



**EUROPÄISCHE KOMMISSION**

**MEMO**

Brüssel, 13. März 2013

## **Überarbeitung der Fluggastrechte – Häufig gestellte Fragen**

### **Wie ist die derzeitige Lage?**

Die Erfolge bei der Schaffung und Wahrung von Fluggastrechten gehören zu den sichtbarsten Errungenschaften der EU-Verkehrspolitik. Die EU-Verordnung 261/2004 über Fluggastrechte<sup>1</sup> trat im Februar 2005 in Kraft und legt einen Mindestumfang an Unterstützungs- und Ausgleichsleistungen für Fluggäste fest, denen die Beförderung verweigert wird oder die von großen Verspätungen oder Flugausfällen betroffen sind.

Das Verhalten der Luftfahrtbranche hat sich durch diese neuen Vorschriften deutlich geändert. Insbesondere machen die Luftfahrtunternehmen weniger Gebrauch von Nichtbeförderungen und kommerziell bedingten Annullierungen (die den Fluggästen große Unannehmlichkeiten bereiten), und die Flugreisenden werden insgesamt weitaus gerechter behandelt.

Seit ihrem Inkrafttreten vor acht Jahren hat sich die Anwendung der EU-Fluggastrechte ständig verbessert. Allerdings ist nun ein Punkt erreicht, an dem Maßnahmen außerhalb der Rechtsetzung (z. B. Leitlinien und freiwillige Vereinbarungen) an ihre Grenzen stoßen und die Rechtsvorschrift selbst geändert werden muss, damit die Fluggastrechte in der Praxis ihre beabsichtigte Wirkung erzielen.

### **Wo liegen die Hauptprobleme?**

Das Hauptproblem besteht darin, dass im EU-Recht zwar starke Fluggastrechte verankert sind, dass aber die Reisenden unter Umständen Schwierigkeiten haben, diese Rechte auch geltend zu machen, was zu Frustrationen führt, wenn der Eindruck besteht, dass die Fluggesellschaften diese Rechte missachten. Dies gilt für die Rechte nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, aber auch für die Ansprüche im Fall des Verlusts, der Beschädigung oder der Verspätung von Reisegepäck aufgrund des Montrealer Übereinkommens und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1.

<sup>2</sup> Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates vom 9. Oktober 1997 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr (ABl. L 285 vom 17.10.1997, S. 1). Geändert durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Mai 2002 (ABl. L 140 vom 30.5.2002, S. 2).

Erhebungen in Deutschland, Dänemark und dem Vereinigten Königreich führten beispielsweise zu folgenden Ergebnissen<sup>3</sup>:

- 75 % der befragten Fluggäste, die von Verspätungen oder Flugausfällen betroffen waren, erhielten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, wodurch sie ihre Reise fortsetzen konnten.
- Dieselben Umfragen ergaben allerdings auch, dass andere Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten, Erfrischungen und Unterbringung in weniger als 50 % der Fälle angeboten wurden.
- Von den befragten Fluggästen, die Anspruch auf einen finanziellen Ausgleich hatten, hat nur ein kleiner Bruchteil (nach der dänischen Umfrage zwischen 2 % und 4 %) diesen auch tatsächlich erhalten.
- Die Erhebung in Deutschland ergab außerdem, dass von den Fluggästen, die eine Beschwerde eingereicht hatten, mehr als 20 % keine Antwort von der Fluggesellschaft erhielten.

Für die unzureichende Durchsetzung der Fluggastrechte sind vier Hauptgründe verantwortlich:

- **Rechtliche Grauzonen:** Fehlende Definitionen und unklare Bestimmungen in der Verordnung Nr. 261/2004 haben Grauzonen in den Fluggastrechten entstehen lassen und zu Unstimmigkeiten und nur unverbindlichen Anwendungsstandards geführt.
- **Bearbeitung von Beschwerden:** Die Fluggäste stoßen bei der Durchsetzung ihrer Rechte auf Schwierigkeiten, weil die Beschwerdeverfahren der Fluggesellschaften nicht ausreichend geregelt sind oder es keine Beschwerdestelle gibt, an die sie sich wenden können.
- **Sanktionen:** Uneinheitliche oder unzureichende Sanktionsregelungen der nationalen Behörden sorgen für geringe Anreize, den Vorschriften nachzukommen.
- **Unverhältnismäßige Kosten:** Einige Auflagen der Verordnung können den Fluggesellschaften unter Umständen unverhältnismäßig hohe Kosten verursachen (z. B. die unbegrenzte Unterbringung bei außergewöhnlichen Ereignissen).

## Worin besteht unser Vorschlag?

Der Vorschlag präzisiert wichtige Aspekte des EU-Rechts, die sich für Fluggäste und Fluggesellschaften gleichermaßen als problematisch erwiesen haben. Wo die Notwendigkeit besteht, werden neue Fluggastrechte eingeführt. Um eine bessere Anwendung aller Fluggastrechte zu garantieren, sind wirksame Beschwerdeverfahren für Flugreisende sowie strengere Durchsetzungs-, Überwachungs- und Sanktionsmaßnahmen vorgesehen. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass die Verpflichtungen finanziell tragbar bleiben. Darüber hinaus werden Maßnahmen zur Preistransparenz und für einen besseren Fluggastschutz im Fall der Insolvenz von Fluggesellschaften vorgeschlagen.

---

<sup>3</sup> Die Daten stammen von der Verbraucherzentrale Brandenburg, dem dänischen Verbraucherrat, dem Verbraucherportal *Which?* sowie der Zivilluftfahrtbehörde des Vereinigten Königreichs (weitere Informationen enthält die Folgenabschätzung).

## **1: Beseitigung von Grauzonen**

### **Information bei verspäteten oder annullierten Flügen**

Nach der geltenden Verordnung Nr. 261/2004 sind die Fluggesellschaften zwar verpflichtet, die Fluggäste über ihre Rechte aufzuklären, nicht aber dazu, sie auch an Ort und Stelle über das Ereignis selbst zu informieren. Nach dem Vorschlag sollen die Fluggesellschaften ausdrücklich dazu verpflichtet werden, die **Fluggäste regelmäßig und so früh wie möglich** über die Umstände ihres verspäteten oder annullierten Fluges **zu informieren**.

Die Information muss so bald wie möglich und **in jedem Fall spätestens 30 Minuten nach der planmäßigen Abflugzeit** erfolgen.

Ferner müssen die Fluggesellschaften den Fluggästen die voraussichtliche Abflugzeit mitteilen, sobald diese Information vorliegt.

### **Außergewöhnliche Umstände**

Dem Begriff „außergewöhnliche Umstände“ kommt besondere Bedeutung bei, da die Fluggesellschaften den Fluggästen in diesem Fall keinen Ausgleich zu zahlen brauchen. In der aktuellen Verordnung Nr. 261/2004 ist dieser Begriff nicht klar definiert.

Der wichtigste Grundsatz, nach dem Umstände als außergewöhnlich einzustufen sind, wurde jetzt präzisiert. Nach dem Vorschlag der Kommission gelten diejenigen Umstände als „außergewöhnlich“, die nicht mit der normalen Ausübung der Tätigkeit der betroffenen Fluggesellschaft zusammenhängen und von ihr tatsächlich nicht zu beherrschen sind. Der Vorschlag liefert auch entsprechende Beispiele. So sind etwa Naturkatastrophen oder Fluglotsenstreiks als außergewöhnlich anzusehen, nicht aber die Feststellung technischer Probleme bei der routinemäßigen Wartung des Luftfahrzeugs. Sowohl die Fluggesellschaften wie auch die Fluggäste erhalten dadurch weitaus mehr Sicherheit.

### **Große Verspätungen und Verspätungen auf der Rollbahn**

Derzeit haben Fluggäste Anspruch auf Unterstützungsleistungen bei Verspätungen von zwei, drei oder vier Stunden (je nach Länge der Flugstrecke). Nach einem Urteil des Gerichtshofs der Europäischen Union können sie ab einer Verspätung von drei Stunden auch einen finanziellen Ausgleich beanspruchen (außer im Fall außergewöhnlicher Umstände).

Bei Verspätungen benötigen die Fluggäste vor allem klare Informationen sowie Betreuungs- und Unterstützungsleistungen während der Wartezeit. Neben den neuen Informationspflichten (siehe oben) werden deshalb auch die Fluggastrechte in Bezug auf Betreuungs- und Unterstützungsleistungen gestärkt, die grundsätzlich ab einer Verspätung von zwei Stunden, unabhängig von der Flugentfernung, erbracht werden müssen.

Die eigentliche Priorität für festsitzende Fluggäste ist allerdings, möglichst rasch nach Hause oder an ihren sonstigen Zielort zu gelangen. Der Vorschlag folgt deshalb, was den finanziellen Ausgleich betrifft, dem Gerichtshofurteil und sieht vor, dass die einen Ausgleichsanspruch begründende Verspätungsdauer bei allen EU-Flügen und internationalen Kurzstreckenflügen bis zu einer Entfernung von 3 500 km 5 Stunden beträgt. Bei den übrigen Drittstaatsflügen ist diese Dauer auf 9 Stunden (bis zu einer Entfernung von 6 000 km) bzw. 12 Stunden (über 6 000 km) festgelegt. Die Fluggesellschaften sollen dadurch hinreichend Zeit zur Lösung des betreffenden Problems erhalten und dazu bewegt werden, einen Flug durchzuführen und nicht einfach zu annullieren. Die Spanne von drei Stunden ist meist zu kurz, um Ersatzteile oder eine Ersatzmaschine einzufliegen, besonders bei technischen Pannen an Flughäfen fern der Heimatbasis. Die Erfahrung zeigt, dass die geltenden Bestimmungen der Annullierung von Flügen Vorschub leisten (infolge der sehr kurzen Fristen zur Behebung des Problems) und die Fluggäste darunter zu leiden haben.

Die aktuellen Vorschriften über Unterstützungsleistungen gelten implizit auch für Verspätungen auf der Rollbahn, wenn die Fluggäste sich bereits im Flugzeug befinden. Zu diesen Leistungen gehören u. a. Erfrischungen/Mahlzeiten und das Recht, nach einer Wartezeit von fünf Stunden von der Reise zurückzutreten. Diese bei Rollbahnverspätungen geltenden Ansprüche wurden nun in den Vorschlag ausdrücklich aufgenommen, zusammen mit dem Recht auf angemessene Beheizung/Kühlung der Kabine, Zugang zu Toiletten, medizinischer Versorgung und Trinkwasser, wenn die Verspätung mehr als eine Stunde beträgt. Zur praktischen Umsetzung des Rücktrittsrechts können die Fluggäste nach fünf Stunden außerdem verlangen, das Flugzeug zu verlassen.

### **Anderweitige Beförderung**

Nach den heutigen Regeln können Flugreisende für lange Zeit festsitzen, während sie auf einen anderen Flug mit derselben Gesellschaft warten. Derzeit ist unklar, in welchem Moment dem Fluggast die Beförderung mit einer anderen Fluggesellschaft angeboten werden muss, was zahlreiche Streitigkeiten zwischen Luftfahrtunternehmen und Passagieren zur Folge hatte.

Der Vorschlag schafft die notwendige Klarheit und legt fest, dass das Unternehmen – vorbehaltlich freier Plätze – auch andere Fluggesellschaften oder andere Verkehrsträger berücksichtigen muss, wenn es nicht selbst in der Lage ist, den Fluggast innerhalb von 12 Stunden weiterzubefördern.

### **Anschlussflüge**

Die Unterstützungs- und Ausgleichsansprüche bei verpassten Anschlussflügen aufgrund eines verspäteten Zubringerflugs sind derzeit nicht klar geregelt. In dem Vorschlag ist dies nun eindeutig der Fall: Verzögert sich die Ankunft um zwei Stunden, müssen Unterstützungsleistungen erbracht werden, und bei mehr als fünf Stunden besteht bei allen EU-Flügen und internationalen Kurzstreckenflügen bis 3 500 km ein Anspruch auf finanziellen Ausgleich. Bei den übrigen Drittstaatsflügen ist diese Dauer auf 9 Stunden (bis zu einer Entfernung von 6 000 km) bzw. 12 Stunden (über 6 000 km) festgelegt.

## **2. Die neuen Rechte**

### **Verschiebung von Flügen**

Derzeit ist unklar, ob Fluggäste, deren Flug verschoben wurde, ähnliche Rechte genießen wie Fluggäste, die von Verspätungen oder Annullierungen betroffen sind. Der Vorschlag sieht eine Gleichbehandlung vor, wenn der Flug weniger als zwei Wochen vor der ursprünglichen Abflugzeit verschoben wird.

## **Namensfehler**

Der Vorschlag sieht vor, dass Fluggäste bis 48 Stunden vor dem Abflug unentgeltlich die Berichtigung falscher Namensschreibungen verlangen können.

## **Nichterscheinen/No-Show (Nutzung von Teilstrecken/Rückflügen)**

Nach entsprechenden Fluggastbeschwerden sieht der Vorschlag vor, dass Reisenden auf dem Rückflug die Beförderung nicht verweigert werden darf, weil sie den Hinflug des Flugscheins nicht angetreten haben.

## **Neue Rechte bezüglich unsachgemäß behandelten Gepäcks**

### **• Mobilitätshilfen**

Aufgrund von Haftungsbeschränkungen im Montrealer Übereinkommen entsprechen die Entschädigungen, die Fluggesellschaften für verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfen von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität zahlen, häufig nicht ihrem tatsächlichen Wert. Nach dem Vorschlag müssen die Fluggesellschaften diesen Fluggästen nun Gelegenheit bieten, bei der Abfertigung ohne zusätzliche Gebühr in einer besonderen Erklärung **den tatsächlichen Wert der Ausrüstung** anzugeben und damit die Haftung des Unternehmens bis zu diesem Wert heraufzusetzen.

### **• Musikinstrumente**

Musiker wissen häufig nicht im Voraus, zu welchen Bedingungen empfindliche und oft sehr teure Musikinstrumente an Bord mitgeführt werden können. Der Vorschlag verpflichtet die Fluggesellschaften, **kleine Instrumente in der Kabine zuzulassen**. Darüber hinaus müssen sie ihre Bestimmungen über die Beförderung größerer Instrumente im Frachtraum präzisieren.

### **• Einreichung von Beschwerden**

Die Fluggesellschaften sollen dem Vorschlag entsprechend **am Flughafen Beschwerdeformulare** zur Verfügung stellen, die sie als gültige Forderungen entgegen nehmen müssen (die verbindlichen Fristen, die das Montrealer Übereinkommen für Gepäckbeanstandungen vorsieht, können so problemlos eingehalten werden).

### **• Nationale Durchsetzungsstellen**

Gegenwärtig gibt es keine Behörde, die die im Montrealer Übereinkommen festgelegten Rechte in Bezug auf das Reisegepäck durchsetzt. Laut dem Vorschlag sollen die nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 benannten nationalen Durchsetzungsstellen nun auch für die Durchsetzung der Ausgleichsregelungen für unsachgemäß behandeltes Gepäck zuständig sein.

### **• Transparenz**

Der Vorschlag verlangt transparente Informationen über Handgepäck und aufgegebenes Gepäck. Die Fluggäste müssen bei der Buchung und am Flughafen über die geltenden Freigrenzen und eventuelle zusätzliche Gebühren genau unterrichtet werden.

### **3. Durchsetzung, Bearbeitung von Beschwerden und Sanktionen**

#### **Überwachung und Sanktionen**

Die für die Anwendung und Durchsetzung der Fluggastrechte zuständigen nationalen Durchsetzungsstellen machen von unterschiedlichen Sanktionsregelungen Gebrauch und legen bestimmte Teile der Verordnung uneinheitlich aus. Der Vorschlag sieht vor, dass **die Koordinierung und der Informationsaustausch** zwischen diesen Stellen mit Unterstützung der Kommission verstärkt werden. Zudem kann die Kommission die Stellen ersuchen, Untersuchungen durchzuführen. Die nationalen Durchsetzungsstellen sollen auch mehr **Präventionsaufgaben** wahrnehmen, indem sie nicht nur auf Beschwerden der Fluggäste reagieren, sondern die Politik der Fluggesellschaften kontinuierlich überwachen. Darüber hinaus werden sie die Beschwerdestellen, die für die Bearbeitung individueller Fluggastbeschwerden zuständig sind, fachlich unterstützen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden und Durchsetzung individueller Rechte**

Flugreisende wissen häufig nicht, wie sie eine Beschwerde einreichen sollen, oder die Fluggesellschaften reagieren nicht auf solche Beschwerden.

Der Vorschlag verpflichtet die Fluggesellschaften zur Einrichtung klarer Beschwerdeverfahren (Online-Formular, E-Mail-Adresse). Außerdem müssen sie bestimmte Antwortfristen beachten (eine Woche für die Eingangsbestätigung und zwei Monate für die formelle Beantwortung).

In Streitfällen werden sich die Fluggäste an **außergerichtliche Beschwerdestellen** wenden können, um eine (einfache und kostengünstige) Lösung zu ermöglichen.

#### **Insolvenz**

Theoretisch gelten die Fluggastrechte auch dann uneingeschränkt, wenn ein Flug wegen Insolvenz des Luftfahrtunternehmens annulliert wird. In der Praxis ist das betreffende Unternehmen häufig aber nicht in der Lage, die entsprechenden Leistungen, insbesondere die anderweitige Beförderung, zu erbringen.

Die nationalen Behörden werden aufgefordert, sich untereinander abzustimmen und die finanzielle Situation der Fluggesellschaften angemessen zu überwachen und ihnen gegebenenfalls die Betriebserlaubnis zu entziehen, damit die Flugreisenden so wenig wie möglich in Mitleidenschaft gezogen werden. Die Luftverkehrsverbände in der EU werden dazu angehalten, die bestehenden freiwilligen Vereinbarungen über die Tarife für Rückholflüge und deren wirksame Förderung auf eine formelle Grundlage zu stellen. Ferner wird auf eine breitere und systematischere Verfügbarkeit entsprechender Versicherungsprodukte in der EU sowie von Informationen über die Möglichkeit der Rückerstattung über Kreditkartensysteme oder ähnliche Produkte hingewirkt, damit sich Flugreisende vor den Insolvenzrisiken nach nationalem Recht schützen können.

Die Kommission wird die Umsetzung dieser Maßnahmen genau verfolgen und zwei Jahre nach Verabschiedung des Texts deren Erfolg und Effektivität überprüfen.

## **Preistransparenz**

Preistransparenz wird in dem Vorschlag nicht explizit behandelt, gehört aber zu den Kernelementen der EU-Bestimmungen zum Verbraucherschutz<sup>4</sup>. Einer der Eckpfeiler des liberalisierten europäischen Luftverkehrsmarkts ist die freie Preisgestaltung der Fluggesellschaften, wodurch Wettbewerb ermöglicht und ein breites Angebot an Flugverbindungen zu erschwinglichen Preisen gefördert wird. Bei dieser Preisgestaltung sind allerdings auch Transparenzvorschriften zu beachten.

Die Vorschriften in diesem Bereich werden derzeit nur unzureichend angewendet. Auf Ebene der Mitgliedstaaten werden bereits regelmäßig Durchsetzungsmaßnahmen getroffen, um sicherzustellen, dass die Transparenzbestimmungen zum Schutz der Fluggäste ordnungsgemäß und unter Beachtung der EU-Vorschriften angewendet werden. Allerdings muss in diesem Bereich noch stärker kooperiert werden. Die Kommission zieht derzeit Koordinierungsmaßnahmen in Betracht, um gegen nachlässige Fluggesellschaften besser vorgehen zu können und sicherzustellen, dass sie die Transparenzanforderungen zum Nutzen der Fluggäste erfüllen.

## **4. Unverhältnismäßige finanzielle Belastung**

### **Beschränkung von Unterstützungsleistungen**

Nach den geltenden Vorschriften müssen die Fluggesellschaften für unbegrenzte Zeit für Erfrischungen, Mahlzeiten und Unterbringung sorgen, was unter Umständen ihren finanziellen Ruin bedeuten kann (z. B. während der Vulkanaschekrise). Derzeit unterliegen Unterstützungsleistungen keinerlei Beschränkung, selbst bei einer größeren Störung, die sich der Kontrolle des Unternehmens entzieht. Nach dem Vorschlag soll bei außergewöhnlichen Umständen die Unterbringungspflicht auf drei Nächte begrenzt werden. Von dieser Beschränkung ausgenommen sind Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, ihre Begleitpersonen, Kinder ohne Begleitung, Schwangere und Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen.

### **Notfallpläne**

Die sich aus der Beschränkung der Unterbringungspflicht bei außergewöhnlichen Umständen (siehe oben) ergebenden Folgen werden auf zweierlei Weise kompensiert: zum einen durch die Verpflichtung, schneller für eine anderweitige Beförderung zu sorgen, zum anderen durch die Auflage für die Flughäfen, Luftfahrtunternehmen und sonstigen Flughafennutzer, Notfallpläne zu erstellen, um feststehende Flugreisende bei massiven Verkehrsproblemen betreuen zu können.

### **Regionaler Flugbetrieb**

Im Fall regionaler Flugverkehrsdienste (Kurzstreckenflüge mit kleinen Flugzeugen) können einige Auflagen der Verordnung den Unternehmen – gemessen an ihren Einnahmen – unverhältnismäßig hohe Kosten verursachen. Nach dem Vorschlag sind Fluggesellschaften, die mit Flugzeugen mit maximal 80 Sitzplätzen Flüge über Entfernungen bis 250 km durchführen, von der Unterbringungspflicht ausgenommen. Wiederum ausgenommen von dieser Sonderregelung sind Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität, ihre Begleitpersonen, Kinder ohne Begleitung, Schwangere und Personen mit speziellen medizinischen Bedürfnissen.

---

<sup>4</sup> Die Preistransparenz ist geregelt durch die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 vom 24. September 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (Neufassung).

### **Teilung der wirtschaftlichen Lasten**

Aufgrund bestimmter nationaler Vorschriften ist es den Fluggesellschaften derzeit unter Umständen nicht möglich, von Dritten, wenn diese für die Flugunterbrechung verantwortlich sind, Entschädigungen zu verlangen. Nach dem Vorschlag dürfen nationale Gesetze die Unternehmen nicht mehr in ihrem Recht einschränken, Entschädigungen von verantwortlichen Dritten zu beanspruchen. Die Fluggäste sind allerdings nicht davon betroffen und nach wie vor ist die Fluggesellschaft ihr einziger zuständiger Ansprechpartner.

[IP/13/219](#)

## Fluggastrechte im Überblick

Die zehn grundlegenden Fluggastrechte (Einzelheiten: siehe beigefügtes MEMO)

| 10 grundlegende Rechte (aktueller Stand)   | Neuer Vorschlag   |
|--|---|
| <p><b>1. DISKRIMINIERUNGSFREIER ZUGANG ZU VERKEHRSDIENSTEN</b></p> <p>Alle Reisenden haben gleichberechtigten Zugang zum Verkehr und sind insbesondere geschützt gegen Diskriminierungen aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnorts oder von Behinderungen.</p>  | Kein Änderungsbedarf.   |
| <p><b>2. RECHT AUF MOBILITÄT UND UNENTGELTLICHE HILFELEISTUNGEN FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT (PRM)</b></p> <p>PRM haben auf ihren Reisen unabhängig vom Verkehrsträger Anspruch auf unentgeltliche Hilfeleistungen, damit sie dieselben Möglichkeiten haben wie andere Bürger.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Beschränkung des Anspruchs auf Betreuungsleistungen für PRM</li> <li>• Vollständiger Ersatz für Beschädigung oder Verlust von (aufgegebenen) Mobilitätshilfen</li> </ul>   |
| <p><b>3. RECHT AUF INFORMATION VOR DEM TICKETKAUF UND WÄHREND DER EINZELNEN REISEABSCHNITTE, INSBESONDERE BEI VERKEHRSPROBLEMEN</b></p> <p>Passagiere haben Anspruch darauf, korrekt über den Flug-/Fahrpreis, ihre Rechte und die Umstände ihrer Reise rechtzeitig und sachdienlich informiert zu werden, und zwar sowohl vor wie auch während der Reise und danach im Fall eines Verkehrsproblems.</p> | <p>Bessere Unterrichtung der Fluggäste über das Vorliegen und die Art eines Verkehrsproblems und die ihnen zustehenden Rechte. Die Fluggesellschaft muss die Fluggäste so rasch wie möglich, in jedem Fall aber <u>spätestens 30 Minuten nach</u> der planmäßigen Abflugzeit über die Situation unterrichten und ihnen die voraussichtliche Abflugzeit mitteilen, sobald diese Information vorliegt.</p> <p>Zudem müssen die Fluggesellschaften bei der Buchung und am Flughafen eindeutige Angaben zu den Freigrenzen für Handgepäck und aufgegebenes Gepäck machen.</p> |
| <p><b>4. RÜCKTRITTSRECHT (ERSTATTUNG DES TICKETPREISES) BEI ÄNDERUNG DER PLANMÄSSIGEN REISE</b></p> <p>Bei großer Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung haben Reisende Anspruch auf Erstattung des vollen Ticketpreises.</p>  | Präzisierung des Rücktrittsrechts bei Verspätungen auf der Rollbahn: Nach einer Höchstdauer von fünf Stunden können die Fluggäste von ihrer Reise zurücktreten und den Flugpreis erstattet bekommen. Bei Verspätungen auf der Rollbahn beinhaltet dies auch das Recht, das Flugzeug zu verlassen.   |
| <p><b>5. RECHT AUF ERFÜLLUNG DES BEFÖRDERUNGSVERTRAGS BEI VERKEHRSPROBLEMEN</b></p>  | Die Fluggäste können ausdrücklich zwischen den drei Alternativen Flugpreis-erstattung, unverzügliche anderweitige   |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>(ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG ODER UMBUCHUNG)</b></p> <p>Bei großer Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung haben Reisende Anspruch darauf, nach ihrer Wahl möglichst rasch anderweitig befördert zu werden oder eine Umbuchung vorzunehmen. Die Auswahl muss vom Beförderungsunternehmen klar und eindeutig angeboten werden, sobald das Verkehrsproblem auftritt.</p>  | <p>Beförderung und Umbuchung auf einen späteren Flug wählen. Bei anderweitischer Beförderung gilt insbesondere Folgendes: Kann die Fluggesellschaft den Fluggast nicht selbst innerhalb von 12 Stunden weiterbefördern, so müssen vorbehaltlich verfügbarer Plätze auch andere Fluggesellschaften oder andere Verkehrsträger berücksichtigt werden.</p>  |
| <p><b>6. RECHT AUF UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN BEI GROSSER VERSPÄTUNG BEI ABREISE ODER ANSCHLÜSSEN</b></p> <p>Nicht beförderte Reisende haben Anspruch auf ein Mindestmaß an Betreuungsleistungen, während sie im Flughafengebäude/Bahnhof und/oder an Bord auf den Beginn oder die Fortsetzung ihrer verspäteten Reise bzw. anderweitige Beförderung warten.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präzisierung der Fluggastrechte bei verpassten Anschlussflügen (Betreuungs- und Unterstützungsleistungen)</li> <li>• Vorrang hat dabei der Betreuungsanspruch. Dieser besteht grundsätzlich nach zwei Stunden und ist nicht mehr von der Flugentfernung abhängig.</li> <li>• Klärung des Betreuungsanspruchs bei Verspätungen auf der Rollbahn (bei mehr als einer Stunde muss die Fluggesellschaft unentgeltlich Toiletten und Trinkwasser zur Verfügung stellen, für eine angemessene Beheizung/Kühlung der Kabine sorgen und bei Bedarf eine angemessene medizinische Versorgung sicherstellen.</li> <li>• Die Flughäfen sowie die Luftfahrtunternehmen und sonstigen Flughafenutzer müssen Notfallpläne erstellen, um gestrandete Flugreisende im Fall massiver Verkehrsprobleme (auch bei Insolvenz der Fluggesellschaft) betreuen zu können.</li> </ul> |
| <p><b>7. RECHT AUF AUSGLEICHSLAISTUNGEN</b></p> <p>Passagiere haben bei großer Verspätung oder Annullierung ihrer Reise unter bestimmten Umständen sowie in jedem Fall bei Nichtbeförderung im Luftverkehr Anspruch auf finanzielle Entschädigung für die erlittenen Unannehmlichkeiten. Die Höhe der Entschädigung richtet sich bei den einzelnen Verkehrsträgern nach dem durch das Verkehrsproblem entstandenen Zeitverlust, der Reiseentfernung und/oder dem Ticketpreis.</p> | <p>Die Verordnung sieht ausdrücklich einen Ausgleichsanspruch bei großen Verspätungen vor: Die entsprechende Verspätungsdauer wird für alle EU-Flüge und internationale Kurzstreckenflüge von drei auf fünf Stunden erhöht (als Anreiz für die Fluggesellschaften, einen Flug durchzuführen und nicht einfach zu annullieren). Für alle übrigen internationalen Flüge beträgt die Verspätungsdauer 9 bzw. 12 Stunden.</p> <p>Neu ist der Ausgleichsanspruch bei Flügen, deren Abflug weniger als 2 Wochen vor dem ursprünglichen Termin verschoben</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>wird.</p> <p>Präzisierung des Ausgleichsanspruchs bei verpassten Anschlussflügen: Je nach Situation kann der Fluggast von der den verspäteten Flug ausführenden Fluggesellschaft einen Ausgleich fordern.</p> <p>Stärkung der Rechte bei Nichtbeförderung. Falsche Namensschreibungen müssen von der Fluggesellschaft berichtigt werden. Teilverbot der „No-Show“-Politik (d. h. Fluggästen darf auf dem Rückflug die Beförderung nicht verweigert werden, weil sie den Hinflug nicht angetreten haben).</p>  |
| <p><b>8. HAFTUNG DER BEFÖRDERUNGSUNTERNEHMEN FÜR REISENDE UND DEREN GEPÄCK</b></p> <p>Gemäß internationalen Übereinkünften und EU-Recht sind die Beförderungsunternehmen für Reisende und deren Gepäck haftbar. Bei Tötung, Verletzung und Gepäckproblemen sowie in einigen Fällen von Verspätung haben Reisende Anspruch auf Entschädigung, die sich nach dem entstandenen Schaden richtet. Die Entschädigung kann nach Maßgabe geltender gesetzlicher Bestimmungen Beschränkungen unterliegen.</p>   | <p>Bessere Durchsetzung der Gepäckbestimmungen und Einführung von Sonderregelungen für Mobilitätshilfen und Musikinstrumente. Die nationalen Behörden sind für die Anwendung der Ausgleichsregelungen für unsachgemäß behandeltes Gepäck verantwortlich, und die Beförderung von Musikinstrumenten darf aufgrund der neuen Bestimmungen nicht mehr verwehrt werden, sofern die Sicherheitsvorschriften und die technischen Spezifikationen des Luftfahrzeugs dem nicht entgegenstehen.</p>   |
| <p><b>9. RECHT AUF EIN ZÜGIG FUNKTIONIERENDES, ZUGÄNGLICHES SYSTEM ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN</b></p> <p>Bei Beanstandungen können Reisende eine Beschwerde an das Beförderungsunternehmen richten. Wird diese innerhalb einer bestimmten Frist nicht oder nur unzureichend beantwortet, kann der Kunde sich an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle wenden, die die Beschwerde innerhalb einer angemessenen Frist bearbeiten muss. Daneben können nach europäischem und nationalem Recht auch gerichtliche und außergerichtliche Verfahren genutzt werden (z. B. Systeme zur außergerichtlichen Streitbeilegung, nationale oder europäische Gerichtsverfahren für geringfügige Forderungen).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Fluggesellschaften müssen effiziente Beschwerdeverfahren für die Fluggäste schaffen. Diese müssen ihre Beschwerde binnen drei Monaten nach dem Datum des Abflugs einreichen, und auch für die Fluggesellschaften gelten bestimmte Antwortfristen (eine Woche für die Eingangsbestätigung und zwei Monate für die formelle Beantwortung).</li> <li>• Den Fluggästen stehen außergerichtliche Beschwerdestellen zur Verfügung, die die Beschwerden innerhalb angemessener Fristen bearbeiten und von den nationalen Durchsetzungsstellen unterstützt werden.</li> </ul> |
| <p><b>10. RECHT AUF UNEINGESCHRÄNKTE UND WIRKSAME DURCHSETZUNG DER</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Vorschlag sieht vor, dass Koordinierung und Informations-</li> </ul>  |

**EU-PASSAGIERRECHTE**

Reisende haben Anspruch darauf, dass die EU-Vorschriften von den Beförderungsunternehmen ordnungsgemäß angewendet und von den nationalen Durchsetzungsstellen wirksam durchgesetzt werden.

austausch zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen mit Unterstützung der Kommission verstärkt werden. Zudem kann die Kommission die nationalen Behörden ersuchen, (gemeinsame) Untersuchungen durchzuführen.