

BEFÖRDERUNG VERWEIGERT? FLUG ANNULLIERT ODER GROSSE VERSPÄTUNG?

Fluggesellschaften sind rechtlich verpflichtet, Sie über



IHRE RECHTE



und die Möglichkeiten einer
Beschwerde zu informieren.



ALLGEMEINE FAHRGASTRECHTE

NICHTDISKRIMINIERUNG

Sie sind sowohl beim Ticketkauf als auch während der Reise gegen Diskriminierung insbesondere aufgrund Ihrer Nationalität, Ihres Wohnsitzes oder einer möglichen Behinderung geschützt.

EINGESCHRÄNKTE MOBILITÄT

Wenn Sie behindert oder in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, haben Sie das Recht, an allen EU-Flughäfen ohne zusätzliche Kosten unterstützt zu werden, u. a. beim Einsteigen, Aussteigen und an Bord.
Denken Sie daran, die Fluggesellschaft mindestens 48 Stunden vor Reiseantritt über Ihre Bedürfnisse zu unterrichten.
Wichtige Informationen müssen Ihnen zugänglich gemacht werden.

INFORMATIONEN

Fluggesellschaften und ihre Vertreter müssen Sie vor der Abreise über den Ticketpreis und Ihre Rechte bei den jeweiligen Etappen Ihrer Reise informieren.
Sie müssen im Voraus Informationen darüber erhalten, welche Fluggesellschaft planmäßig den Flug durchführt. Unsichere Fluggesellschaften dürfen innerhalb der EU nicht tätig werden.

HAFTUNG

Fluggesellschaften können im Verletzungs- oder Todesfall als Folge eines Unfalls und, gemäß bestimmten Kriterien, bei Verlust oder Beschädigung von Gepäck (einschließlich Mobilitätsausrüstung) haftbar gemacht werden.

PAUSCHALANGEBOTE

Pauschalreiseunternehmen müssen genaue Informationen über den gebuchten Urlaub zur Verfügung stellen, sich an vertragliche Verpflichtungen halten und Fahrgäste im Falle der Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters schützen.

BEFÖRDERUNG VERWEIGERT? FLUG ANNULLIERT ODER GROSSE VERSPÄTUNG?

UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN

Während Sie darauf warten, Ihre Reise fortzusetzen, haben Sie Anspruch auf Mahlzeiten und Getränke, Zugang zu Kommunikationsmitteln, Unterbringung (falls nötig) sowie Beförderung von und zu Ihrer Unterkunft. Dieses Recht kann einigen Einschränkungen unterliegen. Die Fluggesellschaft ist zu keiner weiteren Unterstützung verpflichtet, sobald Sie eine Rückerstattung des Flugtickets, eine Umbuchung auf einen späteren Zeitpunkt oder, im Falle freiwilliger Nichtbeförderung, irgendeine andere Leistung akzeptiert haben.

VERZICHT AUF DIE REISE

Wenn Sie sich entscheiden, nicht zu reisen, haben Sie das Anrecht auf eine Erstattung des Preises Ihres Flugtickets und, falls nötig, einen schnellstmöglichen kostenfreien Rückflug zum Ort Ihrer Abreise. Die Möglichkeit der Erstattung besteht im Falle einer Verspätung bei Abflug von mindestens fünf Stunden.

ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Sie haben das Recht auf eine anderweitige Beförderung an das auf Ihrem Ticket ausgewiesene Endziel zu vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Termin oder auf Umbuchung zu einem späteren Termin, falls dies bequemer für Sie ist. Das Recht auf anderweitige Beförderung und Umbuchung eines Flugs gilt nicht für Verspätungen.

AUSGLEICHSLEISTUNGEN

Je nach Länge des Flugs und Dauer der Verspätung bei Ankunft an Ihrem Zielort haben Sie möglicherweise Anspruch auf eine Ausgleichsleistung zwischen 125 und 600 €. Dieses Recht kann jedoch Einschränkungen unterliegen.
Keine Ausgleichsleistung ist fällig, falls Ihr Flug mehr als zwei Wochen vor Reiseantritt annulliert wurde und Ihnen innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens eine Alternativstrecke angeboten wurde, Ihre Verspätung bei Ankunft am Zielort weniger als drei Stunden beträgt oder die Annullierung oder Verspätung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die nicht hätten vermieden werden können, selbst wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären.



Besuchen Sie die Website ec.europa.eu/passenger-rights, laden Sie die App für Fahrgastrechte herunter oder rufen Sie Europe Direct an unter 00 800 6 7 8 9 10 11*.

* Einige Telefongesellschaften können den Zugang zu 00 800-Nummern verweigern oder mit einer Gebühr belegen.

Bitte beachten Sie: Vor Antritt einer Reise sollten Sie sich stets mit Ihrer Reiseroute, den Check-in-Zeiten und Geschäftsbedingungen der Fluggesellschaft vertraut machen.

Dieses Poster dient nur zu Informationszwecken. Jegliche Rechtsansprüche oder ergriffene Maßnahmen im Zusammenhang mit einem Streitfall sollten sich nur auf die betreffenden Rechtstexte beziehen. Diese können im Amtsblatt der Europäischen Union nachgelesen werden. Veröffentlicht durch: Europäische Kommission, Generaldirektion für Mobilität und Verkehr, B-1049 Brüssel.