



# FLUGGASTRECHTE AIR PASSENGER RIGHTS



## Anzeigeformular/ Complaint form

über Unregelmäßigkeiten bei der Entschädigung und/oder Betreuung von Fluggästen im Fall von Nichtbeförderung, Annullierung, großer Verspätung des Fluges, Herabstufung oder Höherstufung gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004

*Complaints about irregularities concerning the compensation and/or assistance to passengers in case of denied boarding, cancellation, long delay of flight, downgrading or upgrading under Regulation (EC) No. 261/2004*

### ERLÄUTERUNGEN

1) Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) stellt die Einhaltung der Verordnung sicher. Es kann im Rahmen eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens bei nachgewiesenen Verstößen gegen diese Verordnung Sanktionen in Form von Geldbußen gegen Luftfahrtunternehmen festlegen. Damit soll verhindert werden, dass sich zukünftig Verstöße wiederholen.

Davon unabhängig sind Ihre Ansprüche aus der Verordnung, z. B. die Zahlung einer Ausgleichsleistung. Das LBA ist weder befugt, Sie bei der Durchsetzung dieser Ansprüche aus der Verordnung gegenüber dem Luftfahrtunternehmen zu unterstützen, noch Sie diesbezüglich rechtlich zu beraten. Individuelle Ansprüche sind in der Rechtsbeziehung zwischen Fluggast und Luftfahrtunternehmen erforderlichenfalls vor Gericht auszugleichen.

2) Bitte verwenden Sie dieses Anzeigeformular nur bei Nichtbeförderung, Annullierung, großer Verspätung des Fluges oder bei Beförderung in einer niedrigeren als der gebuchten Klasse bzw. bei Höherstufung. Bei Beschwerden anderer Art im Zusammenhang mit Flugreisen, z.B. Problemen mit Gepäck oder Flugscheinen, sollte Rat bei einer Verbraucherzentrale oder einem Rechtsbeistand eingeholt werden.

3) Das vollständig ausgefüllte Beschwerdeformular senden Sie bitte an das LBA:  
→ Email: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de),  
→ Fax: 0531-2355 707  
→ Luftfahrt-Bundesamt,  
Fluggastrechte  
38144 Braunschweig

Bitte fügen Sie Anlagen nur in Kopie bei.

4) Beim handschriftlichen Ausfüllen nutzen Sie bitte DRUCKBUCHSTABEN.

5) Eine Liste der benannten Aufsichtsstellen in den EU-Mitgliedsstaaten und weitere Informationen zu den EU-Fluggastrechten finden Sie auf folgenden Internetseiten: [www.lba.de](http://www.lba.de) und <http://apr.europa.eu>.

### EXPLANATION

1) *The Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ensures the general compliance with this Regulation. Within an administrative offense against air carriers it could impose fines in case of proven infringements of this Regulation. The aim is to prevent infringements in the future.*

*Your individual claims are independent of that, e.g. the payment of compensation. The LBA is neither authorized to support you to enforce these claims according to the Regulation against the air carrier nor to give you legal advice in this respect. Individual claims have to be compensated within the scope of a legal relationship between passenger and air carrier, if necessary, by complaint proceedings and summary proceedings for order to pay debts in court.*

2) *Please, this complaint form is to be used only for cases concerning a denied boarding incident, cancellation, long delay of a flight, downgrading or upgrading. Complaints of a different kind that may arise when traveling by plane, e.g. problems with luggage or with the validity of tickets are not within the scope of competence of the LBA. In this case, we kindly ask you to contact a consumer advice centre or to take legal advice.*

3) *Please send the filled in complaint form to the LBA:*

- email: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de),
- fax: +49 (0) 531-2355-707
- Luftfahrt-Bundesamt,  
passenger rights  
38144 Braunschweig

*Please, add appendices only in copy.*

5) *Please fill in the form in BLOCK LETTERS.*

6) *A list of designated enforcement bodies at the EU-Member States and more information about EU passenger rights can be found at the following webpages: [www.lba.de](http://www.lba.de) and <http://apr.europa.eu>.*

**Haben Sie sich bereits beim Luftfahrtunternehmen beschwert?**  
**Did you already send a claim to the air carrier?**

Ja/ yes

Wie wurde auf Ihre Beschwerde reagiert? (Fügen Sie bitte eventuellen Schriftverkehr in Kopie bei)  
*What was the reaction to your complaint? (If applicable, please attach correspondence in copy)*

Nein/ no

Bitte beachten Sie, dass Ihre Anzeige grundsätzlich nur bearbeitet wird, wenn Sie sich zuvor beim Luftfahrtunternehmen beschwert haben.  
*Please note that only complaints can be worked on in which the complainant already complained to the air carrier.*

**A – Anzeige eingereicht durch:**  
**A – Complaint submitted by:**

Frau/ Mrs.

Herr/ Mr.

Nachname, Vorname:  
*surname, name:*

---

Anschrift:  
*address:*

---

PLZ und Ort:  
*postcode and city:*

---

Land:  
*country:*

---

E-Mail:  
*e-mail:*

---

Telefonnummer:  
*telephone:*

---

Weitere mitreisende Personen?  
*Further accompanying persons?*

Anzahl:  
*number:*

---

**B – Allgemeine Angaben zur Ereignisart**  
**B – General information of the type of complaint/ incident**

- Nichtbeförderung  
*denied boarding*
- Annullierung  
*flight cancellation*
- Verspätung  
*delay*
- Herabstufung  
*downgrading*
- Höherstufung  
*upgrading*

Ausführendes Luftfahrtunternehmen:  
*operating air carrier:*

ggf. Name des Reiseveranstalters:  
*if applicable, name of tour operator*

Buchungscode („PNR“):  
*booking reference ('PNR'):*

Datum der Reservierungsbestätigung:  
*date of confirmed reservation:*

**C – Informationen zur gebuchten Flugroute - Bitte pro Anzeigeformular nur ein Ereignis**  
**C – Data about the scheduled flight itinerary - Please, only one incident per complaint form**

- Hinflug  
*outbound flight*
- Rückflug  
*return flight*

Tarif:  
*rate:*

Normal  
*regular*

Reduziert (nicht öffentlich) aufgrund:  
*reduced (not public) due to:*

Gebuchte Flugroute (ggf. mit einzelnen Flugsegmenten)  
*scheduled flight itinerary (with connecting if any)*

Bitte beachten Sie das folgende Beispiel/ *Please note the following example:*

→ Hinflug: Frankfurt nach New York über Amsterdam/*outbound flight: Frankfurt to New York via Amsterdam*

	Flugnummer <i>flight number</i>	Abflughafen <i>airport of depart.</i>	Abflug (Datum+ Zeit) <i>departure (date+ time)</i>	Zielflughafen <i>destination airport</i>	Ankunftszeit <i>arrival time</i>	Fluggesellschaft <i>airline</i>
→	XY123	Frankfurt	01.01.2010, 13.00 Uhr	Amsterdam	14.10 Uhr	XY Airways
→	YZ456	Amsterdam	01.01.2010, 16.00 Uhr	New York	19.05 Uhr	YZ Airways
1.						
2.						
3.						
4.						

(Wenn notwendig, nutzen Sie bitte ein separates Blatt/ *If more space is required, please use a separate sheet of paper*)

Flughafen, auf dem das Ereignis stattfand:  
*airport where the incident occurred:*

Zeitpunkt der Anwesenheit am Abflughafen, an dem das Ereignis aufgetreten ist:  
*time of presence at the airport of departure where the incident took place:*

a) vertraglich vorgegebene Check-In - Zeit (spätestens)  
*contractually fixed check-in time (at the latest)* Uhrzeit/ *time*

b) tatsächlich eing\_checked um  
*real check-in at* Uhrzeit/ *time*

**D – Weitere Fragen zum Ereignis (Zutreffendes bitte ankreuzen und ggf. Angaben ergänzen)**  
**D – Further questions according to incident (please check the appropriate box(es) and fill in the following sections)**

Wann wurden Sie über die Annullierung, Nichtbeförderung oder Verspätung informiert?  
*When were you informed about the cancellation, denied boarding or delay?*

Datum: \_\_\_\_\_ Bitte fügen Sie, soweit vorhanden, einen entsprechenden Nachweis bei.  
*Please, add an appropriate advice, if available.*

Was war der Grund für die Annullierung, Nichtbeförderung oder Verspätung (wenn bekannt)?  
*What was the reason of the cancellation, denied boarding or delay (if known)?*

Wie hat das Luftfahrtunternehmen Sie über Ihre Rechte als Fluggast informiert?  
*How did the airline provide you with information on air passenger rights?*

- durch sichtbaren Hinweis  per Handzettel  gar nicht  
*by placard by leaflet not at all*

Wurden Ihnen Betreuungsleistungen angeboten?  Nein/ *no*  
*Were you offered assistance?*

Ja, und zwar:/ *Yes, namely:*

- |   |                       |       |                     |       |                       |
|---|-----------------------|-------|---------------------|-------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Mahlzeiten/ <i>meals:</i>  | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit/ <i>time</i>  |
| <input type="checkbox"/> Erfrischungen/<br><i>refreshments:</i>   | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit/ <i>time</i>  |
| <input type="checkbox"/> Hotelunterbringung/<br><i>hotel accommodation:</i>                                   | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit/ <i>time</i>  |
| <input type="checkbox"/> Beförderung zwischen Hotel und Flughafen/ <i>transport between hotel and airport</i> |                       |       |                     |       |                       |
| <input type="checkbox"/> Telefonate/ <i>phone calls:</i>  | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit / <i>time</i> |
| <input type="checkbox"/> Telex/ <i>telex messages:</i>  | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit / <i>time</i> |
| <input type="checkbox"/> Telefax/ <i>telex messages:</i>  | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit / <i>time</i> |
| <input type="checkbox"/> E-Mails/ <i>e-mails:</i>   | Anzahl/ <i>number</i> | _____ | , wann/ <i>when</i> | _____ | Uhrzeit / <i>time</i> |

Wurde Ihnen bei einem Rücktritt vom Flug die Erstattung des Flugtickets binnen 7 Tagen angeboten?  
*In case of resignation of the flight have you been offered a refund of the ticket price within 7 days?*

Nein/ *no*  Ja, für den gesamten Ticketpreis/ *Yes, for the whole ticket price*

Ja, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte in Höhe von: \_\_\_\_\_ €  
*Yes, for part of ticket price for parts of the journey not made, in amount of:*

**Im Falle einer Verspätung/ case of delay**

Die Abflugzeit des Fluges verspätete sich um: \_\_\_\_\_ Stunden/*hours* \_\_\_\_\_ Minuten/ *minutes*  
 Delay of departure – duration: \_\_\_\_\_

**Im Falle einer Nichtbeförderung - Bitte Zutreffendes ankreuzen**

*In case of denied boarding - Please check applicable box(es).*

- Aufgrund eines Angebots des Luftfahrtunternehmens verzichtete ich freiwillig auf meinen gebuchten Platz.  
*I gave up my seat voluntarily.*
- Ich wurde gegen meinen Willen nicht befördert.  
*I was denied boarding against my will.*

**Im Falle einer Nichtbeförderung oder Annullierung - Bitte Zutreffendes ankreuzen**

*In case of denied boarding or cancellation - Please check applicable box(es).*

Wurden Ihnen die folgenden Möglichkeiten zur Ersatzbeförderung angeboten?  
*Were you offered a rerouting?*

- Beförderung zum frühestmöglichen Zeitpunkt  
 (vorbehaltlich freier Plätze)  Ja/ *yes*  Nein/ *no*  
*transport at the earliest opportunity (subject to availability of seats)*
- Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt nach meinem Wunsch  
 (vorbehaltlich freier Plätze)  Ja/ *yes*  Nein/ *no*  
*transport at a later date at my convenience (subject to availability of seats)*

Falls Sie ersatzbefördert wurden, geben Sie bitte an, auf welche Flugroute Sie umgebucht wurden.  
*If you were rerouted, please specify the re-routing.*

	Flugnummer <i>Flight number</i>	Abflughafen <i>Airport of departure</i>	Abflugdatum/ -zeit <i>Departure date/ time</i>	Zielflughafen <i>Destination airp.</i>	Ankunftszeit <i>Arrival time</i>	Fluggesellschaft <i>Airline</i>
1.						
2.						
3.						
4.						

(Wenn notwendig, nutzen Sie bitte ein separates Blatt/ *If more space is required, please use a separate sheet of paper*)

Die tatsächliche Ankunftszeit lag gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit später als:  
*The actual time of arrival exceeded the scheduled arrival time by more than:*

- zwei Stunden  drei Stunden  vier Stunden  
*2 hours 3 hours 4 hours*

Wurden Sie von einem „Ersatz“-Flughafen zur Ihrem Zielflughafen oder einem anderen abgesprochenen Zielort kostenfrei befördert?  
*Were you transferred from an alternative airport to your destination airport or to another destination agreed free of charge?*

- Ja/ *yes*  Nein/ *no*

Haben Sie eine finanzielle Ausgleichsleistung erhalten?  
*Did you receive financial compensation?*  Nein/ *no*

- Ja, in bar/ per Überweisung/per Scheck in Höhe von: \_\_\_\_\_ € pro Person/ *per person*  
*Yes, in cash / bank transfer /cheques, namely:*

Ja, in Form eines Gutscheins / Vouchers und oder einer anderen Dienstleistung in Höhe von: \_\_\_\_\_ € pro Person/ *per person*  
*Yes, in form of a voucher and/ or other services, namely:*

Haben Sie zur Ausgleichsleistung in Form eines Reisegutscheins und/ oder anderen Dienstleistungen Ihr schriftliches Einverständnis erklärt?  
*Did you except the compensation in travel vouchers and/ or other services with a signed agreement?*

Ja/ *yes*

Nein/ *no*

Im Falle einer Höherstufung oder Herabstufung (bitte Zutreffendes ankreuzen):  
***In case of upgrading or downgrading (please check applicable box(es):***

Im Falle einer Höherstufung wurde für die Beförderung ein Aufschlag bzw. eine Zuzahlung erhoben?  
*In case of upgrading was any supplementary payment requested for the transport?*

Ja, in Höhe von: / *yes, namely:* \_\_\_\_\_ €  Nein / *no*

Im Falle einer Herabstufung haben Sie binnen 7 Tagen eine anteilige Erstattung des Flugpreises erhalten?  
*In case of downgrading did you receive a proportionate reimbursement of the ticket cost within 7 days?*

Ja, in Höhe von: / *yes, namely:* \_\_\_\_\_ €  Nein / *no*

**E- Zusätzliche Erläuterungen/ Anmerkungen (wenn notwendig, nutzen Sie bitte ein separates Blatt):**  
***E - Additional explanations or remarks (if more space is required, please use a separate sheet of paper):***

Mit Ihrer Unterschrift erklären Sie gleichzeitig Ihr Einverständnis in die Erhebung, Verarbeitung, Nutzung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten einschließlich der Weitergabe im erforderlichen Umfang an das betroffene Luftfahrtunternehmen. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anzeige.

*By signing you declare at the same time that you consent to the compiling, processing, utilization and storage of your personal data including the passing on to the necessary extent to the air carrier concerned. The data processing is carried out exclusively for the purpose of handling your notice.*

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum  
*Place, date*

\_\_\_\_\_  
Unterschrift  
*Signature*