

Wenn etwas nicht klappt

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Rechte nicht beachtet wurden, wenden Sie sich als Erstes an die Fluggesellschaft oder den Flughafen. Sollten Sie zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, die nationale Beschwerdestelle zur Durchsetzung der Fluggastrechte über Inhalt und Ergebnis der Beschwerden zu unterrichten. Das in Deutschland zuständige Luftfahrt-Bundesamt (LBA) wird überprüfen, ob und inwieweit der Flughafen oder die Fluggesellschaft gegen ihre Verpflichtungen verstoßen haben. Bei berechtigten Anzeigen kann das LBA Sanktionen gegen die Unternehmen verhängen, jedoch keine Schadensersatzansprüche für Sie geltend machen. Diese müssen Sie gegenüber der Fluggesellschaft zivilrechtlich einfordern.



Deutsche Beschwerdestelle

Luftfahrt-Bundesamt
Bürger-Service-Center
38144 Braunschweig

Telefonische Sprechzeiten
Montag, Dienstag und Donnerstag:
10:00 - 13:00 Uhr

Tel.: +49 531 2355-115
Fax: +49 531 2355-2599
E-Mail: fluggastrechte@lba.de

Fluggastrechte

Menschen mit
Beeinträchtigung oder
Mobilitätseinschränkung

Impressum

Herausgeber
Bundesministerium für
Digitales und Verkehr
Invalidenstraße 44
10115 Berlin

Stand
Februar 2022

Gestaltung / Druck
Bundesministerium für
Digitales und Verkehr
Druckvorstufe | Hausdruckerei

Bildnachweis
Titelbild:
© cunaplus – stock.adobe.com
Innenseiten:
© MP_P – stock.adobe.com



www.bmdv.bund.de

- facebook.com/Bundesverkehrsministerium
- twitter.com/BMDV_bund
- bmdv.bund.de/youtube
- instagram.com/BMDV_bund
- linkedin.com/company/BMDV-bund



Bundesministerium
für Digitales
und Verkehr

Europaweite Fluggastrechte



Als beeinträchtigter oder in Ihrer Mobilität eingeschränkter Fluggast haben Sie seit dem 26. Juli 2008 aufgrund der Verordnung (EG) 1107/2006 deutlich verbesserte Rechte.

Zu bestimmten Unterstützungs- und Informationsleistungen, die Ihnen die Vorbereitung und die Durchführung einer Flugreise erleichtern, sind verpflichtet:

- Flughäfen,
- Fluggesellschaften und
- Reiseveranstalter.

Diese Serviceleistungen sind ohne zusätzliche Kosten für Sie zu erbringen.

Unterstützung erhalten hilfsbedürftige Erwachsene wie zum Beispiel:

- Menschen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen,
- ältere Menschen,
- Menschen mit Verletzungen.

Die Regeln gelten nicht für Kinder und Jugendliche ohne Begleitung.

Voraussetzungen

Damit Sie Ihre Flugreise ohne unnötige Unannehmlichkeiten und Zeitverlust durchführen können, ist Ihre Mitwirkung erforderlich.

Voraussetzung für einen Anspruch auf Betreuungsleistungen ist die rechtzeitige Anmeldung Ihrer besonderen Bedürfnisse, mindestens 48 Stunden vor Abflug, bei der Fluggesellschaft oder Ihrem Reiseveranstalter. Es ist zudem erforderlich, dass Sie sich zum vorgegebenen Zeitpunkt zur Abfertigung oder, wenn Sie schon vor der Abfertigung Unterstützung durch den Flughafen in Anspruch nehmen wollen, rechtzeitig an den vom Flughafen ausgewiesenen Kontaktpunkten, zum Beispiel Eingangsbereich oder Infoschalter, einfinden.

Wenn Sie es möchten, wird Ihnen bei der Abfertigung geholfen und Sie werden bei den Sicherheitskontrollen begleitet.

Beispiele für Unterstützungsleistungen

Buchung und Beförderung

Fluggesellschaften und Reiseveranstalter dürfen sich bei Flügen von oder zu einem europäischen Flughafen grundsätzlich nicht aufgrund Ihrer Beeinträchtigung oder eingeschränkten Mobilität weigern, eine Buchung zu akzeptieren oder Ihre Beförderung durchzuführen. Ausnahmen sind allerdings möglich, wenn geltende Sicherheitsbestimmungen dies erfordern oder technische Hindernisse, zum Beispiel auf Grund der Größe der Flugkabine oder der Türen, entgegenstehen.

Kostenlose Hilfeleistungen auf Flughäfen

Die Flughäfen müssen Kontaktpunkte ausweisen, die es Ihnen ermöglichen, Ihre Ankunft bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten. Der Flughafen muss, wenn Sie dies möchten und 48 Stunden vor Abflug anmelden, Ihre durchgehende Betreuung von Ihrer Ankunft am Flughafen bis zum Abflug sicherstellen.

Kostenlose Hilfeleistung an Bord

Die Fluggesellschaften sind u.a. grundsätzlich verpflichtet, bei Flügen, die in der EU beginnen oder enden, kostenlos Mobilitätshilfen oder Begleithunde zu befördern. Einschränkungen kann es aufgrund von Sicherheitsvorschriften und räumlichen Bedingungen geben.

Informieren Sie die Fluggesellschaft spätestens 48 Stunden vor Abflug über die benötigten Dienstleistungen.

Weitergehende Informationen zu den Fluggastrechten nach der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 finden Sie im Internet unter den Adressen:

www.bmdv.bund.de

www.lba.de

www.europa.eu/youreurope/de