99118054261000

Verbraucherbeschwerden über Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Herab-/Höherstufung Entgegennahme

Heruntergeladen am 19.07.2025
https://fimportal.de/xzufi-services/103327022/B100019

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118054261000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucherbeschwerden über Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Herab-/Höherstufung Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Anzeige zu einer Flugreise aufgrund von Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Höherstufung oder Herabstufung erstatten
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Flugklasse, Verspätung, nichtbefördert, annullieren,

Modul	Sachverhalt
	Fluggesellschaft, Beförderungsklasse, Anzeigen, Anzeige, Flugverspätung, Ausgleichszahlung, höhergestuft, herabstufen, Flugscheinkostenerstattung, Mitnahmeverweigerung, Nichtbeförderung, Beförderungsverweigerung, Fliegen, Flug, Fluggastrechte, Beschwerde, Herabstufung, ersatzbefördert, Verweigerung, Fluggast, Ausgleichsleistung, herabgestuft, Unterstützungsleistungen, Ticketkosten, Flugreise, Tarif, Betreuungsleistungen, Höherstufung, verspätet, Verbraucherschutz, beschweren, Ticketkostenerstattung, Flugscheinkosten, Ausfall, Luftfahrtunternehmen, Ersatzbeförderung, Flugausfall, höherstufen, Entgegennahme, Annullierung
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Entgegennahme (261)
SDG-Informationsbereich	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung
Lagen Portalverbund	Reisen (1120100), Verbraucherschutz (1150300)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	27.05.2024
Fachlich freigegen durch	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Handlungsgrundlage	https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX%3A32004R0261%3Ade%3AHTML https://www.gesetze-im-internet.de/luftvg/__58.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/__63d.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/__108.html
Teaser	Sie waren bei einer Flugreise von einer Annullierung, Verspätung, unfreiwilligen Nichtbeförderung oder einer Beförderung in einer niedrigeren oder höheren als der gebuchten Buchungsklasse betroffen? Dann können Sie unter bestimmten Voraussetzungen

Modul	Sachverhalt
	Anzeige erstatten.
Volltext	Als Fluggast haben Sie die Möglichkeit, eine Anzeige zu erstatten, wenn Ihre Rechte bei folgenden Ereignissen auf Flugreisen verletzt wurden: • Annullierung • Verspätung • Nichtbeförderung • Höherstufung und Herabstufung Je nach Schwere der Situation muss Ihnen das Luftfahrtunternehmen Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erbringen. Die Luftfahrtunternehmen sind auch verpflichtet, Flugreisende über ihre Fluggastrechte zu informieren. Wenn Sie sich in Ihren Fluggastrechten verletzt sehen, können Sie eine Anzeige beim Luftfahrt-Bundesamt einreichen. Geben Sie dabei alle notwendigen Details im Anzeigeformular an. Bei nachgewiesenen Verstößen gegen die Verordnung kann das Luftfahrt-Bundesamt Sanktionen in Form von Geldbußen gegen das Luftfahrtunternehmen festlegen. Durch die Geldbußen soll verhindert werden, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen. Davon unabhängig sind Ihre möglichen zivilrechtlichen Ansprüche, wie beispielsweise die Zahlung einer Ausgleichsleistung. Das Luftfahrt-Bundesamt ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung von zivilrechtlichen Ansprüchen aus der Verordnung gegenüber dem Luftfahrtunternehmen zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich zu beraten. Individuelle Ansprüche gegenüber dem Luftfahrtunternehmen müssen Sie im kostenlosen Schlichtungsverfahren oder erforderlichenfalls vor Gericht selbst durchsetzen.
Erforderliche Unterlagen	Zur Vermeidung von zusätzlichen Nachfragen und zur erforderlichen Sachverhaltsaufklärung und Nachweisführung sollten Sie folgende Unterlagen der Anzeige beifügen:

Modul	Sachverhalt
	• Buchungs- beziehungsweise Reiseunterlagen • Schriftverkehr mit dem Luftfahrtunternehmen • Nachweise zu entstandenen Kosten Unterlagen, die bei Bevollmächtigung erforderlich sind: • Vertretungsbefugnis Welche Unterlagen in Ihrem Fall gegebenenfalls erforderlich sind, können Sie dem Anzeigeformular entnehmen.
Voraussetzungen	Sie können Anzeige erstatten, wenn einer dieser Fälle eingetreten ist und Sie in diesem Zusammenhang nicht oder nicht ausreichend entschädigt oder betreut wurden: • bei Streichung beziehungsweise Annullierung des gesamten Fluges • bei Abflugverspätung von mindestens 2 Stunden oder verspäteter Ankunft des Fluges am Endziel um mindestens 3 Stunden • bei Nichtbeförderung, das heißt Verweigerung der Mitnahme auf dem von Ihnen gebuchten Flug • bei Herabstufung, das heißt Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Beförderungsklasse ohne hierfür eine entsprechende Erstattung erhalten zu haben • bei Höherstufung, das heißt Beförderung in einer höheren als der gebuchten Beförderungsklasse gegen eine Zuzahlung Zusätzlich müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein: • Sie haben bereits eine schriftliche Beschwerde an das Luftfahrtunternehmen geschickt und es wurde darauf nicht oder nur unzureichend reagiert. Das Luftfahrtunternehmen sollte eine ausreichende Zeit zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde haben, bevor Sie sich an das Luftfahrt-Bundesamt wenden. • Das Flugdatum liegt nicht mehr 2 Jahre zurück. • Sie stimmen zu, dass Ihre Anzeige im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens als Zeugenaussage

Modul	Sachverhalt
	gegen das Luftfahrtunternehmen eingesetzt wird. Die Anzeige kann von jeder natürlichen und juristischen Person erstattet werden. Mit einer Befugnis kann die Anzeige auch in Vertretung erstattet werden.
Kosten	Es fallen keine Kosten an.
Verfahrensablauf	Um eine Anzeige zu einer Flugreise aufgrund von Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Höherstufung oder Herabstufung zu erstatten, gehen Sie bitte wie folgt vor: • Sie reichen die Beschwerde zunächst beim betroffenen Luftfahrtunternehmen ein. • Wenn Sie von dort innerhalb einer angemessenen Frist keine Antwort erhalten oder die Antwort für Sie nicht zufriedenstellend ist, können Sie eine Anzeige beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) einreichen. • Rufen Sie das Bundesportal verwaltung.bund.de auf und füllen Sie das Online-Formular aus. • Sie können Ihre Unterlagen direkt hochladen. Alternativ können Sie Ihre Anzeige sowie die Unterlagen per E-Mail, per Fax oder per Post an das LBA übersenden. • Nach Eingang der Anzeige erhalten Sie vom LBA eine Eingangsbestätigung mit einer Referenznummer. • Wenn eine andere nationale Beschwerde und Durchsetzungsstelle für Ihren Fall zuständig ist, leitet das LBA Ihre Anzeige weiter und unterrichtet Sie darüber. • Das LBA prüft den Sachverhalt und nimmt bei Unklarheiten oder fehlenden Informationen Kontakt zu Ihnen auf. • Ergibt die Prüfung einen möglichen Verstoß, kann das LBA ein Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen das betroffene Unternehmen einleiten. • Bei nachgewiesenen Verstößen kann ein Bußgeld verhängt werden. • Über den Abschluss der Bearbeitung werden Sie vom LBA unterrichtet.
Bearbeitungsdauer	3 - 4 Monat(e)

Modul	Sachverhalt
	bei eindeutigen Fällen 5 - 6 Monat(e) bei komplexen Fällen Mehr als 6 Monate bei Fällen, die ein Rechtsverfahren nach sich ziehen.
Frist	2 Jahr(e) Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) kann nur innerhalb von 2 Jahren nach dem Datum des Ereignisses tätig werden.
weiterführende Informationen	https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/AVN/AVN_node.html https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Beschwerdeverfahren/Beschwerdeverfahren_node.html https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Schlichtung/Schlichtung_node.html
Hinweise	Es gibt keine Hinweise oder Besonderheiten.
Rechtsbehelf	Es gibt keinen Rechtsbehelf.
Kurztext	• Verbraucherbeschwerden über Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Herab/Höherstufung; Entgegennahme • Möglichkeit, Anzeige zu erstatten wegen unzureichender Erbringung von Ausgleichs und Unterstützungsleistungen bei Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Höherstufung oder Herabstufung in eine andere Klasse. • Anzeige kann nur unter bestimmten Voraussetzungen angenommen werden: Bei einer Anzeige wegen Verspätung muss die Verspätung beim Abflug mindestens 2 Stunden betragen oder die Verspätung bei der Ankunft am Endziel muss mindestens 3 Stunden betragen. Bei einer Annullierung muss der Flug vollständig gestrichen geworden sein. Bei einer Nichtbeförderung wurde der Flug durchgeführt, aber der Anzeigeerstatter oder die Anzeigeerstatterin nicht befördert. Bei einer Höherstufung muss es zu einer Verlegung in eine höhere Beförderungsklasse gekommen sein mit einer Zuzahlung. Bei einer Herabstufung muss es zu einer Verlegung in eine niedrigere Beförderungsklasse ohne oder mit unzureichender Erstattung gekommen sein. Der betroffene Fluggast muss sich vorab schriftlich beim

Modul	Sachverhalt
	Luftfahrtunternehmen beschwert haben. Wenn auf die Beschwerde nicht oder unzureichend reagiert wurde, besteht die Möglichkeit einer Anzeige beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA). Das betroffene Luftfahrtunternehmen sollte ausreichend Zeit zur Bearbeitung der bei ihm eingegangenen Beschwerde haben, bevor sich der Fluggast an das LBA wendet (in der Regel 2 Monate). Bereitschaft bei dem oder der Anzeigeerstattenden zu einem Ordnungswidrigkeitenverfahren und Verwendung der Anzeige als Zeugenaussage einschließlich einer gegebenenfalls erforderlichen Zeugenaussage vor Gericht ist eine Voraussetzung. • Nach Anzeigeerstattung wird der Sachverhalt geprüft und gegebenenfalls ein Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen das Luftfahrtunternehmen durchgeführt. • Zur Vermeidung von Nachfragen und zur umfassenden Sachverhaltsaufklärung sollten folgende Informationen bereitgestellt werden: zur Buchung beziehungsweise zum Flugverlauf und aufgetretenen Problemen sowie zu bereits mit betroffenen Unternehmen erfolgter Kommunikation. ergänzend: Buchungs- oder Reiseunterlagen und gegebenenfalls Schriftverkehr als Anlagen • Bei Bedarf werden die Unterlagen vom LBA während der Bearbeitung nachgefordert. • Eine Bearbeitung der Anzeige durch das LBA ist nur möglich, wenn das Flugdatum nicht länger als 2 Jahre zurückliegt. • Die Durchsetzung der zivilrechtlichen Ansprüche der Fluggäste gegenüber dem Luftfahrtunternehmen wird nicht unterstützt oder beraten. • Bei Durchsetzung zivilrechtlicher Ansprüche unterstützen die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und das Bundesamt für Justiz die Flugreisenden grundsätzlich kostenfrei. • Das Erstatten der Anzeige beim LBA ist kostenfrei. • Anzeige kann von jeder natürlichen oder juristischen Person erstattet werden. • Anzeigeerstattung in Vertretung mit Befugnis möglich • zuständig: Luftfahrt-Bundesamt
Ansprechpunkt	

Modul	Sachverhalt
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Verbraucherbeschwerden über Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Herab-/Höherstufung Entgegennahme, Verbraucherbeschwerden über Annullierung, Verspätung, Nichtbeförderung, Herab-/Höherstufung Entgegennahme