



Fluggastrechte – Beschwerdeformular

Mit diesem Formular können Sie eine Beschwerde gegen eine Fluggesellschaft und/oder beim Ministerium für Verbraucherschutz einreichen, das als nationale Aufsichtsstelle fungiert.

Fluggastrechte bei Nichtbeförderung, Herabstufung, Annullierung oder großer Verspätung von Flügen gemäß der [Verordnung \(EG\) Nr. 261/2004](#).



Um die PDF-Formulare optimal nutzen zu können, empfiehlt es sich, sie mit dem kostenlosen Adobe Acrobat® Reader® oder einem vergleichbaren Programm zu öffnen. Die aktuelle Version des Adobe Acrobat Reader für alle Betriebssysteme (Windows®, Mac usw.) kann kostenlos auf der Internetseite von [Adobe Systems Incorporated](#) heruntergeladen werden.

Ihre Rechte bezüglich Ihrer personenbezogenen Daten:

Ihre mit diesem Formular erfassten personenbezogenen Daten werden von der zuständigen Verwaltungsbehörde verarbeitet, um Ihren Antrag erfolgreich abzuschließen. Ihre Daten werden von der Behörde für den zur Verarbeitung erforderlichen Zeitraum gespeichert.

Die Empfänger Ihrer Daten sind die im Rahmen Ihres Antrags zuständigen Verwaltungsbehörden. Wenn Sie mehr über die Empfänger der mit diesem Formular erfassten Daten erfahren möchten, wenden Sie sich an die für Ihren Antrag zuständige Verwaltungsbehörde.

Gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr haben Sie ein Recht auf Zugang, Berichtigung und gegebenenfalls Löschung der Sie betreffenden Daten. Sie haben auch das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Darüber hinaus können Sie aus berechtigten Gründen Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einlegen, sofern die Verarbeitung nicht verpflichtend ist.

*Wenn Sie diese Rechte wahrnehmen möchten und/oder eine Übermittlung Ihrer Daten wünschen, können Sie sich an das **Ministerium für Verbraucherschutz** wenden. Sollten die Kontaktdaten der zuständigen Stelle nicht angegeben sein, können Sie sich per E-Mail (info@mpc.etat.lu) an den Datenschutzbeauftragten des **Ministeriums für Verbraucherschutz** wenden. Sie haben außerdem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Nationalen Kommission für den Datenschutz (CNPD) einzureichen, die ihren Sitz in 15, boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux hat.*

Bitte lesen Sie die folgenden Anweisungen aufmerksam durch:

1. Fluggäste, die der Ansicht sind, aufgrund der Nichtbeförderung, Herabstufung, Annullierung oder großen Verspätung eines bestimmten Flugs eine berechtigte Beschwerde gegen eine Fluggesellschaft zu haben, **müssen diese zuerst bei der Fluggesellschaft einreichen**, die den Flug durchgeführt hat. Das vorliegende Formular kann zu diesem Zweck verwendet werden. Bewahren Sie eine Kopie dieses Formulars für Ihre Unterlagen auf.
2. Falls die Fluggesellschaft nicht innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt Ihrer Beschwerde antwortet oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, senden Sie das vorliegende Formular an das Ministerium für Verbraucherschutz (Sie können dazu eine Kopie des Formulars verwenden, das Sie ursprünglich an die Fluggesellschaft übermittelt haben).
3. Hat sich der Vorfall auf einem Abflughafen außerhalb der Europäischen Union ereignet, können Sie sich an die nationale Aufsichtsstelle des Mitgliedstaats wenden, in dem sich das Reiseziel Ihres Flugs befindet.
4. Dieses Formular gilt ausschließlich für Beschwerden betreffend die Nichtbeförderung, Herabstufung, Annullierung oder große Verspätung eines Flugs.
5. Beschwerden anderer Art, zum Beispiel betreffend die Gepäckausgabe, Flugplanänderungen, die mehr als 14 Tage vor dem geplanten Abflugdatum erfolgt sind, oder die Ausstellung von Flugscheinen, müssen ebenfalls zuerst bei der betroffenen Fluggesellschaft eingereicht werden. Wenn Sie keine Antwort erhalten oder mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie eines der [Europäischen Verbraucherzentren](#) in einem beliebigen EU-Mitgliedstaat um Rat bitten.
6. Bitte füllen Sie das Formular in Druckbuchstaben aus.



1. Bereits eingereichte Beschwerde

Es wurde bereits eine Beschwerde eingereicht bei:

der Fluggesellschaft

Achtung: Dieser Schritt ist verpflichtend. Andernfalls kann Ihre Beschwerde nicht bearbeitet werden.

einer für Verbraucherschutz zuständigen Stelle
(bitte Namen der Stelle angeben):

einer anderen öffentlichen oder privaten Stelle
(bitte Namen der Stelle angeben):

2. Kontaktdaten des Bevollmächtigten

Beschwerde wird von einer im Namen des betroffenen Fluggasts handelnden Person (Bevollmächtigter) eingereicht:

Ja. Nein.
Legen Sie die betreffende Vollmacht bei und füllen Sie Punkt 2 aus. Fahren Sie mit Punkt 3 (Kontaktdaten des Beschwerdeführers) fort.

Name(n):

Vorname(n):

Hausnummer und Straße:

Postleitzahl:

Ort:

Land:

E-Mail:

Telefon:

3. Kontaktdaten des Beschwerdeführers

Name(n):

Vorname(n):

Hausnummer und Straße:

Postleitzahl:

Ort:

Land:

E-Mail:

Telefon:



4. Beschwerde gegen

Fluggesellschaft:	<input type="text"/>		
Flugnummer:	<input type="text"/>	Buchungsnummer:	<input type="text"/>
Abflugort:	<input type="text"/>	Bestimmungsort:	<input type="text"/>
Gegebenenfalls Umsteigeort(e):	<input type="text"/>	Datum des Fluges:	<input type="text"/>
Planmäßige(s) Abflugdatum und -zeit:	<input type="text"/>	Tatsächliche(s) Abflugdatum und -zeit:	<input type="text"/>
Planmäßige(s) Ankunftsdatum und -zeit:	<input type="text"/>	Tatsächliche(s) Ankunftsdatum und -zeit:	<input type="text"/>
Flughafen, an dem sich der Vorfall ereignet hat:	<input type="text"/>		

5. Die Beschwerde

- Große Verspätung oder Annullierung Nichtbeförderung Herabstufung

Verfügte(n) der Fluggast/die Fluggäste über eine bestätigte Buchung für den betroffenen Flug?

- Ja Nein

Hat die Fluggesellschaft den Fluggast/die Fluggäste über seine/ihre Rechte informiert?

- Ja Nein

Haben Sie von der Fluggesellschaft oder deren Beauftragtem während der langen Wartezeit Betreuungsleistungen erhalten?

- Ja Nein

Welche Art von Betreuungsleistungen haben Sie erhalten?

- Mahlzeiten Erfrischungen
- Beförderung zwischen Hotel und Flughafen Hotelunterbringung
- Zugang zu Kommunikationseinrichtungen (Telefon, Faxgerät, E-Mail)
- Sonstige Leistungen (bitte angeben)
- Keine Leistungen



6. Bei Annullierung des Flugs

Wann wurden Sie über die Annullierung Ihres Flugs informiert?

- am Flughafen 1 Woche vor dem Abflug 2 Wochen vor dem Abflug mehr als 2 Wochen vor dem Abflug

Wurden Sie über den Grund für die Annullierung Ihres Flugs informiert?

- Ja Nein

Welcher Grund wurde Ihnen genannt?

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?

- Ja Nein Betrag in Euro:

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

- Ja, ich habe mich für die „Erstattung“ entschieden
- Mir wurde eine vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten Mir wurde eine Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten
- Ja, ich habe mich für die „anderweitige Beförderung“ entschieden:

- Nein, mir wurde nur eine Erstattung angeboten
- Nein, mir wurde nur eine anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten:



7. Bei Verspätung des Flugs

**Falls Ihr Flug mehr als drei (3) Stunden gegenüber der planmäßigen Ankunftszeit verspätet war:
Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?**

Ja

Nein

Betrag in Euro:

Bei einer Verspätung von mehr als fünf (5) Stunden:

War Ihr Flug noch zweckmäßig?

Ja

Nein

Wenn Sie die vorige Frage mit „Nein“ beantwortet haben und Ihre Reise bereits begonnen hatten:
Wurde Ihnen ein Rückflug zum ersten Abflugort angeboten?

Ja

Nein

Wenn Sie beschlossen hatten, Ihre Reise nicht fortzusetzen: Wurde Ihnen eine Erstattung angeboten?

Ja, eine vollständige Erstattung der Flugscheinkosten

Ja, eine Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte

Nein, mir wurde keine Erstattung angeboten



8. Bei Nichtbeförderung

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

- Ja Nein Weiß nicht

Haben Sie freiwillig auf Ihren Flug verzichtet?

- Ja. Sie brauchen die nachfolgenden Fragen nicht zu beantworten. Nein. Bitte beantworten Sie die nachfolgenden Fragen.

Hat die Fluggesellschaft Ihnen die Beförderung wegen der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit, aus gesundheitlichen Gründen oder wegen unzureichender Reiseunterlagen verweigert?

- Ja Nein Weiß nicht

Hatte(n) sich der Fluggast beziehungsweise die Fluggäste spätestens zu der von der Fluggesellschaft vorgegebenen Zeit (oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit) zur Abfertigung eingefunden?

- Ja Nein

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?

- Ja Nein Betrag in Euro:

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

- Ja, ich habe mich für die „Erstattung“ entschieden
- Mir wurde eine vollständige Erstattung der Flugscheinkosten angeboten Mir wurde eine Erstattung für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte angeboten

- Ja, ich habe mich für die „anderweitige Beförderung“ entschieden:

- Nein, mir wurde nur eine Erstattung angeboten
- Nein, mir wurde nur eine anderweitige Beförderung zu meinem Endziel angeboten:



9. Bei einer Herabstufung

Ich war in der folgenden Klasse gebucht:

- First Class Business Class

Ich wurde in der folgenden Klasse befördert:

- Business Class Economy Class

Haben Sie einen finanziellen Ausgleich erhalten?

- Ja Nein Betrag in Euro:

Was hat Ihr Flugschein gekostet?

Betrag in Euro:

10. Angaben zum Fluggast/zu den Fluggästen

Name und Vorname des Fluggasts		Bei dem Fluggast handelt es sich um einen/ein			Bitte geben Sie an, ob besondere Betreuungsleistungen erforderlich waren
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Erwachsener	<input type="radio"/> Kind	<input type="radio"/> Kleinkind (-2 Jahre)	<input type="checkbox"/> Betreuungsleistungen erforderlich

11. Allgemeine Anmerkungen



12. Unterschrift(en)

Ich erkläre hiermit, dass alle in diesem Formular gemachten Angaben in jeder Hinsicht und für alle Fluggäste der Wahrheit entsprechen und zutreffend sind.

Ort: Datum:

Unterschrift(en) aller erwachsenen Fluggäste:

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Achtung:

Damit die vorliegende Beschwerde geprüft werden kann, müssen die folgenden Belege **unbedingt** beigelegt werden:

- die Flugscheine und/oder die Buchung
- eventuelle Korrespondenz mit der Fluggesellschaft
- gegebenenfalls die Vollmacht

Falls Sie das ausgefüllte Formular nicht per E-Mail versenden möchten, übermitteln Sie es bitte per Post an die im Briefkopf des Formulars angeführte Adresse.