



## Weshalb steht Ihnen nach einer Annullierung oder Verspätung Geld zu?

Gemäss dem EU-Fluggastrecht, welches auch in der Schweiz gilt, haben Passagiere nach Annullationen oder grösseren Verspätungen Anspruch auf eine Entschädigung – dies nebst Rückerstattungen, Ersatzflügen, Hotelübernachtungen oder Verpflegung. Wie hoch diese Pauschale ist, hängt von der Flugdistanz und der Verspätung ab. Der Höchstbetrag liegt bei 600 Euro pro Passagier. Diese Regelung gelangt für jeden Flug zur Anwendung:

- der in der EU/Schweiz gestartet wäre

- der in der EU/Schweiz gelandet und durch eine EU/CH-Airline durchgeführt worden wäre
- weiter muss das Ereignis, das zur Annullierung/Verspätung führte, in der Macht der Airline gelegen haben.

---

### Annullierung:

Annulliert die Airline einen Flug weniger als zwei Wochen vor Abflug ohne eine alternative Flugmöglichkeit anzubieten (Abflugzeit bis maximal 2 Stunden später), so steht den Fluggästen eine Entschädigung zu:

- 250 € bei Flügen von 1 500 km oder weniger
- 400 € bei Flügen über 1 500 km innerhalb der EU und andern Flügen zwischen 1 500 und 3 500 km
- 600 € bei Flügen über 3 500 km ausserhalb der EU

Zudem haben die Reisenden bei einer Flug-Annullation Anrecht auf:

- Getränke, Mahlzeiten, notfalls Hotelunterkunft (inklusive Transfer) und die Möglichkeit zur Telekommunikation.
- die Wahlmöglichkeit zwischen der Erstattung des Ticketpreises und allenfalls einem kostenlosen Rückflug zum Ausgangsort oder einer anderen Beförderungsmöglichkeit zum Zielort.

---

### Verspätung:

Die Passagiere haben ein Recht auf kostenlose Mahlzeiten, Getränke, Telekommunikation und, falls erforderlich, Unterkunft:

- ab zwei Stunden Verspätung bei einer Strecke von 1500 km oder weniger
- ab drei Stunden Verspätung bei Flügen über 1500 km innerhalb der EU oder solchen zwischen 1500 und 3500 km ausserhalb der EU
- vier Stunden oder mehr Verspätung bei Flügen über 3500 km ausserhalb der EU

Bei einer Verspätung von fünf Stunden oder mehr, können die Fluggäste den Ticketpreis zurückfordern. Passagiere, die sich bereits auf

einem Umsteige-Flughafen sind, dürfen einen kostenlosen Rückflug beanspruchen. Des Weiteren kann eine Ausgleichsentschädigung verlangt werden, wenn die Verspätung mindestens drei Stunden beträgt und

- die Verspätung bei Flügen ab einem Schweizer oder EU-Flughafen passiert
- die Verspätung bei Flügen ab einem anderen Flughafen eintritt, sofern sie mit einer Schweizer- oder EU-Airline in ein EU-Land oder in die Schweiz führen

Die Entschädigung bei Flügen bis 1500 km beträgt 250 Euro, von 1500 bis 3500 km 400 Euro und bei Flügen über 3500 km mit mindestens 4 Stunden Verspätung 600 Euro. Diese Entschädigung wird nur bezahlt, wenn die Fluggesellschaft für die Verspätung verantwortlich ist.

Das **Anspruchsprüfungstool** von **cancelled.ch** teilt Ihnen sofort mit, ob Ihr Flug anspruchsberechtigt ist. Zudem können Sie im Falle eines Anspruches diesen schnell und

unkompliziert durch cancelled.ch durchsetzen lassen. Selbstverständlich können Sie Ihren Anspruch auch selbstständig durchsetzen, dies ist in der Regel jedoch mit geringen Erfolgsaussichten und mit einem erheblichen Mehraufwand wie auch Kostenrisiko verbunden.

## Wie fordere ich die Ausgleichszahlung bei cancelled.ch ein?

1. Sie geben Ihre Flugdaten bei [www.cancelled.ch](http://www.cancelled.ch) ein. Das Anspruchsprüfungstool auf der Website teilt Ihnen unverzüglich mit, ob Sie Anspruch auf eine Ausgleichszahlung haben.
2. Wir lassen Ihnen eine Vollmacht zukommen, die Sie unterzeichnen und mit dem vorfrankierten Rücksendeküvert an uns zurückschicken.

3. Wir setzen Ihren Anspruch durch. Nötigenfalls gehen wir hierfür bis vor Gericht.
4. Sie erhalten Ihre Ausgleichszahlung direkt auf Ihr Konto, abhängig von der Flugdistanz bis zu EUR 600 pro Passagier.

