

Fluggesellschaften sind gesetzlich verpflichtet, Sie über Ihre Rechte im Fall von Nichtbeförderung oder der Annullierung bzw. Verspätung von Flügen aufzuklären.

Wie sollten Sie vorgehen, wenn Sie glauben, dass Ihre Rechte als Fluggast verletzt wurden?

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Ansprüche gemäß den Fluggastrechten verletzt wurden, gehen Sie folgendermaßen vor:

→ Wenden Sie sich zunächst an die Fluggesellschaft oder – bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität – an den Flughafen.

→ Wenn Sie mit deren Antwort nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde bei einer der nationalen Aufsichtsbehörden einreichen. Die vollständigen Angaben zu allen nationalen Aufsichtsbehörden finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm

HINWEIS: Beschwerden sind grundsätzlich in dem Land einzureichen, in dem der Vorfall stattfand.

Weitere Informationen unter ec.europa.eu/passenger-rights

oder über Europe Direct
00 800 6 7 8 9 10 11(*)

(*) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.



Liste der nationalen Aufsichtsbehörden, an die Sie sich hinsichtlich Ihrer Fluggastrechte (Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung) bzw. als Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PEM) wenden können:

BELGIEN
Direction générale
"Transport aérien"
Directoraat-generaal
Luchtvaart
+32 22774400
www.mobiliteit.fgov.be

BULGARIEN
General Directorate
Civil Aviation Administration
Ministry of Transport
of the Republic of Bulgaria
+359 29371047
www.caa.bg

TSCHECHISCHE REPUBLIK
Úřad pro civilní letectví
Civil Aviation Authority
and Foreign Trade
+420 225422726
www.ucl.cz/ www.caa.cz

DÄNEMARK
Statens Luftfartsvæsen
Civil Aviation Authority
+45 36186000
www.slv.dk

DEUTSCHLAND
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Civil Aviation Authority
+49 5312355115
www.lba.de

ESTLAND
Tarbijajakaitseamet
Consumer Protection Board
+372 6201708/736
www.consumer.ee

IRLAND
Commission
for Aviation Regulation
+353 (0)16611700
www.avalonreg.ie

GRIECHENLAND
Hellenic Civil Aviation Authority
+30 2108916150
www.ypp.gr/ www.hcaa.gr

> Bei PEM-Angelegenheiten (Flughäfen):
Hellenic Civil Aviation Authority
Airport Division
+30 2108916424-413

SPANIEN
Agencia Estatal
de Seguridad Aérea
Air Safety Agency
+34 915978321/7231/5075
www.seguridadeaerea.es

FRANKREICH
Direction générale
de l'aviation civile (DGAC)
Civil Aviation Authority
Fax +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

ITALIEN
Ente nazionale
per l'aviation civile
Civil Aviation Authority
+39 0644596-1
www.enac.gov.it

ZYPERN
Department of Civil Aviation
+357 22404150
www.mcw.gov.cy

LETTLAND
Pāterētāju tiesību
aizsardzības centrs
Consumer Rights
Protection Centre
+371 67388624
www.plac.gov.lv

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:
Civilis aviācijas agentūra
Civil aviation agency
+371 67830968
www.caa.lv

LITAUEN
Civilines Aviacijos Administracija
Civil Aviation Administration
+370 52739116
www.caa.lt

LUXEMBOURG
Direction du Marché Intérieur
et de la Commission
Ministry of Economy
and Foreign Trade
+352 24784112
www.eco.public.lu

UNGARN
Nemzeti Fogyasztóvédelmi
Hatóság
Hungarian Authority
for Consumer Protection
+36 14594800
www.nfh.hu

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:
Egyenlő Bánásmód Hatóság
Equal Treatment Authority
+36 13367843
www.egyenlobanasmod.hu

MALTA
Department of Civil Aviation
+356 21222936
www.dca.gov.mt

NIEDERLANDE
Inspectie Verkeer en Waterstaat
Transport and Water
Management Inspectorate
+31 84899000
www.ivw.nl

ÖSTERREICH
Bundesministerium
für Verkehr, Innovation
und Technologie
Federal Ministry of Transport,
Innovation and Technology
+43 17116265/9204
www.bmvit.gov.at

POLEN
Urząd Lotnictwa Cywilnego
Commission on
Passengers' Rights
+48 225207484
www.ulc.gov.pl

PORTUGAL
Instituto Nacional
de Aviação Civil (INAC)
Civil Aviation Authority
+351 218423500
www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx

RUMÄNIEN
Autoritatea Națională pentru
Protecția Consumatorilor
National Authority
for Consumer Protection
+40 372131951
www.anpc.ro

SLOWENIEN
Ministry of Transport
Directorate of Civil Aviation
Aviation Inspection Department
+386 14788201
www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation

SLOWAKEI
Slovenská obchodná inšpekcia –
Slovak Trade Inspectorate
Ústredný inšpektorát –
Central Inspectorate
+421 258272103/140
www.soi.sk

FINLAND
Kuluttajajärjestelmä
Consumer Disputes Board
+358 103665200
www.kuluttajajarista.fi

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Finnish Transport Safety Agency
+358 20618500
www.trafi.fi

SCHWEDEN
Konsumentverket
Swedish Consumer Agency
+46 771423300
www.konsumentverket.se
Allmänna reklamations-
nämnden (ARN)
National Board
for Consumer Complaints
+46 850886000
www.arn.se

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:
Swedish Transport Agency
Civil Aviation Department
+46 771503503

VEREINIGTES KÖNIGREICH
Air Transport Users Council
+44 2072406041
www.auc.org.uk

Civil Aviation Authority
+44 2073797311

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:
1. England
Equality and Human Rights
+44 8456046610
www.equalityhumanrights.com

2. Wales
Equality and Human Rights
+44 8456048810
www.equalityhumanrights.com

3. Scotland
Equality and Human Rights
+44 8456045510
www.equalityhumanrights.com

4. Northern Ireland
Consumer Council
for Northern Ireland
0800 1216022
www.consumerCouncil.org.uk

ISLAND
Flugmalastjóri Íslands
Civil Aviation Administration
+354 5694100
www.caa.is

NORWEGEN
Flyklagenemnda
Dispute Resolution Board
+47 23136990/22546000
www.flyklagenemnda.no

SCHWEIZ
Office fédéral de l'aviation civile /
Bundesamt für Zivilluftfahrt
Federal Office for Civil Aviation
+41 313259596
www.bazl.admin.ch

Bei Problemen im Zusammenhang mit Verlust, Verspätung bzw. Beschädigung von Gepäck können Sie sich auch an das Europäische Verbraucherzentrum (ECC) Ihres Landes wenden: ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

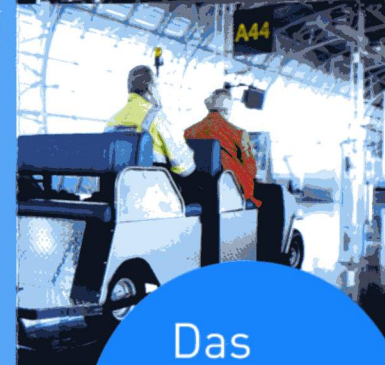
Weitere Ansprechpartner sind auch die nationalen Verbraucherorganisationen: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national

Veröffentlicht von: Europäische Kommission, 1049 Bruxelles/Brüssel, BELGIQUE/BELGIE

FLUGGASTRECHTE



Ihre Rechte als Fluggast



Ihre Rechte als Reisende

immer dabei



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Das sollten Sie wissen!

