



© www.studio10.de



Bezahlen



Einkaufen



Internethandel



Gesundheit



Reisen



Automobil



Immobilien



Rechtsdurchsetzung

Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

# Fluggastrechte: Clever Reisen!

ALLES WICHTIGE IM ÜBERBLICK

Ihre Rechte als Fluggast -  
von der Buchung bis zur Beschwerde



Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

# INHALT

## Den Flug im Internet buchen

3

## Wenn es beim Flug Probleme gibt

- Der Flug hat Verspätung
- Der Flug wird gestrichen
- Die Maschine ist überbucht
- So kommen Sie zu Ihrem Recht

5

5

7

9

11

Worauf muss ich achten, wenn ich einen Flug buchen möchte? Was steht mir zu, wenn der Flug Verspätung hat, überbucht ist oder gestrichen wird? Welche Rechte habe ich, wenn das Gepäck beschädigt wird, verspätet ankommt oder gar nicht?

## Den Rucksack und den Koffer packen

12

## Wenn es beim Gepäck Probleme gibt

- Das Gepäck wird beschädigt
- Das Gepäck hat Verspätung
- Das Gepäck geht verloren
- So kommen Sie zu Ihrem Recht

14

14

15

15

17

Wir informieren Sie über Ihre Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft und dem Reiseveranstalter und wie Sie diese durchsetzen.

## Fliegen mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung

18

- Was steht mir am Flughafen oder während des Fluges zu
- So kommen Sie zu Ihrem Recht

18

19

## Wenn es bei Pauschalreisen Probleme gibt

20

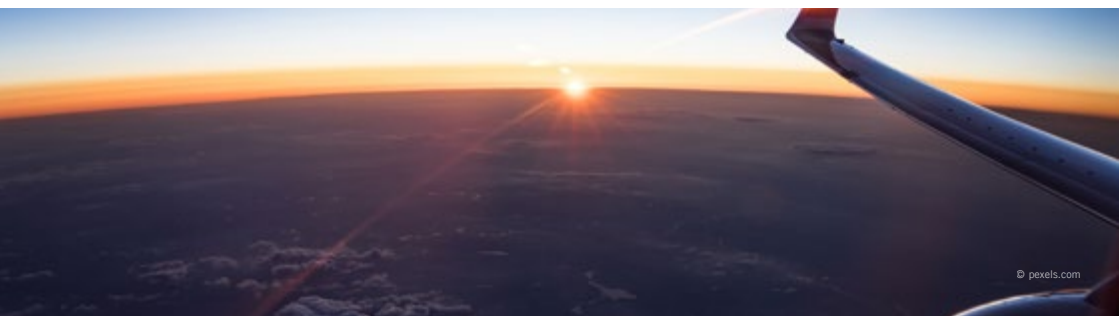
- So kommen Sie zu Ihrem Recht

23

## Hilfreiche Adressen

24

Stand der Informationen: August 2016



# DEN FLUG IM INTERNET BUCHEN



**Für alle, die ihren Flug im Internet buchen möchten, gibt es einiges zu beachten. Vor allem, wenn es um die Flugpreise geht.**

## WORAUF MUSS ICH BEIM FLUGPREIS ACHTEN?

Egal, ob im Internet, in Katalogen oder auf Plakaten. Der Preis, den Sie letztlich für Ihr Ticket bezahlen, muss von Anfang an klar ersichtlich sein, einschließlich aller Steuern und Gebühren. So soll vermieden werden, dass sich der Preis von Buchungsschritt zu Buchungsschritt verteuert.

Der **Ticketpreis\*** muss beinhalten:

- Flugpreis,
- Steuern,
- Flughafengebühren, sonstige Gebühren wie z. B. Kerosinzuschlag oder Sicherheitsgebühren.

Für zusätzliche Leistungen sind **Preisauflschläge erlaubt**, wie z. B. für eine Sitzplatzreservierung oder für Gepäck und Versicherungen. Allerdings müssen diese Mehrkosten spätestens vor Abschluss der Buchung angegeben werden.

Auf Internet-Seiten sind **voreingestellte „Auswahlhäkchen“** nicht mehr erlaubt. Somit können Sie auch kein Häkchen mehr übersehen und versehentlich etwas buchen, was Sie gar nicht möchten, z. B. eine Versicherung.

\* Verordnung zur Durchführung von Luftverkehrsdiensten (EG) Nr. 1008/2008. Gilt in allen EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island und Liechtenstein.

## WORAUF MUSS ICH BEI DER ONLINE-BUCHUNG ACHTEN?

- Vergleichen Sie die Preise. Es kann günstiger sein, direkt bei der Airline zu buchen als bei einem Reiseveranstalter oder auf einem Reiseportal im Internet.
- Informieren Sie sich, welche Kosten im Preis inbegriffen sind und welche nicht.
- Prüfen Sie die Vertrauenswürdigkeit des Anbieters. Das Impressum auf der Internetseite sollte vollständig sein. Die AGB sollten leicht zugänglich und verständlich formuliert sein. Namhafte Gütesiegel sind auch ein Hinweis darauf, dass der Anbieter vertrauenswürdig ist.
- Achten Sie darauf, dass Sie Vor- und Familiennamen vollständig und richtig angeben. Sonst kann es, gerade bei Flügen in die USA, beim Einchecken zu Problemen kommen. Im schlimmsten Fall dürfen Sie nicht mitfliegen. Nachträgliche Korrekturen des Namens können v. a. bei Reisevermittlern (z. B. Internet-Reiseportale) teuer werden. Zum Teil müssen Sie dann den Flug stornieren und einen neuen buchen.
- Überprüfen Sie noch einmal den Preis, bevor Sie die Buchung abschließen, um unliebsame Überraschungen hinsichtlich der tatsächlichen Höhe zu vermeiden.
- Legen Sie Wert auf eine sichere Kreditkartenzahlung. Die Daten sollten verschlüsselt übertragen werden, was an der Internet-Adresse erkennbar ist. Diese beginnt dann nämlich mit <https://www>.
- Geben Sie nie Ihre geheime PIN-Nummer an.

# WENN ES BEIM FLUG PROBLEME GIBT



© pixels.com

**Die drei häufigsten Probleme beim Fliegen: Der Flug hat Verspätung, wird gestrichen oder ist überbucht. Hier erfahren Sie, welche Rechte Sie gegenüber der Airline haben und wie Sie diese durchsetzen.**

## DER FLUG HAT VERSPÄTUNG

**Was steht mir zu, wenn der Flug zu spät abfliegt?**

- Ihnen stehen **kostenlose Speisen und Getränken sowie 2 Telefonate oder 2 Faxe oder 2 E-Mails zu**, wenn:
  - Ihr Abflug mindestens **2 Stunden** Verspätung hat und die Flugstrecke unter 1.500 Kilometern liegt.
  - Ihr Abflug mindestens **3 Stunden** Verspätung hat und die Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern liegt.
  - Ihr Abflug mindestens **4 Stunden** Verspätung hat und die Flugstrecke länger als 3.500 Kilometer ist.

## GUT ZU WISSEN

Die Rechte aus der EU-Fluggastrechteverordnung\* bei Verspätung, Streichung und Überbuchung gelten nur, wenn:

- Ihr Flug in der EU startet oder
- Ihr Flug in einem Nicht-EU-Land startet und in der EU landet UND die Airline ihren Sitz in einem EU-Land hat.

\*Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004. Gilt in allen EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island, Liechtenstein und der Schweiz.

## GUT ZU WISSEN

Entschädigungen werden meist bar ausgezahlt oder überwiesen. Wenn die Airline Ihnen stattdessen einen Reisegutschein anbietet, können Sie diesen annehmen, müssen aber nicht.

- Fliegen Sie erst **am nächsten Tag**, muss die Airline Ihnen ein Hotelzimmer sowie die Fahrt zum Hotel und zurück zum Flughafen bezahlen.
- **Hat Ihr Abflug mehr als 5 Stunden Verspätung**, können Sie auch ganz auf den Flug verzichten, das Geld für das Flugticket zurückverlangen und zusätzlich eine finanzielle Entschädigung beanspruchen. Diese liegt bei:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern.
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern.
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke von mehr als 3.500 Kilometern.

## Was steht mir zu, wenn der Flug zu spät ankommt?

- Kommen Sie mit einer Verspätung von mindestens **3 Stunden** an, können Sie eine finanzielle Entschädigung verlangen, nämlich:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern.
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern.
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke von mehr als 3.500 Kilometern (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).
- Haben Sie aufgrund der Verspätung Ihren **Anschlussflug verpasst** und kommen mit mindestens 3 Stunden Verspätung an, steht Ihnen folgende Entschädigung zu, aber nur, wenn Sie den Flug zusammenhängend und nicht jedes Ticket einzeln gebucht haben:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern.
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern.
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke von mehr als 3.500 Kilometern (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).

## Was steht mir zu, wenn zum Beispiel die Fluglotsen streiken oder das Wetter so schlecht ist, dass mein Flug verspätet ankommt oder abfliegt?

Dann erhalten Sie meist keine finanzielle Entschädigung, weil es sich um einen **außergewöhnlichen Umstand** handelt, also um einen Umstand, den die Fluggesellschaft nicht beeinflussen kann. Allerdings muss die Airline alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um die Verspätung zu vermeiden.

Technische Defekte, die im normalen Flugbetrieb auftreten, sind keine außergewöhnlichen Umstände.

Auch wenn Ihnen keine finanzielle Entschädigung zusteht: Die Airline muss Sie mit Speisen und Getränken versorgen und Ihnen 2 Telefonate oder Faxe oder SMS ermöglichen, wenn Ihr Abflug wegen eines außergewöhnlichen Umstandes:

- mindestens 2 Stunden Verspätung hat und die Flugstrecke unter 1.500 Kilometern liegt,
- mindestens 3 Stunden Verspätung hat und die Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern liegt,
- mindestens 4 Stunden Verspätung hat und die Flugstrecke länger als 3.500 Kilometer ist.

## DER FLUG WIRD GESTRICHEN

### Was steht mir zu, wenn der Flug gestrichen wird?

Wird Ihr Flug annulliert\*, können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Sie können auf den Flug verzichten und sich den Ticketpreis erstatten lassen. Darüber hinaus steht Ihnen eine finanzielle Entschädigung zu, und zwar:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern.
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern.
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke, die länger als 3.500 Kilometer (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).
- Sie können sich auf einen anderen Flug umbuchen lassen, nehmen die Bahn oder einen Mietwagen. Je nachdem, was die Airline Ihnen anbietet. Neben der Umbuchung steht Ihnen noch eine finanzielle Entschädigung zu:
  - **125 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 2 Stunden am Zielflughafen ankommen.
  - **200 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500

Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 3 Stunden am Zielflughafen ankommen.

- **300 Euro** bei einer Flugstrecke vor mehr als 3.500 Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 4 Stunden am Zielflughafen ankommen (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).

Wird Ihr Flug gestrichen, muss die Airline Sie mit Speisen und Getränken versorgen und Ihnen 2 Telefonate oder SMS oder Faxe ermöglichen.

Können Sie erst **am nächsten Tag fliegen**, ist die Airline verpflichtet, Ihnen ein Hotelzimmer sowie die Fahrt zum Hotel und zurück zum Flughafen zu bezahlen.

- Haben Sie die Reise bereits angetreten und Ihr **Anschlussflug wird gestrichen**, können Sie sich auf Kosten der Airline zum Ausgangsflughafen zurückfliegen lassen. Aber nur, wenn Ihre Reise sinnlos geworden ist. Das ist z. B. dann der Fall, wenn Sie zu einer Tagung fliegen wollen, zu der Sie wegen des gestrichenen Fluges dermaßen zu spät kommen würden, dass Ihre Teilnahme keinen Sinn mehr hat. Zusätzlich zum Rückflug steht Ihnen dann eine finanzielle Entschädigung zu, und zwar:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern.
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern.
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke von mehr als 3.500 Kilometern (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).

### Wann steht mir keine finanzielle Entschädigung zu, obwohl der Flug gestrichen wurde?

- Wenn Sie 14 Tage vor Abflug darüber informiert wurden, dass Ihr Flug gestrichen wird.
- Sie 7 – 14 Tage vor Abflug darüber informiert wurden, dass Ihr Flug gestrichen wird, Sie sich auf einen anderen Flug umbuchen lassen und dieser höchstens 2 Stunden früher abfliegt und höchstens 4 Stunden später ankommt.
- Sie 0 – 6 Tage vor dem Abflug darüber informiert wurden, dass Ihr Flug gestrichen wird, Sie sich auf einen anderen Flug umbuchen lassen und



dieser höchstens 1 Stunde früher abfliegt und höchstens 2 Stunden später ankommt.

- der Flug wegen eines außergewöhnlichen Umstandes gestrichen wird. Allerdings muss die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, damit Sie an Ihr Ziel kommen. So muss man Sie z. B. auf eine andere Fluggesellschaft umbuchen, sofern dies möglich ist. Alternativ kann auch ein Abflug von einem benachbarten Flughafen oder eine Ersatzbeförderung mit Bus oder Bahn organisiert werden.
- Sie den Zielflughafen zur geplanten Zeit erreichen.

## DIE MASCHINE IST ÜBERBUCHT. SIE DÜRFEN NICHT MITFLIEGEN.

### Was steht mir zu, wenn die Maschine überbucht ist?

Ist Ihr Flug überbucht\* und Sie bekommen keinen Platz mehr im Flugzeug, können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Sie können auf den Flug verzichten und sich den Ticketpreis erstatten lassen. Darüber hinaus steht Ihnen eine finanzielle Entschädigung zu, und zwar:
  - **250 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern,
  - **400 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern,
  - **600 Euro** bei einer Flugstrecke über 3.500 Kilometern (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).
- Sie können sich auf einen anderen Flug umbuchen lassen, nehmen die Bahn oder einen Mietwagen, je nachdem, was die Airline Ihnen anbietet. Neben der Umbuchung steht Ihnen noch eine finanzielle Entschädigung zu:
  - **125 Euro** bei einer Flugstrecke unter 1.500 Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 2 Stunden am Zielflughafen ankommen.
  - **200 Euro** bei einer Flugstrecke zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 3 Stunden am Zielflughafen ankommen.

- **300 Euro** bei einer Flugstrecke über 3.500 Kilometern, wenn Sie mit einer Verspätung von höchstens 4 Stunden am Zielflughafen ankommen (aber nur bei Flügen von der EU in einen Drittstaat oder zurück, wenn die Airline ihren Sitz in der EU hat).

Bei einer Umbuchung muss die Airline Sie mit Speisen und Getränke versorgen und Ihnen 2 Telefonate oder SMS oder Faxe ermöglichen.

Können Sie erst am nächsten Tag fliegen, ist die Airline i. d. R. verpflichtet, Ihnen ein Hotelzimmer sowie die Fahrt ins Hotel und am nächsten Tag zurück zum Flughafen zu bezahlen.

© stocksnap.io



## SO KOMMEN SIE ZU IHREM RECHT BEI VERSPÄTUNG, STREICHUNG UND ÜBERBUCHUNG

- Verlangen Sie von der Airline direkt am Schalter eine **schriftliche Bestätigung** der Situation mit Begründung. Lassen Sie sich bei einer Überbuchung zusätzlich bestätigen, dass Sie pünktlich am Check-In waren.
- Wenn Sie keine Bestätigung erhalten, dann bitten Sie Mitreisende, Ihre Situationsbeschreibung schriftlich zu bestätigen. Sammeln Sie **Zeugenaussagen**.
- **Dokumentieren** Sie das Problem ggf. mit Hilfe von Fotos, z. B. von der Anzeigetafel.
- Bewahren Sie Ihre **Belege** z. B. für Hotel, Taxi, Speisen, Getränke sowie für Kosten, die bei der Umbuchung anfallen, auf damit Sie das Geld später zurückverlangen können.
- **Schreiben Sie die Airline, mit der Sie geflogen sind, an.** Folgende Angaben sollte Ihr Schreiben enthalten: Reise- und Heimatanschrift, Flugnummer, Abflug-, Zielflughafen, Abflugdatum und Flugzeiten, Grund der Beschwerde (beschreiben Sie so genau wie möglich) und Ursache, Höhe der geforderten Entschädigung, Ihre Bankverbindung.

Legen Sie **Kopien der Belege** bei, keine Originale. So können Sie sicher sein, dass Ihnen immer ein Satz Unterlagen bleibt, auch wenn der Brief verloren geht.

- Wenn die Airline innerhalb von 2 Monaten nicht auf Ihr Schreiben reagiert oder Sie sich nicht einigen können, versuchen Sie, den **Streit außergerichtlich beizulegen**. Wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp), sofern die Airline der söp angeschlossen ist. Ist sie nicht angeschlossen, wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.
- Bei Problemen mit Fluggesellschaften, die ihren Sitz nicht in Deutschland, sondern in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen haben, helfen auch wir, das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland**, kostenlos weiter. Die Adressen finden Sie am Ende dieser Broschüre.

### GUT ZU WISSEN

Viele Fluggesellschaften bieten auf ihrer Internetseite ein Beschwerdeformular an, das Sie online ausfüllen können. Stellen Sie sicher, dass Sie ggf. nachweisen können, das Formular ausgefüllt zu haben, z. B. durch Bildschirmausdrucke.



# RUCKSACK UND KOFFER PACKEN

© pexels.com

## Was darf ich ins Handgepäck packen - und was nicht?

Egal, ob Wasser, Erfrischungsgetränke, Cremes, Lotionen, Shampoo, Duschgel, Make Up, Zahnpasta, Haarspray oder Rasierschaum – Sie dürfen alles im Handgepäck mitnehmen. Aber nur in geringer Menge\*, wenn Sie von einem Flughafen in der EU abfliegen.



Insgesamt sind 1 Liter Flüssigkeiten, Gels und Sprays im Handgepäck erlaubt. Diese müssen in getrennten Behältern transportiert werden, die jeweils höchstens 100 ml fassen. Alle Behälter müssen in einem durchsichtigen, wiederverschließbaren Plastikbeutel verpackt sein. Pro Passagier ist 1 Plastikbeutel erlaubt.

Flüssige, im Duty Free Shop gekaufte Produkte dürfen ins Handgepäck, sofern diese in einem versiegelten Sicherheitsbeutel verpackt sind und der Kassenbon vorhanden ist.

## GUT ZU WISSEN

Ob Flüssigkeiten im Handgepäck mitgenommen werden dürfen, hängt vom Fassungsvermögen des Behälters ab, nicht von der eingefüllten Menge. Eine 1,5 Liter-Flasche, die nur 100 ml Wasser enthält, darf z. B. nicht ins Handgepäck.

Flüssige Medikamente sowie Spezialnahrung wie z. B. Babynahrung, die während des Fluges benötigt werden, sind im Handgepäck erlaubt, unterliegen nicht der „100 ml Regel“ und dürfen sogar außerhalb des Beutels transportiert werden. Wenn Sie während des Fluges flüssige Medikamente einnehmen müssen, lassen Sie sich dies von Ihrem Arzt bestätigen und legen Sie das Attest bei der Sicherheitskontrolle vor, wenn danach gefragt wird.

E-Zigaretten müssen aus Sicherheitsgründen ins Handgepäck, dürfen also nicht in den Frachtraum wegen Brandgefahr.

\*Verordnung (EG) Nr. 1546 / 2006, regelt u. a. Flüssigkeiten im Handgepäck. Gilt in allen EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island und der Schweiz.

Medikamente, Reisedokumente, Haustürschlüssel sollten ins Handgepäck. Genauso wie Laptops, Kameras, Mobiltelefone oder Schmuck, denn Airlines schließen üblicherweise in ihren AGB die Haftung für bestimmte Wertgegenstände aus. Das heißt, Sie bekommen diese auch nicht ersetzt, wenn sie verloren gehen oder beschädigt werden.

### Was muss ich beachten, wenn ich meinen Koffer packe?

- Erkundigen Sie sich bei der Airline nach den zulässigen Maßen und Gewichten für Ihr Gepäck.
- Überlegen Sie sich gut, welche Dinge Sie in den Koffer packen, denn die Fluggesellschaft haftet nur bis zu maximal 1.131 Sonderziehungsrechten, was zurzeit ca. 1.400 Euro entspricht.
- Lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, um zu erfahren, für welche Wertsachen die Fluggesellschaft nicht haftet. Packen Sie diese Dinge ins Handgepäck.
- Haben Sie vor dem Urlaub neue Kleidungsstücke gekauft, bewahren Sie den Kassenzettel auf, damit Sie ggf. die Höhe des Schadens belegen können.
- Erstellen Sie vor der Reise eine Liste mit dem Inhalt Ihres Koffers oder machen Sie Fotos.
- Kennzeichnen Sie Ihren Koffer. Geben Sie Telefonnummern und Adressen an, unter denen Sie erreichbar sind. Verwenden Sie nach Möglichkeit einen Kofferanhänger, bei dem Ihre Heimatadresse verdeckt ist. Manche Diebe haben sich nämlich darauf spezialisiert, an Flughäfen die Heimatadressen von Reisenden auszukundschaften, um dann in deren Wohnungen einzubrechen, während niemand zu Hause ist.
- Entfernen Sie alte Gepäckanhänger und -nummern, damit klar ist, wohin der Koffer verladen werden soll.
- Bewahren Sie Ihr Flugticket auf. Denn auf diesem klebt die Gepäcknummer, die Sie brauchen werden, wenn Ihr Gepäck beschädigt wurde oder verloren gegangen ist.

### GUT ZU WISSEN

Wird das Handgepäck an Bord beschädigt oder geht verloren, haftet die Fluggesellschaft. Und zwar bis zu einer Höhe von 1.131 Sonderziehungsrechten\*, was umgerechnet ca. 1.400 Euro entspricht. Allerdings müssen Sie der Airline nachweisen, dass sie den Schaden verantwortet hat.

### TIPP

Weitere Informationen, was Sie mitnehmen dürfen und was nicht, finden Sie unter:

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

>> Sicher auf Reisen >>  
Flugreisen.

# WENN ES BEIM GEPÄCK PROBLEME GIBT

© pexels.com

**Die drei häufigsten Probleme beim Gepäck: Das Gepäck wurde beschädigt, kommt verspätet oder gar nicht an. Das sind Ihre Rechte gegenüber der Fluggesellschaft - und so setzen Sie diese durch.**

**Übrigens: Sobald Ihr Gepäck aufgegeben ist, haftet die Fluggesellschaft, wenn es beschädigt wurde, zu spät oder gar nicht ankommt. Sie müssen nicht nachweisen, dass die Airline den Schaden verantwortet hat.**

## TIPP

Viele Airlines halten Päckchen mit dem Nötigsten wie z. B. Körperpflegeprodukte bereit. Fragen Sie danach!

## GUT ZU WISSEN

Wenn der Inhalt Ihres Koffers mehr wert ist als 1.400 Euro und Sie im Schadensfall einen höheren Betrag ersetzt bekommen möchten, müssen Sie dies beim Check-In des Gepäcks anmelden. Dafür können Extrakosten anfallen.

## DAS GEPÄCK WURDE BESCHÄDIGT\*

### Was steht mir zu, wenn das Gepäck beschädigt wurde?

Wenn Ihr Gepäck (d.h. Koffer und / oder Inhalt) so sehr beschädigt wurde, dass es nicht mehr verwendet werden kann, dürfen Sie die beschädigten Dinge nachkaufen. Bewahren Sie die Kassenzettel auf, damit Sie das Geld von der Fluggesellschaft zurückverlangen können. Diese erstattet Ihnen maximal 1.131 Sonderziehungsrechte, was umgerechnet ca. 1.400 Euro entspricht. Diese sogenannten „Noteinkäufe“ werden dann allerdings mit der Entschädigung der Airline verrechnet.

Für Ihr beschädigtes Gepäck können Sie finanzielle Entschädigung verlangen, die bei maximal 1.131 Sonderziehungsrechten liegt. Allerdings müssen Sie nachweisen, was beschädigt wurde und welchen Wert die beschädigten Dinge haben. Bitte bedenken Sie, dass die Entschädigung anhand des Zeitwertes berechnet wird. Daher wird der Neupreis auch nur für nagelneue Dinge erstattet.

\*Montrealer Übereinkommen vom 28. Mai 1999. Gilt für alle Vertragsstaaten, die das Übereinkommen unterzeichnet haben, siehe: [www.tis-gdv.de/tis/transportrelationen/mue.html](http://www.tis-gdv.de/tis/transportrelationen/mue.html).

## DAS GEPÄCK HAT VERSPÄTUNG

### Was steht mir zu, wenn mein Gepäck Verspätung hat?

- Wenn Ihr Gepäck Verspätung\* hat, dürfen Sie Dinge einkaufen, die notwendig sind, um die Zeit ohne Gepäck zu überbrücken. Reisen Sie beispielsweise in ein Skigebiet und Ihre Winterjacke ist im Koffer, dürfen Sie sich eine Winterjacke kaufen. Bewahren Sie den Kassenbon gut auf, damit Sie den Betrag später von der Airline zurückverlangen können. Bitte beachten Sie, dass die Airline Ihnen maximal 1.131 Sonderziehungsrechte, also ca. 1.400 Euro ersetzt.
- Bleibt Ihr Koffer länger als 21 Tage verschwunden, wird er als verloren betrachtet. Dann steht Ihnen eine finanzielle Entschädigung zu. Diese liegt bei maximal 1.131 Sonderziehungsrechten, was ca. 1.400 Euro entspricht. Allerdings müssen Sie nachweisen, was verloren ging und welchen Wert die verlorenen Dinge haben. Bitte bedenken Sie, dass nur der Zeitwert ersetzt wird, d. h. dass Sie den Neupreis nur bei nagelneuen Dingen erhalten.
- Sie können sich auch für sogenannte „Standardtagessätze“ entscheiden. In diesem Fall bietet Ihnen die Airline einen gewissen Geldbetrag über einen bestimmten Zeitraum an. Gehen Sie darauf ein, können Sie üblicherweise keine weiteren Ansprüche mehr gegen die Airline geltend machen.

### GUT ZU WISSEN

Noteinkäufe sind auf dem Heimflug nur selten möglich, da die Airline davon ausgeht, dass man genug Dinge zu Hause hat.

## DAS GEPÄCK GING VERLOREN\*

### Was steht mir zu, wenn das Gepäck verloren geht?

- Bleibt Ihr Koffer länger als 21 Tage verschwunden, wird er als verloren betrachtet. Ihnen steht eine finanzielle Entschädigung zu. Diese liegt bei maximal 1.131 Sonderziehungsrechten, was ca. 1.400 Euro entspricht. Allerdings müssen Sie nachweisen, was verloren ging und welchen Wert die verlorenen Dinge haben. Bitte bedenken Sie, dass nur der Zeitwert ersetzt wird, d. h. dass Sie den Neupreis nur bei nagelneuen Dingen erhalten.



- Wenn Ihr Gepäck fehlt, dürfen Sie die für den Aufenthalt benötigten Dinge einkaufen. Bewahren Sie die Kassensbons gut auf, damit Sie den Betrag später von der Airline zurück verlangen können. Bitte beachten Sie, dass die Airline Ihnen maximal 1.131 Sonderziehungsrechte, also ca. 1.400 Euro ersetzt.

### GUT ZU WISSEN

Auch hier gilt: Noteinkäufe sind auf dem Heimflug nur selten möglich, da die Airline davon ausgeht, dass man genug Dinge zu Hause hat.





## SO KOMMEN SIE ZU IHREM RECHT, WENN DAS GEPÄCK BESCHÄDIGT, VERSPÄTET ODER GAR NICHT ANKOMMT.

- Kontrollieren Sie noch am Flughafen, ob Ihr **Gepäck beschädigt** wurde. Dokumentieren Sie Schäden mit Fotos.
- Wenden Sie sich sofort an die **Gepäckermittlung** („Lost & Found“) oder an den Schalter der Airline. Füllen Sie die Schadensmeldung aus (PIR, „Property Irregularity Report“). Lassen Sie sich eine Kopie geben.
- Müssen Sie einkaufen („Noteinkäufe“), bewahren Sie die Belege auf, um das Geld später zurück zu verlangen.
- **Schreiben Sie die Fluggesellschaft, mit der Sie geflogen sind, an.**

Folgende Angaben sollte Ihr Schreiben enthalten:  
Reise- und Heimatanschrift, Flugnummer, Abflug-, Zielflughafen, Abflugdatum und Flugzeiten, Art des Gepäckstücks, Gepäcknummer, Grund der Beschwerde (beschreiben Sie so genau wie möglich), Höhe der geforderten Entschädigung, Ihre Bankverbindung.

Legen Sie Ihrem Schreiben nur Kopien der Belege (auch des PIR) bei, damit Ihnen ein Satz Unterlagen bleibt, auch wenn der Brief verloren geht.

- Wenn Sie eine **Reisegepäckversicherung** abgeschlossen haben, melden Sie den Schaden unverzüglich der Versicherung.
- Wenn die Airline innerhalb von 2 Monaten nicht auf Ihr Schreiben reagiert oder Sie sich nicht einigen können, versuchen Sie, den **Streit außergerichtlich beizulegen**: Wenden Sie sich dazu an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp), sofern die Airline der söp angeschlossen ist. Ist sie nicht angeschlossen, wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.
- Bei Problemen mit Airlines, die nicht in Deutschland, sondern in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen sitzen, helfen auch wir, das **EVZ Deutschland**, kostenlos weiter.



### ACHTUNG

- Sie müssen die Entschädigung innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt des **beschädigten Gepäckstückes** von der Airline verlangen.
- Sie müssen die Entschädigung innerhalb von 21 Tagen, nachdem Sie Ihr **verspätetes Gepäck** erhalten haben, von der Airline verlangen.
- Für **Gepäckverlust** gibt es keine Fristen. Es ist ratsam, die Airline innerhalb von 21 Tagen zu informieren.

Die Adressen finden Sie unter der Rubrik: „Hilfreiche Adressen“.

# FLIEGEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT ODER BEHINDERUNG

## WAS STEHT MIR AM FLUGHAFEN ODER WÄHREND DES FLUGES ZU?

### TIPP

Wenn Sie den Betreuungsservice in Anspruch nehmen möchten, sollten Sie dies mindestens 48 Stunden vor Abflug der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter mitteilen.

- Wenn Sie möchten, steht Ihnen am Flughafen ein **kostenloser Betreuungsservice\*** zur Verfügung: Sie werden z. B. an einem bestimmten Treffpunkt abgeholt, erhalten Unterstützung bei der Gepäckabfertigung, werden durch den Check-In und die Sicherheitskontrolle bis zum Warteraum und später bis zu Ihrem Platz im Flugzeug begleitet. Das Bordpersonal bemüht sich, damit Sie einen Platz erhalten, der Ihren Bedürfnissen entspricht. Auch nach dem Flug werden Sie unterstützt, um Ihren Anschlussflug oder den Ausgang des Flughafens zu erreichen. Hilfe bekommen Sie auch beim Tragen des Gepäcks.
- Des Weiteren sind die Fluggesellschaften dazu verpflichtet, bestimmte Dienstleistungen kostenlos anzubieten, wie z. B. die Beförderung eines Begleithundes oder der Transport eines elektrischen Rollstuhles. Wenn Sie allerdings einen elektrischen Rollstuhl mitnehmen möchten, müssen Sie das 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder beim Reiseveranstalter anmelden.
- Außerdem dürfen weder Fluggesellschaften noch Reiseveranstalter Ihre Buchung oder Beförderung ablehnen. Es sei denn, eine Beförderung ist z. B. aus Sicherheitsgründen nicht möglich.

Diese Rechte gelten für Flüge, die in der EU starten.

\*Verordnung (EG) Nr. 1007/2006, Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität und Behinderung. Gilt in allen EU-Mitgliedstaaten, Norwegen, Island, Liechtenstein und der Schweiz.

## SO KOMMEN SIE ZU IHREM RECHT



### 1. Schreiben Sie an

- die **Leitung des Flughafens**, wenn Sie z. B. Hilfeleistungen nicht erhalten haben, obwohl Sie diese rechtzeitig angemeldet hatten.
- die **Airline**, wenn es Probleme beim Flug (verspätet, überbucht, gestrichen), beim Gepäck (beschädigt, verspätet, verloren) oder z. B. beim Check-In eines elektrischen Rollstuhles gab.  
Siehe hierzu auch Kapitel „Wenn es beim Flug Probleme gibt“ oder „Wenn es beim Gepäck Probleme gibt“.
- den **Reiseveranstalter**, wenn es Probleme bei einer Pauschalreise gab.  
Siehe hierzu auch nächstes Kapitel.

**Folgende Angaben sollte Ihr Schreiben enthalten:** Reise- und Heimatanschrift, Flugnummer, Abflug-, Zielflughafen, Abflugdatum und Flugzeiten, Grund der Beschwerde (beschreiben Sie so genau wie möglich), ggf. Höhe der geforderten Entschädigung und ggf. Ihre Bankverbindung.

Legen Sie Ihrem Schreiben Kopien der Belege bei und keine Originale. So können Sie sicher sein, dass Ihnen immer ein Satz Unterlagen bleibt, auch wenn der Brief verloren geht.

### 2. Wenn die Leitung des Flughafens oder die Airline innerhalb von 2 Monaten nicht auf Ihr Schreiben reagieren oder Sie sich nicht einigen können, versuchen Sie, den Streit außergerichtlich beizulegen:

Wenden Sie sich dazu an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp), sofern die Airline der söp angeschlossen ist. Ist die Airline nicht angeschlossen, wenden Sie sich an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.

Bei Problemen mit Fluggesellschaften oder Reiseveranstaltern, die ihren Sitz nicht in Deutschland, sondern in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen haben, helfen auch wir kostenlos weiter.

### 3. Sie können sich an die Antidiskriminierungsstelle des Bundes wenden, wenn Sie aufgrund Ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität benachteiligt wurden.

Die Adressen finden Sie unter der Rubrik: „Hilfreiche Adressen“.

# WENN ES BEI PAUSCHALREISEN PROBLEME GIBT

## Welche Rechte habe ich gegenüber dem Reiseveranstalter?\*

### ACHTUNG

Wenn Sie sich beim Reiseveranstalter wegen Problemen beschweren möchten, müssen Sie dies **innerhalb eines Monats nach Ihrer Rückkehr** tun und zwar am besten schriftlich. Nach dieser Frist kann es der Reiseveranstalter nämlich ablehnen, Ihnen eine Entschädigung zu zahlen.

### TIPP

Schreiben Sie **an den Reiseveranstalter UND an die Airline**, um Fristen einzuhalten.

Schreiben Sie **nicht an das Reisebüro**, da dieses Ihnen kein Geld erstatten kann.

### SIE SIND NOCH ZU HAUSE ODER IM HOTEL UND ERFAHREN, DASS IHR FLUG VERLEGT WIRD.

Findet Ihr Flug noch am gebuchten An- oder Abreisetag statt, können Sie in der Regel keine Entschädigung vom Reiseveranstalter verlangen.

### SIE SIND BEREITS AM FLUGHAFEN UND ERFAHREN, DASS IHR ABFLUG VERSPÄTUNG HAT.

Fliegen Sie mehr als **4 Stunden** später als ursprünglich geplant, können Sie i. d. R. **5 % des Tagereisepreises** vom Reiseveranstalter verlangen.

Ob sich das für Sie lohnt, müssen Sie ausrechnen: Sie haben z. B. eine 7 tägige Pauschalreise für 4 Personen von Deutschland nach Mexiko für 2.000 Euro pro Person (Tagesreisepreis: 285,71 Euro) gebucht. Der Flug startet mit 5 Stunden Verspätung. Vom Reiseveranstalter könnten Sie pro Person 14,29 Euro verlangen, von der Airline 600 Euro.

Fazit: Es lohnt sich nur bei sehr teuren Reisen, sich an den Reiseveranstalter zu wenden. Allerdings kann dieser, im Gegensatz zur Airline, auch dann zur Kasse gebeten werden, wenn sich z. B. der Flug wegen eines außergewöhnlichen Umstands wie Sturm oder Streik verspätet.

**SIE SIND AM FLUGHAFEN UND ERFAHREN, DASS IHR FLUG GESTRICHEN WIRD.**

Dann können Sie von der Airline oder vom Reiseveranstalter die Umbuchung auf einen anderen Flug verlangen. Fliegt dieser mit **mehr als 4 Stunden Verspätung** gegenüber dem ursprünglich gebuchten Flug ab, können Sie in aller Regel 5 % des Tagesreisepreises vom Reiseveranstalter fordern. Bietet man Ihnen an, auf einen Flug umzubuchen, der erst **2 Wochen später** stattfindet, ist dies unzumutbar. Sie können dann vom Reisevertrag zurücktreten und vom Reiseveranstalter Ihr Geld zurückverlangen. Beschwerden Sie sich noch am Flughafen bei der Fluggesellschaft sowie beim Reiseveranstalter, z. B. per E-Mail oder SMS.

**SIE SIND AM FLUGHAFEN. DER FLUG IST ÜBERBUCHT, UND SIE DÜRFEN NICHT MITFLIEGEN.**

Dann können Sie von der Airline oder vom Reiseveranstalter die Umbuchung auf einen anderen Flug verlangen. Zudem können Sie in der Regel sowohl vom Reiseveranstalter als auch von der Fluggesellschaft eine Entschädigung fordern. Beschwerden Sie sich noch am Flughafen bei den beiden, z. B. per E-Mail oder SMS.

**IHR KOFFER LÄUFT VOM GEPÄCKBAND UND IST BESCHÄDIGT.**

Kontrollieren Sie Ihr Gepäck, sobald Sie es erhalten haben. Ist es beschädigt, wenden Sie sich sofort an die Gepäckermittlung und füllen Sie dort die Schadensmeldung (PIR) aus. Sie können danach sowohl vom Reiseveranstalter als auch von der Airline Ersatz für die beschädigten Dinge verlangen.

**Achtung: Die Frist gegenüber der Airline beträgt lediglich 7 Tage.**

## IHR GEPÄCK HAT VERSPÄTUNG

Wenn Ihr Gepäck verspätet ankommt, können Sie vom Reiseveranstalter pro Tag, an dem es fehlt, **20 bis 50 % Prozent des Tagesreisepreises** verlangen. Mussten Sie notwendige Dinge wie Kleidung kaufen, um die Zeit ohne Gepäck zu überbrücken, bewahren Sie die Kassensbons auf. Sie können dann sowohl vom Reiseveranstalter als auch von der Airline das Geld zurückfordern. Achtung: Die Frist gegenüber der Airline beträgt 21 Tage.

## IHR GEPÄCK GEHT VERLOREN

Bleibt Ihr Koffer auch nach 21 Tagen unauffindbar, gilt er als verloren. Sie können vom Reiseveranstalter eine Minderung des Reisepreises verlangen. Wie hoch diese ausfällt, entscheidet sich von Fall zu Fall. Mussten Sie Dinge nachkaufen, bewahren Sie die Kassenzettel auf. Sie können dann sowohl vom Reiseveranstalter als auch von der Airline das Geld zurückfordern.

## GUT ZU WISSEN

Haben Sie bereits von der Airline eine Entschädigung erhalten und wenden sich noch zusätzlich an den Reiseveranstalter, so wird der Reiseveranstalter diesen Betrag abziehen. Und umgekehrt.

© pexels.com



## SO KOMMEN SIE ZU IHREM RECHT

- Informieren Sie **sofort** die Reiseleitung vor Ort.
- Lassen Sie sich den Mangel von der Reiseleitung vor Ort schriftlich bestätigen.
- Lässt sich das Problem nicht vor Ort lösen oder ist kein Reiseleiter erreichbar, beschweren Sie sich schriftlich beim Reiseveranstalter. **Diese Beschwerde muss spätestens 1 Monat nach Ihrer Rückkehr vorliegen.**

**Folgende Angaben sollte Ihr Schreiben enthalten:** Reise- und Heimatanschrift, Auftragsnummer / Buchungsnummer, Flugnummer, Abflug-, Zielflughafen, Abflugdatum und Flugzeiten, ggf. Art des Gepäckstücks und Gepäcknummer, Grund der Beschwerde (beschreiben Sie so genau wie möglich), Höhe der geforderten Entschädigung, Ihre Bankverbindung.

Legen Sie Kopien der Belege bei, keine Originale. So können Sie sicher sein, dass wenn Ihr Brief verloren geht, Ihnen noch ein Satz Belege zur Verfügung steht.

Legen Sie ggf. Fotos bei.

- Wenn es Probleme mit Ihrem Gepäck gibt und Sie eine **Gepäckversicherung** abgeschlossen haben, wenden Sie sich sofort an die Versicherungsgesellschaft.
- Bei Problemen mit Fluggesellschaften oder Reiseveranstaltern, die ihren Sitz nicht in Deutschland, sondern in einem anderen EU-Land, Island oder Norwegen haben, helfen auch wir, das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Deutschland, kostenlos weiter. Die Adressen finden Sie unter der Rubrik: „Hilfreiche Adressen“.





# HILFREICHE ADRESSEN

## Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland hilft Verbrauchern u.a. bei Problemen mit Fluggesellschaften und Pauschalreiseveranstaltern, die ihren Sitz in einem anderen EU-Land, Norwegen oder Island haben. Die Unterstützung ist kostenlos.

## c/o Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl  
Tel.: 07851 99148-0  
(Di bis Do, 9 - 12 und 13 - 17 Uhr)  
Fax: 07851 99148-11  
E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)  
Internet: [www.evz.de](http://www.evz.de)

## SÖP

Gibt es beim Flug oder mit dem Gepäck Probleme oder werden Pflichten gegenüber Passagieren mit eingeschränkter Mobilität verletzt, vermittelt die söp zwischen Fluggast und Airline. Allerdings muss die Airline der söp angeschlossen sein. Eine Liste der angeschlossenen Airlines finden Sie unter [www.soep-online.de/der-traegerverein.html](http://www.soep-online.de/der-traegerverein.html) > „Mitglieder“. Der Service ist für Verbraucher kostenlos.

## SÖP - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Fasanenstraße 81  
10623 Berlin  
Tel.: 030 6449933-0  
(Mo bis Fr, 10 - 13 und 14 - 16 Uhr)  
Fax: 030 6449933-10  
E-Mail: [kontakt@soep-online.de](mailto:kontakt@soep-online.de)  
Internet: [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

## Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz

Ist die Airline nicht bei der söp, hilft Ihnen die Schlichtungsstelle Luftverkehr weiter.

## Bundesamt für Justiz, Schlichtungsstelle Luftverkehr

Adenauerallee 99 – 103  
53113 Bonn  
Tel.: 0228 99410-6120  
(Mo bis Do, 8 – 16:30 und Fr, 8 – 14:30 Uhr)  
Fax: 0228 99410-6121  
E-Mail: [luftverkehr@bfj.bund.de](mailto:luftverkehr@bfj.bund.de)  
Internet: [www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle\\_node.html](http://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html)



**Luftfahrt-Bundesamt (LBA)**

Möchten Sie einen Verstoß gegen Verordnungen melden, die z. B. Verspätung, tatsächlichen Endpreis, Rechte von behinderten Flugpassagieren usw. regeln, können Sie sich ans LBA wenden. Dieses hat die Möglichkeit gegen die Airline ein Bußgeld zu verhängen. Allerdings ist das LBA nicht für die Durchsetzung individueller Ansprüche wie z. B. Entschädigungszahlungen wegen Gepäckverlust zuständig.

**Luftfahrt-Bundesamt**

Hermann-Blenk-Straße 26  
38108 Braunschweig  
Tel.: 0531 2355-115  
(Mo bis Do, 10 - 13 Uhr)  
Fax: 0531 2355-9099  
E-Mail: [buengerinfo@lba.de](mailto:buengerinfo@lba.de)  
Internet: [www.lba.de](http://www.lba.de)

**Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS)**

Startete Ihr Flug von Deutschland aus und wurden Sie aufgrund Ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität benachteiligt, können Sie sich an die ADS wenden.

**Antidiskriminierungsstelle des Bundes**

Glinkastraße 24  
10117 Berlin  
Tel.: 030 18555-1865  
(Mo bis Frei, 9 - 12 und 13 - 15 Uhr)  
E-mail: [beratung@ads.bund.de](mailto:beratung@ads.bund.de)  
Internet: [www.antidiskriminierungsstelle.de](http://www.antidiskriminierungsstelle.de)

# IHRE NOTIZEN

# NIE MEHR RAT- UND SPRACHLOS AUF REISEN IN EUROPA!



ENTDECKE JETZT  
DIE KOSTENLOSE APP  
"ECC-NET: TRAVEL"



25 SPRACHEN,  
30 LÄNDER,  
101 SITUATIONEN:  
ALLE RECHTE AUF REISEN  
IN EINER APP!

FUNKTIONIERT OFFLINE -  
KEINE ROAMINGKOSTEN



Member of the European Consumer Centres Network  
**Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland**

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

## Wir...

- informieren Verbraucher über ihre Rechte und Möglichkeiten in Europa
- beraten bei Fragen zum grenzüberschreitenden Verbraucheralltag
- bieten rechtliche Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, Island und Norwegen

## Unser Service ist kostenlos

Sie können uns telefonisch und vor Ort  
dienstags bis donnerstags  
von 9 bis 12 Uhr und von 13 bis 17 Uhr erreichen

Tel.: 07851/99148-0  
E-Mail: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Bahnhofplatz 3  
77694 Kehl

und unser Standort in Kiel:  
Andreas-Gayk-Straße 15  
24103 Kiel

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

Centre Européen de la Consommation  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.  
[www.cec-zev.eu](http://www.cec-zev.eu)

Finanziell unterstützt durch  
die Europäische Union



Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland wird getragen vom  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Dessen Finanzpartner sind:

Europäische Kommission, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg, Ministère de l'Économie et des Finances, Conseil Régional d'Alsace, Eurométropole de Strasbourg, Ortenaukreis, Städte Achern, Kehl, Lahr, Oberkirch und Offenburg.