

Passagierrechte

In Übereinstimmung mit der EU-Verordnung 261/2004 des Europäischen Parlaments und Rates

Die in diesem Dokument beschriebenen Rechte gelten insbesondere unter folgenden Voraussetzungen:

- Sie verfügen über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug,
- Sie haben eingeecheckt und sich vor der angegebenen Meldeschlusszeit oder, falls keine Uhrzeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden,
- Sie fliegen mit einem Ticket, das Sie zu einem veröffentlichten Tarif erworben haben oder mit einem Ticket, das im Rahmen eines Treueprogramms ausgestellt wurde,
- Sie treten Ihren Flug an einem Flughafen der Europäischen Union (EU) an.

Achtung: Wenn Sie Ihren Flug von einem Flughafen aus einem Drittstaat (außerhalb der EU) antreten, gelten die in diesem Dokument beschriebenen Rechte nur, wenn Sie mit einer EU-Fluggesellschaft einen Flug in ein EU-Land antreten und für Flüge aus dem betreffenden Drittstaat keine örtlichen Vorschriften für Ausgleichs- oder Unterstützungsleistungen zur Anwendung kommen.

1. Annullierung

1.1 Unterstützungsleistungen bei einer

Annullierung Sollte Ihr Flug annulliert worden sein, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Reise zum frühest möglichen Zeitpunkt bis zum Endpunkt unter Reisebedingungen fortsetzen, die mit den vom Luftfahrtunternehmen angegebenen Bedingungen vergleichbar sind, oder, vorbehaltlich verfügbarer Plätze, auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu Ihrem Endziel reisen oder,
- Sie können sich die Kosten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder bereits zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten lassen, wenn Sie sich für die Rückbeförderung zu dem auf dem Ticket angegebenen Ausgangspunkt entscheiden.

Darüber hinaus übernehmen wir die Kosten für:

- eine Mahlzeit oder einen Imbiss und/oder ein Getränk in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,
- eine Hotelunterbringung (einschließlich Transfer zwischen Hotel und Flughafen), falls ein Aufenthalt notwendig ist,
- eine Prepaid-Telefonkarte (oder auf Anfrage die Erstattung von zwei Telefongesprächen (jeweils maximal 5 Minuten) oder zwei Telefaxen oder zwei E-Mails).

1.2 Ausgleichsleistungen bei einer

Annullierung Bei Annullierung Ihres Fluges haben Sie Anspruch auf eine Ausgleichsleistung außer in folgenden Fällen:

- Wenn die Annullierung auf außergewöhnlicher Umstände zurückgeht, die sich nicht hätten vermeiden lassen und wenn die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hat, um die Annullierung zu vermeiden;
- Sie wurden mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert;
- Sie wurden in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit informiert und erhielten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen;
- Sie wurden weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert und erhielten ein Angebot zur anderweitigen Beförderung, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Die Ausgleichsleistung kann nicht am Flughafen ausgezahlt werden. Sie muss beim Kundendienst beantragt werden (siehe Abschnitt 5). Sie können eine Ausgleichsleistung in Form eines nicht erstattungsfähigen Reisegutscheins oder einer finanziellen Entschädigung erhalten.

Wert des Reisegutscheins (nicht erstattungsfähig):

- A- Flüge bis 1 500 km: 350 EUR*
- B- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 km und 3 500 km: 500 EUR*
- C- Alle anderen Flüge 800 EUR*

Höhe der Ausgleichsleistung:

- A- Flüge bis 1 500 km: 250 EUR*
- B- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 km und 3 500 km: 400 EUR*
- C- Alle anderen Flüge: 600 EUR*

**Die Entschädigung kann um 50 % gekürzt werden, wenn die Ankunftszeit des Alternativflugs nicht später als 2 Stunden (A), 3 Stunden (B) oder 4 Stunden (C) nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt. Die Ausgleichsleistung erfolgt gemäß EU-Verordnung 261/2004. Wenn Ihr Flug nicht in der EU startet (Ihr Reiseziel aber in der EU liegt) können regionale Verordnungen und andere Entschädigungsschemen gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (siehe Absatz 5).*

2. Verspätungen

2.1 Betreuungsleistungen bei einer verspätung

Bei einer Verzögerung des Abflugs gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von über 2 Stunden gewähren wir Ihnen folgende Betreuungsleistungen:

- eine Mahlzeit oder einen Imbiss und/oder ein Getränk in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit,

- eine Hotelunterbringung (einschließlich Beförderung zwischen dem Flughafen und der Unterbringung), falls ein Aufenthalt notwendig ist,
- zwei Telefonanrufe oder zwei E-Mails.
- außer, wenn der Abflug durch diese Betreuungsleistungen noch weiter verzögert würde.

Wenn Ihr Flug mindestens 5 Stunden verspätet ist und Sie Ihre Reise nicht fortsetzen möchten, haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten zu lassen, bzw. sich die Kosten für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten zu lassen, ggf. in Verbindung mit der Rückbeförderung zu dem auf dem Ticket angegebenen Ausgangspunkt.

2.2 Ausgleichsleistungen bei Verspätungen

Bei einer mindestens dreistündigen Verzögerung der Ankunft an Ihrem Endziel wird Ihnen eine Ausgleichszahlung gewährt, sofern die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht vermeiden hätten lassen.

Die Ausgleichsleistung kann nicht am Flughafen ausgezahlt werden. Sie muss beim Kundendienst beantragt werden (siehe Abschnitt 5). Sie können eine Ausgleichsleistung in Form eines nicht erstattungsfähigen Reisegutscheins oder einer finanziellen Entschädigung erhalten.

Wert des Reisegutscheins (nicht erstattungsfähig):

- Flüge bis 1 500 km: 350 EUR*
- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 und 3 500 km: 500 EUR*
- Alle anderen Flüge 800 EUR*

Höhe der Ausgleichsleistung

- Flüge bis 1 500 km: 250 EUR*
- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 und 3 500 km: 400 EUR*
- Alle anderen Flüge 600 EUR*

**Die Entschädigung kann bei einer Flugdistanz ab 3500 km um 50 % gekürzt werden, wenn Ihr Flug 3 bis 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit landet. Die Ausgleichsleistung erfolgt gemäß EU-Verordnung 261/2004. Wenn Ihr Flug nicht in der EU startet (Ihr Reiseziel aber in der EU liegt) können regionale Verordnungen und andere Entschädigungsschemen gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (siehe Abschnitt 5).*

3. Nichtbeförderung

Im Falle einer Überbuchung eines Fluges versucht die Fluggesellschaft, Fluggäste gegen eine Ausgleichsleistung in Form eines Reisegutscheins zum freiwilligen Verzicht auf ihre bestätigte Buchung zu bewegen. Air France/KLM bietet den betreffenden Passagieren auch eine entsprechende Betreuungsleistung an (siehe Absatz 3.1 weiter unten).

Ist für AIR FRANCE/KLM absehbar, dass Fluggästen die Beförderung verweigert wird, versucht die Fluggesellschaft, Fluggäste gegen eine vertragliche Ausgleichsleistung in Form eines Gutscheins zum freiwilligen Verzicht auf ihre bestätigte Buchung zu bewegen. AIR FRANCE/KLM bietet den betreffenden Passagieren auch eine entsprechende Betreuungsleistung an (siehe Absatz 3.1 weiter unten).

Finden sich nicht genügend Freiwillige und werden Sie unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen, erbringen wir Ausgleichsleistungen, vorausgesetzt Sie haben sich rechtzeitig zur Abfertigung eingefunden (siehe entsprechende Bedingungen weiter oben). Sie haben keinen Anspruch auf diese Betreuungs- und Ausgleichsleistungen, wenn Ihnen die Beförderung aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

3.1 Betreuungsleistungen bei Nichtbeförderung

Wenn Ihnen die Beförderung verweigert wird, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Reise zum frühest möglichen Zeitpunkt bis zum Endpunkt unter Reisebedingungen fortsetzen, die mit den vom Luftfahrtunternehmen angegebenen Bedingungen vergleichbar sind oder, vorbehaltlich verfügbarer Plätze, auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu Ihrem Endziel reisen oder
- Sie können sich die Kosten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder bereits zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten lassen, wenn Sie sich für die Rückbeförderung zu dem auf dem Ticket angegebenen Ausgangspunkt entscheiden.

Darüber hinaus übernehmen wir die Kosten für:

- eine Mahlzeit oder einen Imbiss und/oder ein Getränk in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- eine Hotelunterbringung (einschließlich Transfer zwischen Hotel und Flughafen), falls ein Aufenthalt notwendig ist;
- eine Prepaid-Telefonkarte (oder auf Anfrage die Erstattung von zwei Telefongesprächen (jeweils maximal 5 Minuten) oder zwei Telefaxen oder zwei E-Mails).

3.2 Ausgleichsleistungen bei Nichtbeförderung

Wird Ihnen die Beförderung verweigert, haben Sie Anspruch auf eine Ausgleichsleistung, es sei denn, Sie werden aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen unzureichender Reisedokumente von der Beförderung ausgeschlossen. Die Ausgleichsleistung wird am Flughafen übergeben. Sie können sich für einen nicht erstattungsfähigen Gutschein und eine finanzielle Entschädigung entscheiden.

Wert des Reisegutscheins (nicht erstattungsfähig):

- A- Flüge bis 1 500 km: 350 EUR*
- B- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 und 3 500 km: 500 EUR*
- C- Alle anderen Flüge: 800 EUR*

Höhe der Ausgleichsleistung:

- A- Flüge bis 1 500 km: 250 EUR*
- B- Innereuropäische Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 und 3 500 km: 400 EUR*
- C- Alle anderen Flüge: 600 EUR*

** Die Entschädigung kann um 50 % gekürzt werden, wenn die Ankunftszeit des Alternativflugs nicht später als 2 Stunden (A), 3 Stunden (B) oder 4 Stunden (C) nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt. Die Ausgleichsleistung erfolgt gemäß EU-Verordnung 261/2004. Wenn Ihr Flug nicht in der EU startet (Ihr Reiseziel aber in der EU liegt) können regionale Verordnungen und andere Entschädigungsschemen gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (siehe Abschnitt 5).*

4. Herabstufung

Werden Sie unfreiwillig in eine niedrigere Reiseklasse verlegt als die, die auf Ihrem Flugschein angegeben ist, können Sie folgende Erstattung beantragen:

- 30 % des bezahlten Flugpreises für alle Flüge bis 1500 km oder
- 50 % des bezahlten Flugpreises für alle innereuropäischen Flüge über eine Entfernung von mehr als 1500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1500 km und 3500 km oder
- 75 % des bezahlten Flugpreises für alle anderen Flüge

5. Erstattungs- und entschädigungsanträge im falle einer flugannullierung und einer flugverspätung, diverse anliegen

Wenn Sie Ihre Reise, wie oben erwähnt, aus einem der folgenden Gründen nicht fortsetzen möchten:

- Ihr Flug wurde annulliert,
- Ihr Flug hat mindestens 5 Stunden Verspätung oder
- Sie wurden unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen

Sie können sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte bzw. die Kosten für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte über unseren Kundendienst erstatten lassen. Sie finden die Kontaktdaten in der Rubrik „[Kontakt](#)“ auf unserer Website.

Erstattungs- und Entschädigungsanträge müssen an den Luftfrachtführer gestellt werden, der den Flug durchgeführt hat oder hätte durchführen müssen.

Wenn Sie Air France/KLM für Ihr Anliegen (Erstattungsantrag, Reklamation bezüglich einer Erstattung usw.) kontaktieren möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst. Sie finden die Kontaktdaten in der Rubrik „[Kontakt](#)“ auf unserer Website.

6. Zuständige Verwaltungsstellen

Jeder Mitgliedstaat der Europäischen Union hat eine Stelle zur Durchsetzung der Vorschriften für die Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen benannt, die für die in diesem Dokument



erwähnten Flugunregelmäßigkeiten erlassen wurden. Informationen zu diesen Stellen finden Sie unter folgender Adresse: [National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](https://europa.eu/national-enforcement-bodies/)

Wir empfehlen Ihnen jedoch, sich zuerst an den Kundendienst der Fluggesellschaft zu wenden, die den betreffenden Flug durchgeführt hat, d. h. den Flug, bei dem es zu einer Unregelmäßigkeit gekommen ist (Sie finden die Kontaktdaten auf der Website der entsprechenden Fluggesellschaft).

Wenn Sie eine Reklamation einreichen und im Fall einer Flugunregelmäßigkeit eine Ausgleichsleistung erhalten möchten, ohne Bearbeitungsgebühren an eine Drittpartei zu bezahlen, empfiehlt die Europäische Kommission den Passagieren, sich direkt an den Luftfrachtführer zu wenden, ohne einen Entschädigungsdienst einzuschalten. (Sie finden die Kontaktdaten auf der Website der ausführenden Fluggesellschaft).

[Formular ausfüllen](#)

Zuletzt aktualisiert im September 2024