Ihre Unterlagen auf.

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 (Sie können eine Kopie des Formulars verwenden, das Sie ursprünglich an die Luftverkehrsgesellschaft gesendet haben) an die nationale Aufsichtsstelle ² des Mitgliedstaats ³, 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, Annullierung oder großer Verspätung des Fluges.

5) Beschwerden anderer Art, z. B. Probleme mit Gepäck, Flugplanänderungen, die mehr als 14 Tage vor Ihrem Flugdatum erfolgt sind, oder Probleme mit dem Flugschein, richten Sie bitte ebenfalls zuerst an die betroffene Luftverkehrsgesellschaft. Wenn Sie keine Antwort erhalten oder mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie im Europäischen Verbraucherzentrum ⁴ eines EU-Mitgliedstaats Rat einholen.

6) Bitte füllen Sie das Formular in Druckbuchstaben aus.

Bitte beachten Sie, dass die zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten bei Einzelbeschwerden im Allgemeinen keine verbindlichen Entscheidungen in Bezug auf Fluggesellschaften treffen können. Falls Sie mit der Antwort der Fluggesellschaft, auch im Anschluss an die Antwort der zuständigen Behörde, weiterhin nicht einverstanden sind, müssten Sie die Angelegenheit vor Gericht oder durch alternative Streitbeilegung weiterverfolgen.

¹ Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gilt für alle Flüge, die von einer beliebigen Luftverkehrsgesellschaft von einem Flughafen in der EU durchgeführt werden, und für alle Flüge in die EU, die von einer EU-Luftverkehrsgesellschaft durchgeführt werden.

² Eine Liste der nationalen Aufsichtsstellen und weitere Informationen über Fluggastrechte in der EU finden Sie unter: <http://www.apr.europa.eu/>.

³ bzw. Islands, Norwegens oder der Schweiz.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm.

Beschwerde eingereicht von:

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

Beschwerde bezüglich des folgenden Fluges:

Luftverkehrsgesellschaft:	Flugnummer:
Flugscheinnummer:	
Buchungscode:	Bestimmungsort:
Abflugort:	
ggf. Umsteigeort(e):	
Datum des Fluges:	Tatsächliche Abflugzeit:
Planmäßige Abflugzeit:	Tatsächliche Ankunftszeit:
Planmäßige Ankunftszeit:	
Flughafen, an dem sich der Vorfall ereignet hat:	

Fluggastdaten für den oben genannten Flug:

Name des Fluggastes	Bitte geben Sie an, ob es sich bei dem Fluggast um einen Erwachsenen, ein Kind oder ein Kleinkind (unter 2 Jahren) handelt.	Bitte geben Sie an, ob besondere Betreuungsleistungen erforderlich waren.

Lesen Sie die folgenden Begriffsbestimmungen sorgfältig durch und kreuzen **[X]** Sie Zutreffendes an.

- „Große Verspätung“: Der Abflug hat sich gegenüber der planmäßigen Abflugzeit folgendermaßen verspätet:
- i) um zwei Stunden oder mehr bei Flügen über eine Entfernung bis 1500 km;
 - ii) um drei Stunden oder mehr bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1501 und 3000 km;
 - iii) um vier Stunden oder mehr bei allen anderen Flügen.
- „Annullierung“: Die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges.
- „Nichtbeförderung“: Die Weigerung seitens der Luftverkehrsgesellschaft, Fluggäste zu befördern, obwohl diese über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und sich zu der von der Luftverkehrsgesellschaft, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung und am Flugsteig eingefunden haben (falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit). Dies gilt nicht für Situationen, in denen die Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragter vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vorbringen kann, z. B. gesundheitliche Gründe, die allgemeine oder betriebliche Sicherheit oder unzureichende Reiseunterlagen.

„Herabstufung“: Der Fluggast wurde gegen seinen Willen in einer niedrigeren Klasse befördert, als auf der bestätigten Buchung angegeben war.

Verfügten die Fluggäste über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug?

- JA
- NEIN

Haben sich die Fluggäste zu der von der Luftverkehrsgesellschaft vorgegebenen Zeit (oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit) zur Abfertigung eingefunden?

- JA
- NEIN

Haben sich die Fluggäste vor der auf der Bordkarte angegebenen Zeit am Flugsteig eingefunden?

- JA
- NEIN

Hat die Luftverkehrsgesellschaft die Fluggäste über ihre Rechte als Fluggast informiert?

- JA
- NEIN

Ich erkläre hiermit, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle Fluggäste der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.

Unterschrift aller erwachsenen Fluggäste:

.....

BEI VERSPÄTUNG IHRES FLUGES:

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem während der großen Verspätung Betreuungsleistungen erhalten?

JA

Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?

Mahlzeiten

Erfrischungen

Unterbringung (Hotel oder Sonstiges) (falls Sie wegen der Verspätung übernachten mussten)

Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (falls Sie wegen der Verspätung übernachten mussten)

Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-Nachrichten)

Sonstige Leistungen (bitte angeben):

NEIN

Falls Ihr Flug mehr als 3 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit verspätet war: Haben Sie eine Ausgleichszahlung erhalten?

JA

Betrag: EUR

NEIN

Bei einer Verspätung Ihres Fluges von mehr als 5 Stunden:

- War Ihr Flug noch zweckmäßig?

JA

NEIN

- Wenn Sie die vorige Frage mit NEIN beantwortet haben und Ihre Reise bereits begonnen hatte: Wurde Ihnen ein Rückflug zum ersten Abflugort angeboten?

JA

NEIN

- Wenn Sie sich dazu entschlossen hatten, Ihre Reise nicht fortzusetzen: Wurde Ihnen eine Erstattung angeboten?

JA

vollständige Erstattung der Flugscheinkosten

Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte

NEIN

BEI ANNULLIERUNG IHRES FLUGES DURCH DIE LUFTVERKEHRSGESELLSCHAFT:

Wann wurden Sie über die Annullierung Ihres Fluges informiert?

- nach Ihrer Ankunft am Flughafen
- vor Ihrer Ankunft am Flughafen
 - weniger als 1 Woche vor der planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges
 - zwischen 7 Tagen und 2 Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges
 - länger als 2 Wochen vor der ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges

Wurde Ihnen ein alternativer Flug angeboten?

- JA
- NEIN

Wurden Sie über den Grund der Annullierung Ihres Flugs informiert?

- JA
Welcher Grund wurde Ihnen genannt?

.....

- NEIN

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem am Flughafen
Betreuungsleistungen erhalten?

- JA
Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?
 - Mahlzeiten
 - Erfrischungen
 - Unterbringung (Hotel oder Sonstiges) (falls Sie wegen der Annullierung
übernachten mussten)
 - Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung
(falls Sie wegen der Annullierung übernachten mussten)
 - Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-
Nachrichten)
 - Sonstige Leistungen (bitte angeben):

- NEIN

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich für die Annullierung erhalten?

- JA
Betrag: EUR

- NEIN

Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu
Ihrem Endziel?

- JA
 - Ich habe mich für die Erstattung entschieden.
 - Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten
angeboten.
 - Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte
angeboten (bitte angeben):
.....

- Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden:
.....

NEIN

Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.

Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten (bitte angeben):

.....

BEI NICHTBEFÖRDERUNG GEGEN IHREN WILLEN:

Hat die Luftverkehrsgesellschaft versucht, Fluggäste zu finden, die zu einem freiwilligen Rücktritt von der Buchung bereit waren?

- JA
- NEIN
- Weiß nicht

Haben Sie freiwillig auf den Flug verzichtet?

- JA Sie brauchen die nachfolgenden Fragen nicht zu beantworten.
- NEIN Beantworten Sie bitte die nachfolgenden Fragen.

Hat die Luftverkehrsgesellschaft die Beförderung wegen gesundheitlicher Gründe, der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder wegen unzureichender Reiseunterlagen verweigert?

- JA
- NEIN
- Weiß nicht

Haben Sie sich bis zu der auf der Bordkarte angegebenen Zeit am Flugsteig eingefunden?

- JA
- NEIN

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem Betreuungsleistungen erhalten, nachdem Ihnen die Beförderung verweigert wurde?

- JA
 - Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?
 - Mahlzeiten
 - Erfrischungen
 - Unterbringung (falls Sie wegen der Nichtbeförderung übernachten mussten)
 - Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (falls Sie wegen der Nichtbeförderung übernachten mussten)
 - Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-Nachrichten)
 - Sonstige Leistungen (bitte angeben):
- NEIN

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten, nachdem Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wurde?

- JA
 - Betrag: EUR

- NEIN

Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu Ihrem Endziel?

- JA
 - Ich habe mich für die Erstattung entschieden.
 - Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten.
 - Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten.
 - Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden:
.....

NEIN

Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.

Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel
angeboten (bitte angeben):

.....

BEI BEFÖRDERUNG IN EINER NIEDRIGEREN ALS DER GEBUCHTEN KLASSE:

Ich war in der folgenden Klasse gebucht:

- Erste Klasse
- Business-Klasse

Ich wurde in der folgenden Klasse befördert:

- Business-Klasse
- Economy-Klasse

Haben Sie infolge der Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse eine Erstattung erhalten?

- JA

Betrag: EUR

- NEIN

Was hat Ihr Flugschein gekostet?