

	<p><b>FLUGGASTRECHTE</b></p> <p><b>EU-</b> <b>BESCHWERDEFORMULAR</b></p> <p>AIR PASSENGER RIGHTS EU COMPLAINT FORM</p>	
---	--	--

DIESES FORMULAR KANN ZUR EINREICHUNG EINER BESCHWERDE BEI EINER LUFTVERKEHRSGESELLSCHAFT ODER EINER NATIONALEN AUFSICHTSSTELLE VERWENDET WERDEN

THIS FORM CAN BE USED TO LODGE A COMPLAINT WITH AN AIRLINE AND/OR A NATIONAL ENFORCEMENT BODY.

**Fluggastrechte im Fall von**  
**Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Annullierung**  
**oder großer Verspätung des Fluges**  
**gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004**  
 Passenger rights in case of  
 denied boarding, downgrading, cancellation or long delay of their flight under Regulation  
 (EC) 261/2004

**HINWEISE**  
INSTRUCTIONS

1) Falls Sie als Fluggast wegen Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Annullierung oder großer Verspätung des Fluges eine Beschwerde gegen eine Luftverkehrsgesellschaft vorbringen möchten, <sup>1</sup> richten Sie Ihre Beschwerde bitte zuerst an die Luftverkehrsgesellschaft, die den Flug durchgeführt hat. Hierfür kann dieses Formular verwendet werden. Bewahren Sie eine Kopie dieses Formulars für Ihre Unterlagen auf.

*Passengers who believe they have a valid complaint against an airline<sup>1</sup> regarding denied boarding, downgrading, cancellation or long delay to a given flight should first submit such a complaint to the airline operating the flight concerned. This form may be used for that purpose. Please keep a copy of this form for your records.*

2) Falls Sie von der Luftverkehrsgesellschaft innerhalb von 6 Wochen keine Antwort erhalten haben oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, senden Sie dieses Formular (Sie können eine Kopie des Formulars verwenden, das Sie ursprünglich an die Luftverkehrsgesellschaft gesendet haben) an die nationale Aufsichtsstelle <sup>2</sup> des Mitgliedstaats <sup>3</sup>, in dem sich der Vorfall ereignet hat.

*Should the airline fail to provide you with a reply within 6 weeks of receipt or, if you are not satisfied with their reply, this form (a copy of the original form sent to the airline may be used) should be sent to the national enforcement body<sup>2</sup> in the Member State<sup>3</sup> where the incident took place.*

3) Falls sich der Vorfall außerhalb der EU bei einem Flug in die EU mit einer EU-Luftverkehrsgesellschaft ereignet hat, können Sie die Aufsichtsstelle in dem Mitgliedstaat des Bestimmungsorts einschalten.

*If the incident took place at an airport of departure outside the EU, you may contact the national enforcement body in the Member State of flight destination.*

4) Dieses Beschwerdeformular gilt nur für Nichtbeförderung, Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse, Annullierung oder großer Verspätung des Fluges.

*This complaint form is to be used only for cases concerned with denied boarding incident, downgrading, cancellation, or long delay of a flight.*

5) Beschwerden anderer Art, z. B. Probleme mit Gepäck, Flugplanänderungen, die mehr als 14 Tage vor Ihrem Flugdatum erfolgt sind, oder Probleme mit dem Flugschein, richten Sie bitte ebenfalls zuerst an die betroffene Luftverkehrsgesellschaft. Wenn Sie keine Antwort erhalten oder mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie im Europäischen Verbraucherzentrum <sup>4</sup> eines EU-Mitgliedstaats Rat einholen.

*For any other complaint types such as baggage claims, flight schedule changes made more than 14 days in advance of your travel date or ticketing issues, these too should be submitted first to the airline concerned. Should you not receive a reply, or if you are not satisfied with the reply, the European Consumer Centres<sup>4</sup> in any Member State of the EU can be contacted for further advice.*

6) Bitte füllen Sie das Formular in Druckbuchstaben aus.

Please fill in the form in block capital letters.

**Bitte beachten Sie, dass die zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten bei Einzelbeschwerden im Allgemeinen keine verbindlichen Entscheidungen in Bezug auf Fluggesellschaften treffen können. Falls Sie mit der Antwort der Fluggesellschaft, auch im Anschluss an die Antwort der zuständigen Behörde, weiterhin nicht einverstanden sind, müssten Sie die Angelegenheit vor Gericht oder durch alternative Streitbeilegung weiterverfolgen.**

**Please note that the competent authorities of Member States cannot in general take binding decisions on airlines in respect of individual complaints. If you are still not satisfied with the airline's response, even following the answer from the competent authority, you will have to pursue the matter in Court or through alternative dispute resolution.**

---

<sup>1</sup> Die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 gilt für alle Flüge, die von einer beliebigen Luftverkehrsgesellschaft von einem Flughafen in der EU durchgeführt werden, und für alle Flüge in die EU, die von einer EU-Luftverkehrsgesellschaft durchgeführt werden.

<sup>2</sup> Eine Liste der nationalen Aufsichtsstellen und weitere Informationen über Fluggastrechte in der EU finden Sie unter: <http://www.apr.europa.eu/>.

<sup>3</sup> bzw. Islands, Norwegens oder der Schweiz.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm).

<sup>1</sup> "Regulation 261/2004 applies to all flights operated by any airline from any EU airport and flights to an EU airport operated by any EU airline"

<sup>2</sup> A list of National Enforcement Bodies and further information on EU passenger rights may be found at: <http://www.apr.europa.eu/>

<sup>3</sup> or Iceland, Norway, Switzerland

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/webcenters\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm)

**Beschwerde eingereicht von:**  
Complaint submitted by:

<b>Nachname:</b> Surname:	<b>Vorname:</b> Name:
<b>Adresse:</b> Address:	
<b>PLZ und Ort:</b> Postcode, City:	<b>Land:</b> Country:
<b>E-Mail:</b> E-mail:	
<b>Telefonnummer:</b> Telephone number:	

**Beschwerde bezüglich des folgenden Fluges:**  
Complaint concerning the following flight:

<b>Luftverkehrsgesellschaft:</b> Airline:	<b>Flugnummer:</b> Flight number:
<b>Flugscheinnummer:</b> Ticket number:	
<b>Buchungscode:</b> Booking reference:	
<b>Abflugort:</b> Airport of departure:	<b>Bestimmungsort:</b> Airport of arrival:
<b>ggf. Umsteigeort(e):</b> Connecting airport (if any):	
<b>Datum des Fluges:</b> Date of your flight:	<b>Tatsächliche Abflugzeit:</b> Actual time of departure:
<b>Planmäßige Abflugzeit:</b> Scheduled time of departure:	<b>Tatsächliche Ankunftszeit:</b> Actual time of arrival:
<b>Planmäßige Ankunftszeit:</b> Scheduled time of arrival:	
<b>Flughafen, an dem sich der Vorfall ereignet hat:</b> Airport(s) where the incident occurred:	

**Fluggastdaten für den oben genannten Flug:**  
Passenger details for flight detailed above:

Name des Fluggastes Name of Passenger	Bitte geben Sie an, ob es sich bei dem Fluggast um einen Erwachsenen, ein Kind oder ein Kleinkind (unter 2 Jahren) handelt. Please indicate if Adult, Child or Infant (less than 2 years)	Bitte geben Sie an, ob besondere Betreuungsleistungen erforderlich waren. Please indicate if special assistance was required

Lesen Sie die folgenden Begriffsbestimmungen sorgfältig durch und kreuzen [X] Sie Zutreffendes an.

Please carefully read these definitions, and indicate with a cross [X] that which applies to this complaint.

- „Große Verspätung“: Der Abflug hat sich gegenüber der planmäßigen Abflugzeit folgendermaßen verspätet:  
'Long delay' means when a flight does not depart until after the scheduled departure time by:
- i) um zwei Stunden oder mehr bei Flügen über eine Entfernung bis 1500 km;  
two or more hours, for flights of up to 1500 km
  - ii) um drei Stunden oder mehr bei innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1501 und 3000 km;  
three or more hours for intra-EU flights of 1,500 km and longer, or for other flights between 1501 and 3000 km;
  - iii) um vier Stunden oder mehr bei allen anderen Flügen.  
four or more hours, for all other flights.
- „Annullierung“: Die Nichtdurchführung eines geplanten Fluges.  
'Cancellation' means the non-operation of a flight that was previously planned
- „Nichtbeförderung“: Die Weigerung seitens der Luftverkehrsgesellschaft, Fluggäste zu befördern, obwohl diese über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen und sich zu der von der Luftverkehrsgesellschaft, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung und am Flugsteig eingefunden haben (falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit). Dies gilt nicht für Situationen, in denen die Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragter vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vorbringen kann, z. B. gesundheitliche Gründe, die allgemeine oder betriebliche Sicherheit oder unzureichende Reiseunterlagen.  
'Denied boarding' means a refusal by the airline to carry a passengers on a flight on which they hold a confirmed reservation and where have presented themselves for check-in and at the boarding gate not later than the time advised by the airline, tour operator or travel agent (if no time was indicated, not later than 45 minutes before the scheduled departure time). This does not include situations where the airline or its agent has reasonable grounds to deny passengers boarding, such as reasons of health, safety, and/or security, or in cases of inadequate travel documentation.
- „Herabstufung“: Der Fluggast wurde gegen seinen Willen in einer niedrigeren Klasse befördert, als auf der bestätigten Buchung angegeben war.  
'Downgrading' means the passenger involuntarily travelled in a class of service lower than the class of service for which they had a confirmed reservation.
- Verfügten die Fluggäste über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug?  
Did the passenger(s) hold a confirmed reservation on the flight concerned?
- JA/YES
  - NEIN/NO
- Haben sich die Fluggäste zu der von der Luftverkehrsgesellschaft vorgegebenen Zeit (oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit) zur Abfertigung eingefunden?  
Did the passenger(s) present themselves at the check-in desk at the latest at the time indicated by the airline (or if no time was indicated: not later than 45 minutes before the published departure time of the flight)?
- JA/YES
  - NEIN/NO

Haben sich die Fluggäste vor der auf der Bordkarte angegebenen Zeit am Flugsteig eingefunden?  
Did the passenger(s) present themselves at the boarding gate before the time indicated on the boarding card?

- JA/YES
- NEIN/NO

Hat die Luftverkehrsgesellschaft die Fluggäste über ihre Rechte als Fluggast informiert?  
Did the airline provide the passenger(s) with information on their rights?

- JA/YES
- NEIN/NO

**Ich erkläre hiermit, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle Fluggäste der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.**  
I hereby declare that all of the information provided in this form is true and accurate in all respects and for all the passengers concerned.

**Unterschrift aller erwachsenen Fluggäste:**  
Signature(s) of all adult passengers :

.....  
.....  
.....  
.....

**Die Entschädigung überweisen Sie bitte auf das folgende Konto:**  
Please use the following bank account for the refunds:

Kontoinhaber/account holder.....

IBAN:.....

BIC:.....

**BEI VERSPÄTUNG IHRES FLUGES:**  
**IN CASE YOUR FLIGHT WAS DELAYED:**

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem während der großen Verspätung Betreuungsleistungen erhalten?  
Did you receive assistance from the airline or its agent during your long delay?

JA/ YES

Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?

What kind of assistance has been provided to you?

Mahlzeiten/ Meals

Erfrischungen/ Refreshments

Unterbringung (Hotel oder Sonstiges) (falls Sie wegen der Verspätung übernachten mussten)

Place of accommodation (hotel or other) (in case the delay resulted in an overnight stay)

Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (falls Sie wegen der Verspätung übernachten mussten)

Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-Nachrichten)

Transfer between airport and place of accommodation (in case the delay resulted in an overnight stay)

Sonstige Leistungen (bitte angeben)/ Other services (please specify):

.....

NEIN/ NO

Falls Ihr Flug mehr als 3 Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit verspätet war: Haben Sie eine Ausgleichszahlung erhalten?

If the delay of your flight was of 3 hours or more after the arrival time originally scheduled, did you receive any financial compensation?

JA/ YES

Betrag/ Amount: ..... EUR

NEIN/ NO

Bei einer Verspätung Ihres Fluges von mehr als 5 Stunden:

If the delay of your flight was longer than 5 hours:

- War Ihr Flug noch zweckmäßig?

Did your flight still serve a purpose?

JA/ YES

NEIN/ NO

- Wenn Sie die vorige Frage mit NEIN beantwortet haben und Ihre Reise bereits begonnen hatte: Wurde Ihnen ein Rückflug zum ersten Abflugort angeboten?

In case your answer to the previous question is 'no' and in case your journey had already commenced: were you offered a seat on a flight back to your first point of departure?

JA/ YES

NEIN/ NO

- Wenn Sie sich dazu entschlossen hatten, Ihre Reise nicht fortzusetzen: Wurde Ihnen eine Erstattung angeboten?

In case you decided not to continue your journey, were you offered a refund?

JA/ YES

vollständige Erstattung der Flugscheinkosten  
for the whole ticket price

Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte  
for the non-used flight coupons

NEIN/ NO

**BEI ANNULLIERUNG IHRES FLUGES DURCH DIE LUFTVERKEHRSGESELLSCHAFT:**  
**IN CASE YOUR FLIGHT WAS CANCELLED BY THE AIRLINE:**

Wann wurden Sie über die Annullierung Ihres Fluges informiert?

Were you informed about the fact that your flight was cancelled?

- nach Ihrer Ankunft am Flughafen  
after your arrival at the airport?
- vor Ihrer Ankunft am Flughafen  
before you arrived at the airport?
  - weniger als 1 Woche vor der planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges  
less than 1 week before the planned departure time of your flight?
  - zwischen 7 Tagen und 2 Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges  
between 7 days and 2 weeks before the planned departure time of your flight?
  - länger als 2 Wochen vor der ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges  
more than 2 weeks before the original scheduled departure date of your flight?

Wurde Ihnen ein alternativer Flug angeboten?

Were you offered an alternative flight?

- JA/ YES
- NEIN/ NO

Wurden Sie über den Grund der Annullierung Ihres Flugs informiert?

Were you informed about the reason why your flight was cancelled?

- JA/ YES  
Welcher Grund wurde Ihnen genannt?  
What was the reason given to you?  
  
.....

- NEIN/ NO

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem am Flughafen  
Betreuungsleistungen erhalten?

Did you receive assistance from the airline or its agent at the airport?

- JA/ YES  
Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?  
What kind of assistance has been provided to you?
  - Mahlzeiten/ Meals
  - Erfrischungen/ Refreshments
  - Unterbringung (Hotel oder Sonstiges) (falls Sie wegen der Annullierung  
übernachten mussten)/ Place of accommodation (hotel or other) (in case the cancellation  
resulted in an overnight stay)
  - Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der  
Unterbringung (falls Sie wegen der Annullierung übernachten  
mussten)/ Transfer between airport and place of accommodation (in case the  
cancellation resulted in an overnight stay)
  - Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-  
Nachrichten)/ Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)
  - Sonstige Leistungen (bitte angeben)/ Other services (please specify):  
.....

- NEIN/ NO

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich für die Annullierung erhalten?

Did you receive any financial compensation for this cancellation?

- JA/ YES  
Betrag/ Amount: .....EUR

- NEIN/ NO

Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu Ihrem Endziel?

Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination?

JA/ YES

Ich habe mich für die Erstattung entschieden.

I chose the refund option

Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten.

I was offered a refund for the whole ticket price

Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten (bitte angeben):

I was offered a refund for non-used flight coupons [please specify]

Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden:

I chose the rerouting option:

NEIN/ NO

Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.

Only refund was offered

Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten (bitte angeben):

Only re-routing to my final destination was offered [please specify]

**BEI NICHTBEFÖRDERUNG GEGEN IHREN WILLEN:**  
**IN CASE YOU WERE DENIED BOARDING AGAINST YOUR WILL:**

Hat die Luftverkehrsgesellschaft versucht, Fluggäste zu finden, die zu einem freiwilligen Rücktritt von der Buchung bereit waren?

Did the airline call for volunteers?

- JA/ YES  
 NEIN/ NO  
 Weiß nicht/ I don't know

Haben Sie freiwillig auf den Flug verzichtet?

Did you volunteer not to board the aircraft?

- JA  
YES Sie brauchen die nachfolgenden Fragen nicht zu beantworten.  
if so, the questions below do not apply  
 NEIN  
NO Beantworten Sie bitte die nachfolgenden Fragen.  
in this case, please answer next questions

Hat die Luftverkehrsgesellschaft die Beförderung wegen gesundheitlicher Gründe, der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder wegen unzureichender Reiseunterlagen verweigert?

Did the airline refuse your boarding for reasons of safety, security, health or inadequate travel documents?

- JA/ YES  
 NEIN/ NO  
 Weiß nicht/ I don't know

Haben Sie sich bis zu der auf der Bordkarte angegebenen Zeit am Flugsteig eingefunden?

Did you present yourself at the boarding gate not later than the time indicated on your boarding pass?

- JA/ YES  
 NEIN/ NO

Haben Sie von der Luftverkehrsgesellschaft oder deren Beauftragtem Betreuungsleistungen erhalten, nachdem Ihnen die Beförderung verweigert wurde?

Did you receive assistance from the airline or its agent after you were denied boarding?

- JA/ YES

Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?

What kind of assistance has been provided to you?

- Mahlzeiten/ Meals  
 Erfrischungen/ Refreshments  
 Unterbringung (falls Sie wegen der Nichtbeförderung übernachten mussten)/ Place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)  
 Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung (falls Sie wegen der Nichtbeförderung übernachten mussten)/ Transfer between airport and place of accommodation (in case the denied boarding resulted in an overnight stay)  
 Kommunikationseinrichtungen (Telefonanrufe, Fax- oder E-Mail-Nachrichten)/ Communication facilities (telephone calls, fax or e-mail messages)  
 Sonstige Leistungen (bitte angeben)/ Other services (please specify):  
.....

- NEIN/ NO

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten, nachdem Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wurde?

Did you receive any financial compensation after you were denied boarding against your will?

- JA/ YES  
Betrag/ Amount: .....EUR  
 NEIN/ NO

Hatten Sie die Wahl zwischen einer Erstattung ODER einer anderweitigen Beförderung zu Ihrem Endziel?

Were you offered the choice between a re-fund OR a re-routing to your final destination?

JA/ YES

Ich habe mich für die Erstattung entschieden.

I chose the re-fund option

Mir wurde die vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten./ I was offered a refund for the whole ticket price

Mir wurde die Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten./ I was offered a refund for non-used flight coupons

Ich habe mich für die anderweitige Beförderung entschieden/ I chose the rerouting option:

.....

NEIN/ NO

Mir wurde nur eine Erstattung angeboten.

Only refund was offered

Mir wurde nur die anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten (bitte angeben):

Only re-routing to my final destination was offered [please specify

.....

**BEI BEFÖRDERUNG IN EINER NIEDRIGEREN ALS DER GEBUCHTEN KLASSE:**

**IN CASE YOU WERE DOWNGRADED**

Ich war in der folgenden Klasse gebucht:

I had a reservation in:

Erste Klasse/ First Class

Business-Klasse/ Business Class

Ich wurde in der folgenden Klasse befördert:

I actually travelled in:

Business-Klasse/ Business Class

Economy-Klasse/ Economy Class

Haben Sie infolge der Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse eine Erstattung erhalten?

Did you receive any refund as a consequence of this downgrading?

JA/ YES

Betrag/ Amount:.....EUR

NEIN/ NO

Was hat Ihr Flugschein gekostet?

What was the price of your ticket? .....EUR