

99080053261000

Verbraucherbeschwerden über Preistransparenz Entgegennahme

Heruntergeladen am 06.06.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/103751216/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99080053261000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucherbeschwerden über Preistransparenz Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Anzeige aufgrund fehlender Preistransparenz erstatten
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Endpreis, buchen, Preisdifferenz, Fluggastrechte, Anzeige, Transparenz, Verbraucherbeschwerden, Buchung, Preisdiskriminierung, Fluggast, Verbraucherschutz, Preis, Flugreise, Preisbestandteile, Beschwerde, Luftfahrt, Zusatzkosten, Flugbuchung, Flugpreis, Entgegennahme, Fliegen, Flug, Anzeigen, beschweren, Preistransparenz, Flugreisen
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	

Modul	Sachverhalt
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	Verbraucherschutz (2140100), Beschwerden und Petitionen (2140200)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	16.08.2022
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Handlungsgrundlage	Verordnung (EG) Nr. 1008/2008, § 58 Abs. 1 Nr. 13 LuftVG, §108 Abs. 5 LuftVZO https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX%3A32008R1008&from=DE https://www.gesetze-im-internet.de/luftvg/_58.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/_108.html
Teaser	Wenn bei einer Flugbuchung der Endpreis und Preisbestandteile nicht oder nicht transparent ausgewiesen wurden, können Sie Anzeige erstatten. Dies gilt auch bei Voreinstellung optionaler Leistungen oder Preisdiskriminierung aufgrund Ihrer Staatsangehörigkeit oder Ihres Wohnorts.
Volltext	Als Fluggast stehen Ihnen besondere Rechte zu. Bereits bei der Buchung von Flugreisen müssen Fluggesellschaft, Reiseveranstalter und Reisevermittler ihre Preise transparent darstellen. Es gibt verschiedene Kategorien von fehlender Preistransparenz oder Preisdiskriminierung durch Luftfahrt- und Reiseunternehmen beziehungsweise Reisevermittler. Sie können Anzeige erstatten, wenn Sie bei der Flugbuchung Folgendes festgestellt haben: • Der Endpreis wurde im Buchungsverlauf nicht ausgewiesen und im Endpreis waren nicht alle unvermeidbaren Kosten enthalten. • Neben dem Endpreis wurden der Flugpreis, die

Modul

Sachverhalt

Steuern, die Flughafengebühren oder andere Gebühren, Zuschläge und Entgelte nicht gesondert ausgewiesen.

- Optionale Leistungen (zum Beispiel Versicherungen, Mietwagen, Hotel) waren beim Buchungsvorgang vorausgewählt.
- Es erfolgte eine Preisdiskriminierung aufgrund Ihres Wohnsitzes oder Ihrer Staatsangehörigkeit.

Wenn Sie vermuten, dass die Preise nicht den Regeln entsprechend veröffentlicht wurden, können Sie eine Anzeige einreichen.

Bei nachgewiesenen Verstößen kann das Luftfahrt-Bundesamt Sanktionsmaßnahmen ergreifen. Damit soll verhindert werden, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen.

Das Luftfahrt-Bundesamt ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung eventueller zivilrechtlicher Forderungen gegenüber dem Unternehmen zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich zu beraten. Individuelle zivilrechtliche Ansprüche sind in der Rechtsbeziehung zwischen Verbraucher und Unternehmen erforderlichenfalls vor Gericht auszugleichen.

Erforderliche Unterlagen

Das Hochladen der folgenden Unterlagen ist nicht verpflichtend, erleichtert allerdings die Bearbeitung und vermeidet Nachfragen:

- Nachweise zum Anzeigegrund
- Buchungsunterlagen
- Schriftverkehr mit dem betroffenen Unternehmen

Unterlagen, die bei Bevollmächtigung erforderlich sind:

- Vertretungsbefugnis

Modul	Sachverhalt
	Welche Unterlagen genau in Ihrem Fall erforderlich sind, können Sie dem Anzeigeformular entnehmen.
Voraussetzungen	Sie vermuten einen Verstoß gegen die Regeln der Preistransparenz. Nähere Informationen finden Sie unter dem Punkt Voraussetzungen. Sie stimmen zu, dass Ihre Anzeige im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens als Zeugenaussage gegen das betroffene Unternehmen eingesetzt wird. Ordnungswidrigkeiten können nur verfolgt werden, wenn der Sachverhalt nicht länger als 2 Jahre zurückliegt.
Kosten	Es fallen keine Kosten an.
Verfahrensablauf	Wenn Sie eine Anzeige einreichen wollen, gehen Sie bitte wie folgt vor: • 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 Luftfahrt-Bundesamt (LBA) übersenden. • Nach Eingang der Anzeige erhalten Sie vom LBA eine Eingangsbestätigung mit einer Referenznummer. • Bei Unklarheiten oder fehlenden Informationen nimmt das LBA Kontakt zu Ihnen auf. • Stellt das LBA einen Verstoß fest, 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	Die Bearbeitungsdauer hängt von der Komplexität der Anzeige ab und kann im Einzelfall variieren.
Frist	2 Jahr(e) Das Luftfahrt-Bundesamt kann nur innerhalb von 2 Jahren nach Feststellung des Sachverhalts tätig werden.

Modul	Sachverhalt
weiterführende Informationen	https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Fluggastrechte_node.html https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Preistransparenz/Preistransparenz_node.html;jsessionid=8322A836A6D9D96BABF777DB21765BF8.live21322
Hinweise	Es gibt keine Hinweise oder Besonderheiten.
Rechtsbehelf	Es ist kein Rechtsbehelf vorgesehen.
Kurztext	• Verbraucherbeschwerden über Preistransparenz Entgegennahme • Fluggastrechte in Hinblick auf Transparenz bei der Angabe von Flugpreisen • Der Endpreis muss im gesamten Buchungsverlauf ausgewiesen werden und alle unvermeidbaren Kosten enthalten. • Neben dem Endpreis des Fluges müssen gesondert ausgewiesen werden • Flugpreis • Steuern • Gebühren • Sonstige Zuschläge und Entgelte • optionale Leistungen (zum Beispiel Reise- oder Gepäckversicherungen) dürfen beim Buchungsvorgang nicht bereits vorausgewählt sein • Verbot der Preisdiskriminierung des Fluggastes aufgrund • des Wohnsitzes oder • der Staatsangehörigkeit • den Verpflichtungen unterliegen Luftfahrtunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler • Bereitschaft bei dem oder der Anzeigeerstattenden zu einem Ordnungswidrigkeitsverfahren und Verwendung der Anzeige als Zeugenaussage einschließlich einer gegebenenfalls erforderlichen Zeugenaussage vor Gericht ist eine Voraussetzung. • Ein Ordnungswidrigkeitsverfahren ist nur möglich, wenn der Sachverhalt nicht länger als 2 Jahre zurückliegt. • Die Durchsetzung von zivilrechtlichen Ansprüchen der Verbraucher gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, Reiseveranstalter oder

Modul	Sachverhalt
	Reisevermittler werden nicht unterstützt oder beraten. • Das Erstellen der Anzeige ist kostenfrei. • Anzeige kann von jeder natürlichen oder juristischen Person erstattet werden. • Anzeigeerstattung in Vertretung mit Befugnis möglich. • zuständig: Luftfahrt-Bundesamt
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Verbraucherbeschwerden über Preistransparenz Entgegennahme, Verbraucherbeschwerden über Preistransparenz Entgegennahme