

## Ihr Recht als Passagier

Sehr geehrter Fluggast,

wenn Ihr Flug annulliert oder stark verspätet wurde, oder Ihnen die Beförderung auf einem Flug für den Sie eine bestätigte Buchung haben, verweigert wurde, stehen Ihnen Rechte gemäß der EU - Verordnung 261/2004 zu, die am 17.02.2005 in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist die Fluggesellschaft, auf deren Flug sich die Flugunregelmäßigkeit ereignet.

### Gültigkeit

Die Verordnung gilt:

für Fluggäste, die in einem EU – Mitgliedstaat einen Flug antreten oder aus einem Drittstaat einen Flug mit einer EU-Fluggesellschaft in ein EU – Land antreten, sofern die Fluggäste in diesem Drittstaat keine Gegen-oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten haben,

- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen,
- nur wenn Sie sich (außer im Fall der Flugannullierung) zur angegebenen Zeit bzw. falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben,
- nur wenn Sie zu einem der Öffentlichkeit verfügbaren Tarif reisen.

### Verspätungen

Verspätungen laut EU-Verordnung 261/04 liegen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 4 Stunden bei Flügen über 3.500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie bei Flügen über 1.500 km innerhalb der EU und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung vor. Wenn absehbar ist, dass Ihr Flug eine große Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft Betreuungsleistungen zu erhalten.

Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung inkl. Transferkosten und die Möglichkeit für zwei kurze Telefonate, Faxe oder E-Mails. Die Fluggesellschaft braucht Ihnen die **Betreuungsleistungen** nicht zu gewähren, wenn durch sie Ihr Abflug noch weiter verzögert würde. Bei Verspätungen über 5 Stunden haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte binnen sieben Tagen erstatten zu lassen, bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühest möglichen Zeitpunkt.

Sie haben ein Recht auf eine Ausgleichsleistung, wenn sich Ihre Ankunft am Zielflughafen um mehr als 3 Stunden verzögert und die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen, d. h. zum Beispiel bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

### Überbuchung

Wenn Sie im Falle einer Überbuchung unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf **Betreuungsleistungen** wie oben bei "Verspätungen" aufgeführt. Außerdem wird Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese erfolgt zum frühest möglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen.

Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu ihrem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs- Hotel- und Transferkosten von Ihnen selbst zu tragen sind. Wenn Sie unfreiwillig oder freiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht auf einen Alternativflug, oder eine Erstattung und eine Ausgleichsleistung, die auch per Cheque oder Überweisung, oder, mit Ihrer Zustimmung, in Form eines Gutscheins erfolgen kann. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen

- bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 €,
- zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 400 € und
- über 3.500 km beträgt sie 600 €.

Bei der Ermittlung der Entfernung wird der letzte Zielort zugrunde gelegt, an dem der Fluggast infolge der Nichtbeförderung oder der Annullierung später als zur planmäßigen Ankunftszeit ankommt.

Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beträgt die Ausgleichsleistung nur 50% der oben genannten Zahlungshöhen, d.h. also 125 €, 200 € oder 300 €.

Sie haben keinen Anspruch auf oben beschriebene Leistungen, wenn Ihnen die Beförderung begründet durch eigenes

Verschulden, aus Gesundheits-, oder Sicherheitsgründen, oder wegen fehlender oder unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

### **Annullierung**

Sollte der Flug, auf dem Sie eine bestätigte Buchung hatten, annulliert worden sein, haben Sie ebenfalls die gleichen Rechte auf eine anderweitige Beförderung, **Betreuungsleistung**, **Erstattung** und **Ausgleichsleistung** wie sie oben aufgeführt sind.

Sie haben jedoch **keinen** Anspruch auf eine Ausgleichsleistung gemäß der EU Verordnung, wenn das Vorkommnis auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen. Beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei  
html\_list

Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem Abflug

Information über die Annullierung zwischen 14 Tagen und 7 Tagen vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit

Information über die Annullierung weniger als 7 Tage vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 2 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.

### **Herabstufung**

Wenn Sie von einer Herabstufung in eine niedrigere Klasse betroffen sind, haben Sie das Recht auf eine Ausgleichsleistung innerhalb von 7 Tagen. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der geplanten Flugstrecke und dem bezahlten Flugpreis pro Segment bei Flugentfernungen

html\_list

bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 30% des bezahlten Flugpreises pro Segment

zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 50% des bezahlten Flugpreises pro Segment und

über 3.500 km beträgt sie 75% des bezahlten Flugpreises pro Segment

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie Ansprüche aufgrund der zuvor genannten Voraussetzungen gegenüber Lufthansa geltend machen können, dann wenden Sie sich an:

[https://www.lufthansa.com/online/portal/lh/de/help\\_contact/feedback?!=de&cid=18002&contactChannelIndex=0&displayAll=true&sourceTaxonomy=Booking2011](https://www.lufthansa.com/online/portal/lh/de/help_contact/feedback?!=de&cid=18002&contactChannelIndex=0&displayAll=true&sourceTaxonomy=Booking2011) oder

**E-Mail:** customer.relations@lufthansa.com

### **Post Adressen:**

<https://www.lufthansa.com/online/portal/lh/de/information/service/stayconnected?nodeid=756838525&l=de&cid=18002>

Eine Liste mit der für die Sicherstellung der Fluggastrechte zuständigen Beschwerdestellen finden Sie unter folgendem Internetlink:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

### **Schlichtungsstelle**

Wenn es sich bei Ihrer Reise um eine Privatreise handelte, haben Sie für Flüge im Falle von Streitigkeiten das Recht, sich an die Verkehrsträger übergreifende neutrale Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. ( SÖP) zu wenden.

Dies ist möglich bei Anliegen im Zusammenhang mit einer

html\_list

Nichtbeförderung, der verspäteten Beförderung oder der Annullierung von Flügen;

der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von Reisegepäck, oder

Pflichtverletzungen bei der Beförderungen von behinderten und mobilitätseingeschränkten Fluggästen

Pflichtverletzung bei der Schließung von Beförderungsverträgen

wenn,

html\_list

Sie sich bereits an Lufthansa mit Ihrem Anliegen gewandt haben und Sie innerhalb von zwei Monaten keine Antwort erhalten oder

Sie mit der Bearbeitung Ihres Anliegens oder mit der Erfüllung Ihrer Ansprüche durch Lufthansa nicht einverstanden sind.

Ihr Anliegen nicht bereits bei einem Gericht anhängig ist oder anhängig war oder vergleichsweise beigelegt wurde.  
es sich bei Ihrer Reise um eine Privatreise handelt.

<https://soep-online.de>

[https://soep-online.de/beschwerdeformular\\_flug.html](https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html)

Die Europäische Kommission stellt ebenfalls eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit.

Die Plattform finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>