

## Leitfaden Reiserecht

### Flugverspätung/verpasster Anschlussflug

**Bedingung:** Ankunftsverspätung größer als 3 Stunden und Start in der EU oder Landung in der EU und Hauptsitz der ausführenden Airline in der EU

Kein Anspruch besteht, wenn außergewöhnliche Umstände (Streik, Unwetter, Vogelschlag, etc.) vorliegen

**Anspruchshöhe:** Je nach Flugdistanz 250 - 600 €; ggf. Zusatzkosten (Ersatzbeförderung, Hotel, Verpflegung)

**Frist:** Nach 3 Jahren verjährt ein Anspruch

**Unterlagen:** Antrag, Buchungsbestätigung des Fluges/der Reise, ggf. Belege Ersatzbeförderung, Belege Zusatzkosten

### Flugannullierung/Flugverlegung (durch Airline oder Reiseveranstalter)

**Bedingung:** Annullierung/Verlegung durch Airline/Reiseveranstalter zwischen 7 und 14 Tagen vor Flugdatum bei einer Änderung von mehr als 2 Stunden vor oder 4 Stunden nach Reiseplan. Annullierung/Verlegung weniger als 7 Tage vor Reiseantritt bei einer Änderung von mehr als 1 Stunde vor oder 2 Stunden nach Reiseplan

Kein Anspruch besteht, wenn außergewöhnliche Umstände (Streik, Unwetter, Vogelschlag, etc.) vorliegen und bei einer Änderung früher als 14 Tage vor Flugdatum

**Anspruchshöhe:** Je nach Flugdistanz 250 - 600 €; ggf. Zusatzkosten (Ersatzbeförderung, Hotel, Verpflegung)

**Frist:** Nach 3 Jahren verjährt ein Anspruch

**Unterlagen:** Antrag, Buchungsbestätigung des Fluges/der Reise, Belege Ersatzbeförderung, ggf. Belege Zusatzkosten

### Gepäck

**Bedingung:** Kompletter oder temporärer Verlust des Gepäcks, Schaden am Gepäck

**Anspruchshöhe:** Bei Kompletterverlust bis zu 1.131 SZR (~1.350 €), bei temporärem Verlust werden benötigte Kleidung, Hygieneartikel und Medikamente ersetzt, beschädigte Gepäckstücke werden anteilig am Neuwert erstattet

**Frist:** Eventuelle Schäden oder Diebstähle müssen 7 Tage nach Erhalt des Gepäcks gemeldet werden, weitere Ansprüche können bis zu 21 Tage nach Wiedererhalt des Gepäckstücks angemeldet werden.

*Wir können das Einhalten dieser Frist nicht garantieren, bitte wenden Sie sich daher vorab an die Airline.*

**Unterlagen:** Antrag, Buchungsbestätigung des Fluges/der Reise, Mangelanzeige, Rechnungen und Belege, bei Kompletterverlust oder Beschädigung Inhaltsliste des Gepäcks (mit Wertangaben)

### Pauschalreiserecht

Ein Reisemangel im Rahmen einer Pauschalreise ermöglicht eine Erstattung von bis zu 100 % des Reisepreises, ist jedoch stark von der Dauer und Schwere des Mangels abhängig. Der Reisende muss unbedingt vor Ort eine Mangelanzeige abgeben und diese vom Reiseveranstalter unterschreiben lassen. Die Frist zum Einreichen von Ansprüchen beträgt 2 Jahre. Da Reiserechtsfälle im Pauschalreiserecht häufig sehr komplex sind, empfehlen wir immer die vorherige Kontaktaufnahme zur Klärung eines Falles.



## Schon gewusst?

Wenn auf der Reise etwas nicht wie geplant gelaufen ist, können Sie sich an Passengers friend wenden. Häufig haben Sie Anspruch auf mehr als nur eine Entschuldigung oder einen Gutschein. Zum Beispiel kann der Anspruch bei einer Flugverspätung bei **bis zu 600 € pro Person plus Zusatzkosten** für Hotel, Ersatztransport oder Verpflegung liegen.

Wir prüfen Ihre Ansprüche gegenüber der Airline oder dem Veranstalter und setzen diese für Sie durch – ohne Kostenrisiko für Sie!

## Und so einfach funktioniert es

Passengers friend verhilft Ihnen zu Ihrem Recht in 3 einfachen Schritten:

### 1 Antrag ausfüllen und unterschreiben



### 2 Zusätzliche Dokumentation beifügen\*



### 3 Unterlagen an Passengers friend senden



Schon wird alles für Sie erledigt und Sie können sich entspannt zurücklehnen.

\*siehe Rückseite

## AUSZAHLUNG

Eine Auszahlung der Ansprüche erfolgt erst, wenn diese erfolgreich durchgesetzt wurden (Dauer: bis zu 18 Monate). Die Auszahlung für diese Option beträgt erfolgsabhängige 64 % der Ausgleichszahlung.

Sollten Sie Fragen haben oder weitere Informationen benötigen, erreichen Sie uns von 9:00 - 18:00 Uhr unter folgender Telefonnummer **02591 253 98 98** oder senden Sie uns eine E-Mail an [info@passengersfriend.com](mailto:info@passengersfriend.com).

Antworten auf die wichtigsten Fragen finden Sie auch unter [www.passengersfriend.com](http://www.passengersfriend.com).



Passengers friend  
Mühlenstraße 24  
59348 Lüdinghausen



Telefon 02591 253 98 98  
Whatsapp 02591 253 98 98  
Fax 02591 253 98 95



[info@passengersfriend.com](mailto:info@passengersfriend.com)  
[www.passengersfriend.com](http://www.passengersfriend.com)  
[FB.com/Passengersfriend](https://www.facebook.com/Passengersfriend)