

## Wenn etwas nicht klappt

Das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ist die zuständige Stelle, Verstöße gegen die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 hinsichtlich der Transparenz bei der Angabe von Flugpreisen und gegen die Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 hinsichtlich der Information der Fluggäste über das ausführende Luftfahrtunternehmen zu verfolgen. Im Rahmen dieser Aufgabe nimmt das Luftfahrt-Bundesamt Anzeigen gegen Luftfahrtunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler entgegen, die ihre Preisangaben nicht verordnungskonform veröffentlichen bzw. die ihrer Informationsverpflichtung nicht nachgekommen sind. Bei nachgewiesenen Verstößen kann das Luftfahrt-Bundesamt ein Bußgeld verhängen bzw. Sanktionsmaßnahmen ergreifen.



### Deutsche Beschwerdestelle

Luftfahrt-Bundesamt  
Bürger-Service-Center  
38144 Braunschweig

Telefonische Sprechzeiten  
Montag, Dienstag und Donnerstag:  
10:00 - 13:00 Uhr

Tel.: +49 531 2355-115  
Fax: +49 531 2355-2599  
E-Mail: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de)

## Fluggastrechte

Verstöße gegen die Preistransparenz und die Unterrichtung über das ausführende Luftfahrtunternehmen

### Impressum

Herausgeber  
Bundesministerium für  
Digitales und Verkehr  
Invalidenstraße 44  
10115 Berlin

Stand  
Februar 2022

Gestaltung / Druck  
Bundesministerium für  
Digitales und Verkehr  
Druckvorstufe | Hausdruckerei

Bildnachweis  
Titelbild:  
© Andrew Barker – stock.adobe.com  
Seite 2:  
© benqook – stock.adobe.com  
Seite 3:  
© vegefox.com – stock.adobe.com



[www.bmdv.bund.de](http://www.bmdv.bund.de)

- [facebook.com/Bundesverkehrsministerium](https://facebook.com/Bundesverkehrsministerium)
- [twitter.com/BMDV\\_bund](https://twitter.com/BMDV_bund)
- [bmdv.bund.de/youtube](https://bmdv.bund.de/youtube)
- [instagram.com/BMDV\\_bund](https://instagram.com/BMDV_bund)
- [linkedin.com/company/BMDV-bund](https://linkedin.com/company/BMDV-bund)



Bundesministerium  
für Digitales  
und Verkehr

# Ihre Rechte



## Information über die Festsetzung der Flugpreise

Die Verordnung (EG) Nr. 1008/2008 verpflichtet in Kapitel IV Luftfahrtunternehmen, Reiseveranstalter und Reisevermittler zu einer transparenten Darstellung der Flugpreise. Neben dem Endpreis sind mindestens gesondert auszuweisen:

- der Flugpreis,
- die Steuern,
- die Flughafengebühren und
- die sonstigen Gebühren, Zuschläge und Engelte.

Außerdem sind sog. „fakultative Zusatzkosten“ – also optionale Leistungen wie zum Beispiel Kosten für den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung, einen Mietwagen oder ein Hotel - bei Beginn eines Buchungsvorgangs klar erkennbar darzustellen. Sie dürfen nicht vorausgewählt sein, sondern müssen vom Fluggast aktiv ausgewählt werden können. Darüber hinaus verbietet die Verordnung eine Preisdiskriminierung aufgrund des Wohnsitzes oder der Staatsangehörigkeit des Fluggastes.

## Unterrichtung über das ausführende Luftfahrtunternehmen

Die als unsicher eingestufteten Luftfahrtunternehmen erhalten in der Europäischen Union (EU) eine Betriebsuntersagung oder unterliegen Beschränkungen.

Die betroffenen Luftfahrtunternehmen sind in der gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der EU eine Betriebsuntersagung ergangen ist (EU-Sicherheitsliste), zu finden. Diese Liste wird auf Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 und bestimmter Sicherheitskriterien erstellt.

Die Sicherheitskriterien werden von Experten der EU-Kommission und den Mitgliedstaaten ausgearbeitet. Stellen die Mitgliedstaaten der EU bei Kontrollen auf den Flughäfen auf ihrem Hoheitsgebiet oder die EU-Kommission Mängel auf Seiten eines Luftfahrtunternehmens oder der für die Aufsicht zuständigen Behörde fest, können die betroffenen ausführenden Luftfahrtunternehmen in die Liste aufgenommen werden. Die Mitgliedstaaten und EU-Kommission treffen eine Entscheidung anhand der gemeinsamen Sicherheitskriterien.

Den betroffenen ausführenden Luftfahrtunternehmen ist der gewerbliche Betrieb von Flugzeugen in der Europäischen Union nicht erlaubt, solange sie auf dieser Liste stehen. Die aktuelle Liste ist einsehbar unter: [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_de](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de)

Gemäß der in Kapitel III der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 geregelten Unterrichtungspflicht müssen die Fluggäste grundsätzlich bereits bei der Buchung durch den für die Beförderung im Luftverkehr verantwortlichen Vertragspartner über die Identität der/des ausführenden Luftfahrtunternehmen(s) unterrichtet werden. Wechselt das Luftfahrtunternehmen, müssen Reiseveranstalter, Reisebüros oder Luftfahrtunternehmen den Fluggast über die Identität des neuen Unternehmens so früh wie möglich unterrichten.

Bei einem Verstoß ist der Vertragspartner dazu verpflichtet, für die Beförderung im Luftverkehr dem Fluggast das Recht auf Erstattung oder auf anderweitige Beförderung gemäß Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 anzubieten, vorausgesetzt, der Fluggast hat sich, wenn der Flug nicht annulliert wurde, entschieden, diesen Flug nicht anzutreten.

Weitergehende Informationen zu den Fluggastrechten nach den Verordnungen (EG) Nr. 1008/2008 und Nr. 2111/2005 finden Sie im Internet unter den Adressen:

[www.bmdv.bund.de](http://www.bmdv.bund.de)

[www.lba.de](http://www.lba.de)

[www.europa.eu/youreurope/de](http://www.europa.eu/youreurope/de)