

## HINWEIS ZU IHREN RECHTEN BEI VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG, VERSPÄTUNGEN ODER FLUGANNULLIERUNG (V17)

Falls Sie Ryanair kontaktieren möchten, klicken Sie bitte auf „[Kontakt](#)“ auf [www.ryanair.com/at/de](http://www.ryanair.com/at/de). Sollten Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich an die für die Durchsetzung der Verordnung in Österreich zuständige Stelle wenden. Kontaktinformationen der Nationalen Durchsetzungsbehörde zur Verordnung (EG) Nr. 261/2004, ist in Österreich: Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf), Linke Wienzeile 4/1/6 AT - 1060 Wien, Tel.: +43 1 5050707 Fax: +43 1 5050707 180, <https://www.apf.gv.at/beschwerde-flug>, kontaktinformationen anderer Nationaler Durchsetzungsbehörden erhalten [Sie hier](#) oder am Ryanair-Ticketschalter am Flughafen.

Im Folgenden finden Sie Informationen zu Ihren Rechten entsprechend der Europäischen Verordnung (EG) Nr. 261/2004 („die Verordnung“). Diese gelten für Sie in folgenden Fällen:

- Sie haben einen Flug, dessen Buchung bestätigt wurde, mit Ryanair DAC zu einem der Öffentlichkeit unmittelbar oder mittelbar verfügbaren Tarif erworben; und
- Sie haben sich entsprechend unserer Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder anderer relevanter Bestimmungen zur angegebenen Zeit vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden (falls Ihr Flug nicht annulliert wurde); und
- Sie haben Ihren Flug in einem EU-Mitgliedstaat oder aus einem Drittstaat zu einem Zielflughafen in ein EU-Land angetreten (sofern Sie nicht in diesem Drittstaat Gegen-, Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten haben und diese Leistungen denen aus der Verordnung entsprechen); und
- Ihnen wurde die Beförderung entsprechend unserer Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder anderer relevanter Bestimmungen nicht verweigert; und
- Ihnen wurde die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert, oder Ihr Flug hat mehr als zwei Stunden Verspätung oder wurde annulliert.

### NICHTBEFÖRDERUNG

Es entspricht Ryanairs Geschäftspolitik, ihre Flüge nicht zu überbuchen. Sollte jedoch der unwahrscheinliche Fall eintreten, dass ein Passagier trotz bestätigter Buchung keinen Sitzplatz erhält, suchen wir Freiwillige, die auf ihren Sitzplatz gegen eine mit ihnen vereinbarte Gegenleistung verzichten, bevor wir den Einstieg für andere Passagiere gegen ihren Willen verweigern müssen. Wenn sich nicht genügend Freiwillige bereit erklären, auf ihren Flug Sitzplatz zu verzichten, und wir Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigern müssen, stehen Ihnen die unten den Ziffern 1 bis 3 aufgeführten Rechte zu.

### VERSPÄTUNG

Wenn wir in unzumutbarer Weise mehr als zwei Stunden vom Flugplan abweichen und das Flugziel weniger als 1.500 km entfernt liegt (drei Stunden bei innergemeinschaftlichen Flügen mit mehr als 1.500 km Entfernung und bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km Entfernung), stehen Ihnen die unten aufgeführten Rechte unter den Ziffern 1 bis 3 zu.

### FLUGANNULLIERUNG

Bei einer Flugannullierung stehen Ihnen die unten unter den Ziffern 1 bis 3 aufgeführten Rechte zu. Bitte beachten Sie, dass Ryanair zur Verweigerung der Ausgleichsleistungen in folgenden Fällen berechtigt ist:

- Sie wurden mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert; oder
- Sie wurden in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert, und Ihnen wurde eine anderweitige Beförderung angeboten, die es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen; oder
- Sie wurden weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert, und Ihnen wurde eine anderweitige Beförderung angeboten, die es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und ihr Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen; oder
- Die Annullierung geht auf außergewöhnlichen Umständen zurück, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn durch Ryanair alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären, wie beispielsweise politische Instabilität, Sicherheitsrisiken, mit der Durchführung des betreffenden Fluges nicht zu vereinbarende Wetterbedingungen, unerwartete Flugsicherheitsmängel und den Betrieb eines ausführenden Luftfahrtunternehmens beeinträchtigenden Streiks oder Ausfall oder Verzögerungen bei der Flugüberwachung.

#### 1. AUSGLEICHANSPRUCH

Wenn Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert, Ihr Flug annulliert

wurde oder mehr als drei Stunden verspätet war (vorausgesetzt die oben aufgeführten Ausnahmen treffen nicht zu), erhalten Sie von uns Ausgleichszahlungen in folgender Höhe:

- 250 EUR bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger; oder
- 400 EUR bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 km und 3500 km.
- 600 EUR für alle anderen Flüge.

Wenn wir Ihnen eine anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel mit einem Alternativflug anbieten können, und dieser Flug die eigentliche Ankunftszeit nicht um folgende Zeiten überschreitet:

- bei allen Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger nicht später als zwei Stunden; oder
- bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und bei allen anderen Flügen über eine Entfernung zwischen 1500 und 3500 km nicht später als drei Stunden,

wird die oben aufgeführte Ausgleichszahlung um 50 % reduziert. Die genannten Distanzen werden entsprechend der Methode der Großkreisentfernung berechnet.

#### 2. ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG ODER ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wenn Ihnen die Beförderung (freiwillig oder gegen Ihren Willen) verweigert oder der Flug annulliert wurde, können Sie zwischen folgenden weiteren Rechten wählen:

- a) Der gemäß Artikel 8 Abs. 1 der Verordnung binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Abs. 3 der Verordnung genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist; oder
- b) Anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt; oder
- c) Anderweitiger Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch, vorbehaltlich verfügbarer Sitzplätze.

Wenn Ihr Flug mehr als fünf Stunden Verspätung hat, und Sie den Flug nicht antreten, haben Sie Ansprüche wie unter Punkt (a) weiter oben beschrieben und gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

#### 3. ANSPRUCH AUF BETREUUNGSLEISTUNGEN

Wenn Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wurde, bieten wir Ihnen folgende Leistungen unentgeltlich an:

- a) Gutscheine für Mahlzeiten und Erfrischungsgetränke in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, soweit dadurch der Abflug nicht weiter verzögert wird;
- b) zwei Telefongespräche zu führen, oder zwei Telexe oder Telefaxe oder E-Mails zu versenden;
- c) Hotelunterbringungen, falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehrere Nächten notwendig ist oder wenn neben Ihrem beabsichtigten Aufenthalt ein weiterer Aufenthalt notwendig ist;
- d) Beförderung zwischen Flughafen und der Unterbringungsmöglichkeit (Hotel oder Sonstiges).

Wenn sich Ihr Flug wie unter „Verspätung“ weiter oben angegeben verspätet oder der Flug annulliert wurde und Sie darüber erst bei der Ankunft am Abflughafen informiert wurden, können Sie die unter (a) und (b) beschriebenen Angebote nutzen.

Wenn Ihre zu erwartende Abflugzeit des neuen Fluges aufgrund der Verspätung oder im Fall einer anderweitigen Beförderung wegen einer Annullierung voraussichtlich erst am Tag nach der planmäßigen Abflugzeit des annullierten Fluges oder später liegt, können Sie die unter (c) und (d) aufgeführten Angebote in Anspruch nehmen. Wenn Ryanair die in diesem Abschnitt beschriebene Betreuung nicht anbieten kann, erstatten wir Ihnen Ihre quitierten Aufwendungen in angemessener Höhe, wenn Sie dies auf unserer Website beantragen.

[www.ryanair.com/at/de/r/help/cancelled-rescheduled-flights](http://www.ryanair.com/at/de/r/help/cancelled-rescheduled-flights)