

99080052261000

Verbraucherbeschwerden von Personen mit eingeschränkter Mobilität Entgegennahme

Heruntergeladen am 02.07.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/103751214/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99080052261000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucherbeschwerden von Personen mit eingeschränkter Mobilität Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Anzeige wegen Verstoß gegen Rechte von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flugreisen erstatten
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Anzeigen, Zugangsverweigerung, unterstützen, Begleitperson, Fluggesellschaft, Einschränkung, Rollstuhl, Entgegennahme, eingeschränkt, Zugang, Beförderungsverweigerung, Flug, Beschwerde, Assistenzhund, Buchungsabsage, Flugreise, Unterstützung, Luftfahrtunternehmen, Fliegen, Flughafen, Fluggast, Hilfsmittel, Verbraucherschutz,

Modul	Sachverhalt
	Flugreisen, behindert, Hilfebedarf, Reiseunternehmen, Flugbuchung, Buchungsverweigerung, beschweren, Hilfeleistungen, Anzeige, Behinderung, unzureichend, Sitzplatz, Mitnahmeverweigerung, Flugzeug, medizinisches Gepäck, Begleithund, Mobilität, Mobilitätshilfe, Fluggastrechte
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), Beschwerden und Petitionen (2140200)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	21.05.2024
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Handlungsgrundlage	https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ%3AL%3A2006%3A204%3A0001%3A0009%3ADE%3APDF https://www.gesetze-im-internet.de/luftvg/_58.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/_46a.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/_108.html
Teaser	Wenn Ihnen aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität eine Flugbuchung oder Beförderung auf einem gebuchten Flug verweigert wird oder nur unzureichende Hilfe durch Flughafen oder Fluggesellschaft mit Bezug zu Ihrem Flug geleistet wird, können Sie Anzeige erstatten.
Volltext	Wenn Sie als Mensch mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität reisen möchten, sollen Ihnen die gleichen Reisemöglichkeiten wie anderen Personen ermöglicht werden. Luftfahrtunternehmen,

Modul

Sachverhalt

Reiseunternehmen und Flughäfen sind daher verpflichtet, Sie bei der Vorbereitung und Durchführung Ihrer Flugreise zu unterstützen.

- Luftfahrtunternehmen und Reiseunternehmen dürfen sich grundsätzlich nicht weigern, Ihre Buchung mit Verweis auf Ihre Behinderung oder eingeschränkte Mobilität anzunehmen beziehungsweise sie dürfen Ihnen aus diesen Gründen die Beförderung nicht verweigern. Ausnahmen bestehen, wenn sich Einschränkungen aus geltenden Sicherheitsanforderungen ergeben oder die Größe des Flugzeugs und seiner Türen die Mitnahme an Bord unmöglich macht.
- Auf Flughäfen in der EU müssen die Flughafenbetreiber Ihnen kostenfrei Hilfe leisten. Dazu müssen Sie den Hilfebedarf mindestens 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit anmelden.
- Luftfahrtunternehmen sind verpflichtet, Ihnen an Bord bestimmte Hilfeleistungen kostenfrei zu erbringen. Dies gilt für alle Flüge, die in der EU beginnen sowie für Flüge, die aus dem nichteuropäischen Ausland in die EU gehen, wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen aus der EU stammt. Auch mit Bezug auf Hilfeleistungen der Luftfahrtunternehmen müssen Sie den Hilfebedarf mindestens 48 Stunden vor Abflug anmelden.

Wenn Sie sich in Ihren oben genannten Rechten verletzt sehen, sollten Sie zunächst eine Beschwerde an den entsprechenden Flughafen, das Reise- oder Flugunternehmen richten. Wenn Sie keine zufriedenstellende Lösung erreichen, können Sie beim Luftfahrt-Bundesamt (LBA) als Beschwerde- und Durchsetzungsstelle Anzeige erstatten. Geben Sie dabei alle notwendigen Details im Anzeigeformular an.

Das Hochladen von ergänzenden Unterlagen ist nicht verpflichtend. Allerdings erleichtern beispielsweise Buchungsunterlagen oder Schriftverkehr mit dem Luftfahrt- oder Reiseunternehmen oder Flughafen die Bearbeitung Ihrer Anzeige und vermeiden zusätzliche Nachfragen. Das Luftfahrt-Bundesamt prüft den Sachverhalt und fordert gegebenenfalls Informationen von Ihnen nach.

Modul

Sachverhalt

Bei nachgewiesenen Verstößen gegen die Verordnung kann das Luftfahrt-Bundesamt Sanktionen in Form von Geldbußen gegen betroffene Unternehmen festlegen. Dies soll verhindern, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen.

Das Luftfahrt-Bundesamt ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung etwaiger zivilrechtlicher Ansprüche gegenüber den Unternehmen zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich zu beraten. Individuelle Ansprüche müssen Sie vom Unternehmen im kostenlosen Schlichtungsverfahren oder erforderlichenfalls vor Gericht einfordern.

Erforderliche Unterlagen

Zur Vermeidung von zusätzlichen Nachfragen und zur erforderlichen Sachverhaltsaufklärung und Nachweisführung sollten Sie folgende Unterlagen der Anzeige beifügen:

- Buchungs- beziehungsweise Reiseunterlagen
- Schriftverkehr mit dem Luftfahrtunternehmen, Flughafen oder Reiseunternehmen

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 aufgrund einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität einer dieser Fälle eingetreten ist:

- Ihre Flugbuchung wurde mit Verweis auf Ihre Behinderung oder eingeschränkte Mobilität nicht akzeptiert.
- Ihnen wurde trotz gültigem Flugschein und gültiger Buchung die Beförderung auf dem von Ihnen gebuchten Flug mit Verweis auf Ihre Behinderung oder eingeschränkte Mobilität verweigert.
- Sie wurden durch das Luftfahrtunternehmen oder auf einem Flughafen nicht oder nur unzureichend

Modul

Sachverhalt

unterstützt.

Zusätzlich müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Sie haben Ihre Beschwerde bereits erfolglos an das betroffene Unternehmen gerichtet.
- Sie stimmen zu, dass Ihre Anzeige im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens als Zeugenaussage gegen den entsprechenden Flughafen, das Reise oder Luftfahrtunternehmen eingesetzt wird.
- Die Flugreise oder die versuchte Flugbuchung liegt nicht mehr als zwei Jahre zurück.

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

Wenn Sie eine Anzeige wegen Verstoßes gegen Rechte von Menschen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flugreisen erstatten wollen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Sie reichen die Beschwerde zunächst beim betroffenen Unternehmen ein.
- Wenn Sie von dort innerhalb einer angemessenen Frist keine Antwort erhalten oder die Antwort für Sie nicht zufriedenstellend ist, können Sie Ihre 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.
- Das Luftfahrt-Bundesamt prüft den Sachverhalt und nimmt bei Unklarheiten oder fehlenden Informationen Kontakt zu Ihnen auf.
- Wenn eine andere nationale Beschwerde und

Modul	Sachverhalt
	Durchsetzungsstelle für Ihren Fall zuständig ist, leitet das LBA Ihre Anzeige weiter und unterrichtet Sie darüber. • Wenn das LBA zuständig ist und einen Verstoß gegen die Verordnung feststellt, kann es ein Ordnungswidrigkeitenverfahren gegen das betroffene Unternehmen durchführen. • Bei nachgewiesenen Verstößen kann ein Bußgeld verhängt werden. • Über den Abschluss der Bearbeitung werden Sie vom LBA unterrichtet.
Bearbeitungsdauer	3 - 4 Monat(e) bei eindeutigen Fällen 5 - 6 Monat(e) bei komplexen Fällen Bemerkung für weitere Informationen zur Bearbeitungsdauer: 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/Fluggastrechte_node.html https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Mobilitaetseinschraenkung/Mobilitaetseinschraenkung_node.html https://www.lba.de/SharedDocs/Downloads/DE/Leichte_Sprache_VO1107/Text_leichte-Sprache_VO_EG_1107_2006.pdf?__blob=publicationFile&v=2 https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/FAQFluggastrechte/FAQ_Mobilit%C3%A4t/FAQ_node.html https://www.lba.de/SharedDocs/Downloads/DE/Z/Z5/PRM/Flugreisempfehlung_PRM_2021.pdf?__blob=publicationFile&v=7
Hinweise	Es gibt keine Hinweise oder Besonderheiten.
Rechtsbehelf	Es gibt keinen Rechtsbehelf.
Kurztext	• Verbraucherbeschwerden von Personen mit eingeschränkter Mobilität Entgegennahme • Luftfahrtunternehmen, Flughäfen und Reiseunternehmen sind verpflichtet behinderte

Modul

Sachverhalt

Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität mit Bezug auf Flugreisen zu unterstützen.

- Anzeigegründe sind Buchungsverweigerung Beförderungsverweigerung Unzureichende Hilfeleistung auf einem Flughafen Unzureichende Hilfeleistung während der Reise durch das Luftfahrtunternehmen
- Anzeige kann nur unter bestimmten Voraussetzungen angenommen werden.
- Beschwerde muss zunächst direkt beim jeweils betroffenen Unternehmen eingereicht werden. Wenn auf die Beschwerde nicht oder unzureichend reagiert wurde, besteht die Möglichkeit einer Anzeige beim Luftfahrt-Bundesamt. Bereitschaft bei dem/der Anzeigerstattenden zu einem Ordnungswidrigkeitsverfahren und Verwendung der Anzeige als Zeugenaussage einschließlich einer ggf. erforderlichen Zeugenaussage vor Gericht ist eine Voraussetzung.
- Nach Anzeigerstattung wird der Sachverhalt geprüft und ggf. ein Ordnungswidrigkeitsverfahren gegen das betroffene Unternehmen durchgeführt.
- Zur Vermeidung von Nachfragen und zur umfassenden Sachverhaltsaufklärung sollten Informationen zur Buchung bzw. zum Flugverlauf, angemeldetem Hilfebedarf und aufgetretenen Problemen sowie zu bereits mit betroffenen Unternehmen erfolgter Kommunikation bereitgestellt werden. Ergänzend sollten Buchungs-/Reiseunterlagen und ggf. Schriftverkehr als Anlagen hochgeladen werden.
- Bei Bedarf werden die Unterlagen sonst vom Luftfahrt-Bundesamt während der Bearbeitung nachgefordert.
- Die Durchsetzung von zivilrechtlichen Ansprüchen der Verbraucher gegenüber dem betroffenen Unternehmen werden 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 Erstellen der Anzeige ist kostenfrei.
- Anzeige kann von jeder natürlichen oder juristischen Person erstattet werden.
- Anzeigerstattung in Vertretung mit Befugnis

Modul	Sachverhalt
	möglich. • Das Flugdatum oder bei Buchungsverweigerung das Buchungsdatum darf nicht länger als 2 Jahre zurückliegen. • zuständig: Luftfahrt-Bundesamt
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Verbraucherbeschwerden von Personen mit eingeschränkter Mobilität Entgegennahme, Verbraucherbeschwerden von Personen mit eingeschränkter Mobilität Entgegennahme