

# Flug info!

## Fluggastrechte

Vorgehen bei Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung oder Herabstufung

### Rechtliche Grundlage

Die Ansprüche der Passagiere sind in der EU-Verordnung EG261/2004 geregelt (Kurzfassung des Verordnungstextes siehe weiter unten). Bei dieser Verordnung handelt es sich um ein europäisches Gesetz, das Fluggesellschaften dazu verpflichtet, Passagiere bei Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung oder Herabstufung zu entschädigen.

### Vorausgesetzt, Sie haben sich rechtzeitig zum Check-in begeben, gelten die Regeln:

- für sämtliche Abflüge ab einem Flughafen der Schweiz, Norwegen, Island oder der Europäischen Union (EU),
- für Abflüge aus einem Drittstaat, wenn das Ziel ein Flughafen der EU oder der Schweiz, Norwegen und Island ist und der Flug mit einer EU- oder einer Schweizer-Fluggesellschaft durchgeführt wird.

Weitere Informationen unter:

- » [bazl.admin.ch/fluggastrechte](http://bazl.admin.ch/fluggastrechte)
- » [airhelp.com](http://airhelp.com)

### Ansprüche geltend machen ...

Verlangen Sie sofort eine\*n Vertreter\*in der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt, damit er/sie sich der Sache annimmt. Falls sich die Angelegenheit nicht regeln lässt, kann eine Meldung beim BAZL gemacht werden (siehe unten) oder der Anspruch kann via eine darauf spezialisierte Firma (z.B. AirHelp) geltend gemacht werden.

### ... beim Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL)

Anzeigen (Meldeformular unter [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)) von vermeintlichen Verstössen an: Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL), Passagierrechte, CH-3003 Bern. Das BAZL kann jedoch keine zivilrechtlichen Ansprüche durchsetzen. Auskünfte zum Verfahren des BAZL unter **058 465 95 96** (von MO bis FR, 14 bis 16 Uhr) oder: » [passengerrights@bazl.admin.ch](mailto:passengerrights@bazl.admin.ch)

### ... bei AirHelp

Die Erfahrung zeigt, dass es als Privatperson sehr schwierig ist, Entschädigungsansprüche gegenüber den Fluggesellschaften durchzusetzen. Globetrotter arbeitet deshalb mit der Firma AirHelp zusammen. AirHelp ist darauf spezialisiert, Fluggästen auf juristischem Weg zu finanzieller Entschädigung zu verhelfen. AirHelp klärt ab, ob Anspruch auf eine Entschädigung besteht, bearbeitet die notwendigen Formulare, führt die Beweissicherung durch und übermittelt die Forderung im Namen der Fluggastpassagiere an die Fluggesellschaft. Im Erfolgsfall erhalten die Passagiere bei einer aussergerichtlichen Einigung 75 Prozent der von der Fluggesellschaft ausbezahlten Entschädigung, AirHelp erhält 25 Prozent. Bei einer gerichtlichen Einigung erhalten die Passagiere 50 Prozent der von der Fluggesellschaft ausbezahlten Entschädigung, AirHelp erhält ebenfalls 50 Prozent. Sollte AirHelp keinen Erfolg haben mit der Entschädigungseinforderung, ist der Service kostenlos. Unter diesem Link kann ein Entschädigungsanspruch abgeklärt werden: » [app.getairhelp.com/partners/globetrotter](http://app.getairhelp.com/partners/globetrotter)

### Kurzfassung der EU-Verordnung EG261/2004

Je nach Grund macht das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast folgende Angebote:

#### Bei Nichtbeförderung

- Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit
- E-Mails, 2 Telefonanrufe, Faxe
- Hotel bei Übernachtung (falls notwendig)
- Beförderung zum Ort der Übernachtung
- Je nach Flugdistanz und Alternativtransportzeitpunkt zwischen 125 und 600 Euro

Und eine Wahl aus drei Möglichkeiten:

- Verzicht auf die Reise und (Teil-)Rückerstattung Ticket
- Früheste mögliche Beförderung
- Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt

### Bei Nichtbeförderung im Falle einer Überbuchung

Wenn Fluggesellschaften überbucht haben und einzelne Passagiere abgewiesen werden, haben diese Ansprüche auf Entschädigung.

### Bei Annullierung

Liegt der Anlass der Annullierung eines Fluges im Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft, haben Fluggäste Anspruch auf Entschädigung in gleicher Höhe wie bei Nichtbeförderung. Es sei denn, die Fluggesellschaft hat ihnen die Annullierung mehr als 14 Tage im Voraus mitgeteilt oder ihnen alternative Flüge im Rahmen der ursprünglichen Flugzeiten angeboten. Eine Fluggesellschaft ist nicht entschädigungspflichtig, wenn sie belegen kann, dass eine Annullierung auf ausserordentliche Umstände zurückzuführen ist (Wetter, Sicherheit usw.).

### Bei Verspätung, je nach Flugdistanz ab 2, 3 oder 4 Stunden

Ist ein Flug je nach Entfernung um 2, 3 oder 4 Stunden verspätet, muss die Fluggesellschaft für Mahlzeiten und Getränke sorgen und Unterkunft bereitstellen, falls eine Übernachtung erforderlich wird. Beträgt die Verspätung 5 Stunden oder mehr, haben Fluggäste auch Anspruch auf eine (Teil-)Rückerstattung des Ticketpreises.

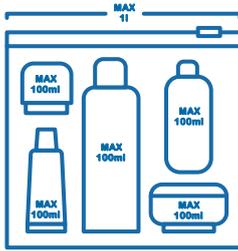
### Bei Herabstufung (Downgrading)

Je nach Flugdistanz zwischen 30 bis 75 Prozent Rückerstattung Ticket.

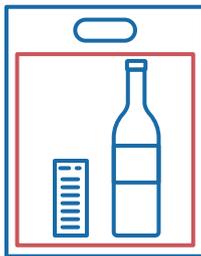
*Haftungsausschluss: Für diese Zusammenfassung besteht keine Gewähr auf Vollständigkeit und Aktualität.*

## Flüssigkeiten im Handgepäck

### Erlaubt



Flüssigkeiten in Behältnissen mit Fassungsvermögen bis zu 100 Milliliter: verpackt in einem durchsichtigen, wiederverschliessbaren 1-Liter-Plastikbeutel.



Duty-free-Artikel in versiegelten Sicherheitsbeuteln: Artikel und Einkaufsbeleg müssen im Sicherheitsbeutel verbleiben, welcher beim Kauf bereitgestellt wurde. Öffnen Sie den Sicherheitsbeutel nicht, bevor Sie Ihren Zielflughafen erreicht haben. Das Sicherheitspersonal muss Ihren Sicherheitsbeutel möglicherweise zu Prüfzwecken öffnen. Wenn Sie einen Anschlussflug haben, teilen Sie dies dem Sicherheitspersonal mit, damit Ihre Duty-free-Flüssigkeit in einem neuen Beutel versiegelt werden kann.



Medikamente und Spezialnahrung (z.B. Babynahrung), die während der Reise benötigt werden. Gegebenenfalls ist hierfür ein Nachweis vorzulegen.

### Nicht erlaubt



Alle anderen Flüssigkeiten müssen im aufzugebenden Gepäck verstaut werden.

### Am Flughafen

- Legen Sie die Flüssigkeiten getrennt vom restlichen Handgepäck vor.
- In Ausnahmefällen kann es vorkommen, dass das Sicherheitspersonal Flaschen und Behältnisse zu Prüfzwecken öffnen muss.
- In Ausnahmefällen und ausschliesslich aus Sicherheitsgründen kann die Mitnahme von Flüssigkeiten im Handgepäck untersagt werden.

## Gepäckverlust

Ist das Gepäck nicht angekommen, muss dies umgehend bei der Gepäckermittlungsstelle (Lost-and-Found-Büro) gemeldet werden. Das Büro befindet sich normalerweise in der Ankunftshalle des Flughafens. Dort müssen die Gepäck-Aufgabequittungen (kleine Kleber mit Strichcode) vorgewiesen und ein Formular mit den Angaben zum Flug sowie den Kontaktdaten (Lost Form) ausgefüllt werden.

Das Lost-and-Found-Büro sucht das Gepäck anhand der Gepäck-Aufgabequittungen. Normalerweise wird vom Lost-and-Found-Büro eine Bestätigung (Lost Report) mit einer Referenznummer von Worldtracer ausgestellt. Auf dieser Website kann der Stand der Gepäcksuche verfolgt werden. Wird der Gepäckverlust erst bemerkt, wenn man sich nicht mehr am Flughafen befindet, muss die Abfertigungsfirma der Fluggesellschaft kontaktiert werden. Die Kontaktangaben sind oft auf der Flughafenwebsite zu finden. In der Regel wird das vermisste Gepäck innert 24 Stunden gefunden und nachgeliefert. » [www.sita.aero/worldtracer](http://www.sita.aero/worldtracer)

### Rechtliche Situation (gemäss EU-Verordnung)

Bei Schäden durch Zerstörung, Beschädigung, Verlust oder verspätetem Eintreffen des Gepäcks bei einem Flug mit einer EU-Fluggesellschaft kann weltweit bis zu 1288 SZR (SZR = Sonderziehungsrechte, Kurs 1 SZR = ca. CHF 1.15 – Stand Feb 2020) eingefordert werden. Falls die Fluggesellschaft den Schadenersatzforderungen nicht nachkommt, steht Ihnen der Rechtsweg offen. Schäden bei eingetragtem Gepäck müssen innerhalb von 7 Tagen und bei verspätetem Gepäck innerhalb von 21 Tagen nach dessen Eintreffen schriftlich geltend gemacht werden. Diese Schadenersatzforderungen sind an die Fluggesellschaft zu richten, mit der ein Beförderungsvertrag besteht, oder an die Gesellschaft, die den Flug durchgeführt hat.

**Tipp:** Wendet man sich am Flughafen direkt an die Fluggesellschaft, so erhält man eventuell eine Kostengutsprache für den Einkauf des Allernötigsten (z.B. Auslagen für Hygieneartikel, Unterwäsche und wenn nötig Wechselkleidung). Der Betrag schwankt je nach Fluggesellschaft, Flugklasse und Einschätzung vor Ort. Alle Kaufbelege für Notauslagen (Kleider etc.) aufbewahren! Abklären, ob eine zusätzliche Deckung durch eine Reisegepäck- oder Hausratversicherung besteht.

### Nützliche Links

Flughäfen und Gepäcktransport

» [flughafen-zuerich.ch](http://flughafen-zuerich.ch)

» [gva.ch](http://gva.ch)

» [euroairport.com](http://euroairport.com)

» [flughafenbern.ch](http://flughafenbern.ch)

» [sbb.ch/gepaeck](http://sbb.ch/gepaeck)