

99080054261000

Verbraucherbeschwerden über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens Entgegennahme

Heruntergeladen am 01.07.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/103751218/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99080054261000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucherbeschwerden über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens Entgegennahme
Leistungsbezeichnung II	Anzeige aufgrund fehlender oder nicht ausreichender Unterrichtung über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens erstatten
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Ausführend, Flug, Luftfahrtunternehmen, Betriebsuntersagung, Identität, Verbraucherschutz, Flugunternehmen, Annullierung, Fluggesellschaft, schwarze Liste, ersatzbefördert, Ausführung,

Modul	Sachverhalt
	Erstattung, Verweigerung, Anzeige, Mitnahmeverweigerung, Fluggastrechte, Flugreisen, Anzeigen, Fluggast, Nichtantritt, Entgegennahme, Verbraucherbeschwerden, beschweren, Verbraucher, Flugreise, Rücktritt, Gemeinschaftliche Liste, Fliegen, Beschwerde, Ersatzbeförderung, Ticketkostenerstattung
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 (2140100), Beschwerden und Petitionen (2140200)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	26.08.2022
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV)
Handlungsgrundlage	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/de/TXT/?uri=CELEX%3A32005R2111 https://www.gesetze-im-internet.de/luftvg/_58.html https://www.gesetze-im-internet.de/luftvzo/_108.html
Teaser	Wenn Sie nicht oder nicht rechtzeitig über die ausführende Fluggesellschaft informiert wurden oder Ihnen bei Annullierung des Fluges mit einem als unsicher eingestuften Unternehmen keine Ersatzbeförderung oder Ticketkostenerstattung angeboten wurde, können Sie Anzeige erstatten.
Volltext	Ihr Vertragspartner bei Flugreisen - also das Luftfahrt- oder Reiseunternehmen - ist dazu verpflichtet, Sie bei der Buchung über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zu informieren. Wechselt die ausführende Fluggesellschaft, müssen

Modul

Sachverhalt

Reiseveranstalter, Reisebüros oder Luftfahrtunternehmen Sie unverzüglich über die Identität des neuen Luftfahrtunternehmens informieren. In jedem Fall sind Sie bei der Abfertigung oder, wenn keine Abfertigung erforderlich ist, beim Einstieg über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens zu unterrichten. Wenn Ihnen bei einer Flugreise der Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens nicht rechtzeitig mitgeteilt wurde, können Sie Anzeige erstatten.

Als unsicher eingestufte Luftfahrtunternehmen dürfen in der Europäischen Union (EU) keine Flüge durchführen oder unterliegen Beschränkungen. Die betroffenen Unternehmen sind auf Grundlage der in der "Schwarzen Liste" zu finden.

Stellen Sie fest, dass ein solches Unternehmen den Flug durchführt, müssen Sie ihn nicht antreten. Der Vertragspartner muss Ihnen eine Ersatzbeförderung oder Erstattung der Ticketkosten anbieten, wenn

- Ihr Flug aufgrund der Aufnahme des ausführenden Luftfahrtunternehmens in die "Schwarze Liste" annulliert wurde oder
- Sie sich deswegen entschieden haben, den Flug nicht anzutreten.

Wenn Sie einen Verstoß gegen die vorgenannten Vorgaben vermuten, können Sie Anzeige erstatten.

Geben Sie 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 -büro die Bearbeitung Ihrer Anzeige und vermeiden zusätzliche Nachfragen. Das Luftfahrt-Bundesamt prüft den Sachverhalt und fordert gegebenenfalls Informationen von Ihnen nach.

Bei nachgewiesenen Verstößen kann das Luftfahrt-Bundesamt Sanktionen in Form von

Modul

Sachverhalt

Geldbußen gegen den Vertragspartner festlegen.
Durch die Geldbußen soll verhindert werden, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen.

Davon unabhängig sind Ihre eventuellen zivilrechtlichen Ansprüche aus der Verordnung auf Ticketkostenerstattung.

Das Luftfahrt-Bundesamt ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung dieser Ansprüche aus der Verordnung gegenüber dem Vertragspartner zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich zu beraten. Individuelle Ansprüche müssen Sie vom Vertragspartner erforderlichenfalls vor Gericht einfordern.

Erforderliche Unterlagen

Die folgenden Unterlagen sind nicht zwingend erforderlich. Aber sie tragen dazu bei, Nachfragen zu vermeiden und den Sachverhalt aufzuklären. Bitte fügen Sie diese Dokumente daher Ihrer Beschwerde bei:

- Buchungs- beziehungsweise Reiseunterlagen
- Schriftverkehr mit dem Luftfahrtunternehmen
- Nachweise zu entstandenen Kosten

bei Bevollmächtigung erforderlich:

- 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:

- Bei der Buchung Ihres Fluges wurden Sie nicht über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens informiert.
- Sofern bei der Buchung das ausführende Luftfahrtunternehmen noch nicht feststand, wurden Sie nicht unterrichtet, sobald die Information vorlag.
- Sie wurden über den im Nachgang zur Buchung erfolgten Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens nicht oder nicht rechtzeitig

Modul

Sachverhalt

informiert.

- Das den Flug ausführende Luftfahrtunternehmen wurde als unsicher eingestuft und der Flug wurde daher annulliert oder wäre annulliert worden. Ihnen wurde in diesem Zusammenhang durch Ihren Vertragspartner keine Ersatzbeförderung oder Erstattung der Ticketkosten angeboten.

Zusätzlich müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Das Ereignis, das heißt die Flugbuchung beziehungsweise der Wechsel des Luftfahrtunternehmens, darf nicht länger als 2 Jahre zurückliegen.
- Sie stimmen zu, dass Ihre Anzeige im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens als Zeugenaussage gegen das Luftfahrtunternehmen, den Reiseveranstalter oder Reisevermittler 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

Wenn Sie eine Anzeige wegen unzureichender Unterrichtung über die Identität des ausführenden Luftunternehmens 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

Modul	Sachverhalt
	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 zwei Jahren nach dem Datum des Ereignisses tätig werden.
weiterführende Informationen	https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/IdentaetLU/IdentaetLU_node.html
Hinweise	Es gibt keine Hinweise oder Besonderheiten.
Rechtsbehelf	Es gibt keinen Rechtsbehelf.
Kurztext	• Verbraucherbeschwerden über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens Entgegennahme • Möglichkeit Anzeige zu erstatten, wenn die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens nicht oder nicht rechtzeitig mitgeteilt wurde oder wenn bei Annullierung eines Fluges mit einem als unsicher eingestuften Luftfahrtunternehmens keine anderweitige Beförderung oder Ticketkostenerstattung angeboten wurde. • Anzeigegründe sind, wenn der Fluggast nicht oder nicht rechtzeitig über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens unterrichtet wurde oder ihm bei Annullierung eines Fluges mit einem als unsicher eingestuften Luftfahrtunternehmen keine anderweitige Beförderung oder Ticketkostenerstattung angeboten wurde. • Anzeige kann nur unter bestimmten Voraussetzungen angenommen werden. • 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 • Nach Anzeigeerstattung wird der Sachverhalt geprüft und gegebenenfalls ein Ordnungswidrigkeitsverfahren gegen das Luftfahrtunternehmen durchgeführt.

Modul

Sachverhalt

- Zur Vermeidung von Nachfragen und zur umfassenden Sachverhaltsaufklärung sollten Informationen zur Buchung und aufgetretenen Problemen sowie zu bereits mit betroffenen Unternehmen erfolgter Kommunikation bereitgestellt werden. Ergänzend sollten Buchungs-/Reiseunterlagen und gegebenenfalls Schriftverkehr als Anlagen hochgeladen werden. Bei Bedarf werden die Unterlagen sonst vom Luftfahrt-Bundesamt während der Bearbeitung nachgefordert.
- Die Durchsetzung der zivilrechtlichen Ansprüche der Fluggäste gegenüber dem Vertragspartner wird nicht unterstützt oder beraten.
- Das Ereignis, das heißt die Flugbuchung beziehungsweise der Wechsel des Luftfahrtunternehmens, darf nicht länger als 2 Jahre zurückliegen.
- 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 Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens
Entgegennahme, Verbraucherbeschwerden über Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens
Entgegennahme