

# PASSAGIERRECHTE

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

Die in diesem Dokument beschriebenen Rechte gelten unter folgenden Voraussetzungen:

- Das ausführende Luftfahrtunternehmen ist: – Air France oder KLM oder – Delta Air Lines oder Kenya Airways (für Flüge, die auf einem EU-Flughafen angetreten werden)
- Sie verfügen über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug.
- Sie haben eingeecheckt und sich vor der angegebenen Meldeschlusszeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden.
- Sie fliegen zu einem für die Öffentlichkeit verfügbaren Tarif oder einem Ticket, das im Rahmen eines Vielfliegerprogramms 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 Beförderung zwischen dem Flughafen und der Unterbringung), falls ein Aufenthalt notwendig ist,
- zwei Telefonanrufe 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.

Sie erhalten die Ausgleichsleistung per Scheck oder Banküberweisung oder, mit Ihrer Zustimmung, in Form eines Reisegutscheins. Sie erfolgt nicht am Flughafen und muss beim Kundendienst beantragt werden (siehe Absatz 5).

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 - Flüge außerhalb der EU bis 3 500 km: 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 - Flüge außerhalb der EU bis 3 500 km: 600 EUR \*

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 AUSGLEICHLEISTUNGEN BEI VERSPÄTUNGEN**

Bei einer Verzögerung der Ankunftszeit von mindestens 3 Stunden wird Ihnen eine Ausgleichszahlung per Scheck oder Banküberweisung, oder mit Ihrer Zustimmung, in Form eines Gutscheins gewährt, sofern die Verspätung nicht auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht vermeiden hätten lassen.

Die Ausgleichsleistung erfolgt nicht am Flughafen und muss beim Kundendienst beantragt werden (siehe Absatz 5).

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 - Flüge über 3 500 km außerhalb der EU mit einer Verspätung von über 4 Stunden: 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 - Flüge über 3 500 km außerhalb der EU mit einer Verspätung von über 4 Stunden: 600 EUR\*

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).

### **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 Beförderung zwischen dem Flughafen und der Unterbringung), falls ein Aufenthalt notwendig ist,
- zwei Telefonanrufe oder zwei E-Mails.

### **3.2 AUSGLEICHSLEISTUNGEN BEI NICHTBEFÖRDERUNG**

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

## **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 Flüge über 3500 km außerhalb der EU.

Außerdem bietet Ihnen AIR FRANCE/KLM (auf Kulanzbasis) einen nicht erstattungsfähigen Gutschein, dessen Höhe sich nach der Differenz zwischen den Reiseklassen richtet.

## **5. ERSTATTUNGS- UND ENTSCHÄDIGUNGSANTRÄGE IM FALLE EINER FLUGANNULLIERUNG UND EINER FLUGVERSÄTUNG, DIVERSE ANLIEGEN**

Wenn

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

und Ihre Reise nicht fortsetzen möchten, können Sie sich wie in diesem Dokument angegeben, die Kosten für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder bereits zurückgelegte Reiseabschnitte erstatten lassen. Wenden Sie sich dazu an den Kundendienst in Ihrer Nähe. Sie finden die Kontaktangaben unter [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) oder [www.klm.com](http://www.klm.com). (<http://www.klm.com>.)

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

Wenn Sie für Ihr Anliegen (Erstattungsantrag, Reklamation bezüglich einer Erstattung usw.) mit AIR FRANCE/KLM in Kontakt bleiben möchten, wenden Sie sich bitte vorzugsweise per E-Mail an den AIR FRANCE/KLM Kundendienst in Ihrer Nähe. Sie finden die Kontaktangaben unter [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) oder [www.klm.com](http://www.klm.com).

## **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:

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)  
([https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf))

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

Stand: Februar 2021

## PDF-FORMAT

Passagierrechte

