



Passagierreportformular betreffend Verordnung (EG) Nr. 261/2004

Passenger report form concerning Regulation (EC) No 261/2004

Bitte wenden Sie sich zuerst an die Fluggesellschaft. Wenn Sie mit der Antwort der Fluggesellschaft nicht zufrieden sind oder Sie innerhalb von 6 Wochen keine Antwort erhalten, senden Sie dieses Formular an das Bundesamt für Zivilluftfahrt, **BAZL, Passagierrechte, CH-3003 Bern**. Bitte beachten Sie, dass Formulare per E-Mail (auch als Scan) nicht bearbeitet werden können. Füllen Sie **ein Formular pro Person und pro Flugabschnitt gut leserlich und in Blockschrift** aus und unterschreiben Sie es.

Please contact the airline first. If you are not satisfied with the answer of the airline or if you don't receive a reply within 6 weeks - send this form to the Federal Office of Civil Aviation, **FOCA, Passenger Rights, 3003 Bern, Switzerland**. Please note that forms sent by e-mail (also scanned forms) can't be accepted. We kindly ask you to fill in **legible block letters one report form per person and per flight segment** and sign it.

Angaben zum Passagier:

Details of the passenger:

Frau Herr
Mrs. Mr.

Nachname, Vorname:
Surname, first name:

Adresse:
Address:

PLZ, Ort, Land:
Postal Code, City, Country:

(Mobil-) Telefonnummer:
(Mobile-) Phone number:

Geburtsdatum:
Date of birth:

E-Mail Adresse:
E-mail address:

Ich bin die Rechtsvertretung oder der Vormund des Passagiers. Vollmacht beilegen, sonst kann die Anzeige nicht bearbeitet werden. <i>I am the representative/attorney/guardian of the above indicated passenger.</i> Add <i>procuration</i>, otherwise we can't treat the case.	nein <input type="checkbox"/> no	ja <input type="checkbox"/> yes
Ich bin eine behinderte Person und/oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität oder ein Kind, das ohne Begleitung geflogen ist/fliegen wollte. <i>I am a handicapped person or person with reduced mobility or I am an unaccompanied minor.</i>	nein <input type="checkbox"/> no	ja <input type="checkbox"/> yes
Ich bin minderjährig: <i>Name und Beziehung zur unterschreibenden Person.</i> <i>I am a minor person: name and relation of signing person.</i>	nein <input type="checkbox"/> no	ja <input type="checkbox"/> yes

Falls das Flugticket über eine Kreditkarte gekauft worden ist:
If the flight ticket was paid by credit card:

- Name des Karteninhabers: *name of the card holder:*
- Typ der Karte: *type of card:*
- Ablaufdatum: *expiry date:*
- Letzte vier Ziffern der Kartennummer: *last four digits of the card number:*

Persönliches Bankkonto des Flugpassagiers:
Personal bank account of the passenger:

- Name, Adresse der Bank: *name and address of the bank:*
- Name des Kontoinhabers: *name of the account holder:*
- IBAN:
- BIC/SWIFT:
- Clearingnummer: *clearing number:*

Falls mein Flugticket mit einer Kreditkarte gekauft wurde, bestätige ich, dass der Karteninhaber berechtigt ist, die Zahlung in meinem Namen entgegenzunehmen. <i>If my flight ticket was paid by credit card, I declare that the holder of this card is entitled to accept the payment in my name.</i>	<input type="checkbox"/>
Ich habe eine Kopie meiner Flugreservation(en) beigelegt. <i>I added a copy of my flight reservation(s).</i>	<input type="checkbox"/>
Ich habe eine Kopie eines amtlichen Ausweises beigelegt. <i>I added a copy of an official identity card.</i>	<input type="checkbox"/>
Ich habe eine Kopie der Korrespondenz mit der Fluggesellschaft beigelegt. <i>I added a copy of the correspondence with the airline.</i>	<input type="checkbox"/>
Ich bin mir bewusst, dass unvollständige Formulare, Formulare ohne die obengenannten Kopien, sowie Formulare die ich per E-Mail (auch als Scan) versende und/oder Formulare ohne Unterschrift nicht als Einzelfall bearbeitet werden können. <i>I understand that incomplete forms, forms without the above mentioned copies, and forms that I send by e-mail (also scans) and/or forms without signature will not be treated individually.</i>	<input type="checkbox"/>

Informationen über den Vorfall

Information concerning the incident

<input type="checkbox"/> Dieser Flug war verspätet . <i>This flight was delayed.</i> <input type="checkbox"/> Dieser Flug wurde annulliert . <i>This flight was cancelled.</i> <input type="checkbox"/> Ich wurde auf diesem Flug nicht befördert , obwohl ich pünktlich beim Check-in und/oder pünktlich (wie auf der Einsteigekarte vermerkt) am Flugsteig war. <i>I was not transported on this flight although I was at the check-in counter and/or at the boarding gate (as indicated on the boarding card) on time.</i> <input type="checkbox"/> Ich wurde auf diesem Flug entgeltlich höhergestuft oder unentgeltlich herabgestuft . <i>On this flight I was upgraded at my own expenses or downgraded without receiving partial ticket reimbursement.</i>
--

Ich habe die Reise über ein Reisebüro gebucht: <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja (Kontaktinformationen): <i>I booked the journey with a travel agent: <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> yes (contact information of the travel agency):</i>

(E-)ticket Nr./Buchungsnr. "PNR" <i>(E-)ticket N°/Booking reference "PNR"</i>	
Flugticketpreis <i>Flight ticket price</i>	
Name Fluggesellschaft <i>Name of the airline</i>	
Geplantes Flugdatum <i>Scheduled flight date</i>	
Geplante Flugnummer <i>Scheduled flight number</i>	
Geplanter Abflugflughafen <i>Scheduled airport of departure</i>	
Geplanter Ankunftsflughafen <i>Scheduled airport of arrival</i>	
Geplante Abflugzeit <i>Scheduled time of departure</i>	
Geplante Ankunftszeit <i>Scheduled time of arrival</i>	
Bei Weiterflug: Geplante Ankunftszeit am Endzielflughafen <i>If connecting/transit flight: Scheduled time of arrival at final airport</i>	

<u>1. Klar lesbarer Hinweis an die Fluggäste über ihre Rechte beim Check-in</u> <i>Clearly legible notice to the air passengers about their rights at check-in</i> <input type="checkbox"/> ja <i>yes</i> <input type="checkbox"/> nein <i>no</i>
<u>2. Schriftlicher Hinweis über die Passagierrechte bei einem Vorfall</u> <i>Written notice about passenger rights in case of an incident</i> <input type="checkbox"/> Ich erhielt den Hinweis per Post, E-Mail oder SMS. <i>I received the written notice by mail, e-mail or text message.</i> <input type="checkbox"/> Ich wurde darüber informiert, wo ich diesen Hinweis erhalten kann. <i>I was informed where to get the written notice.</i> <input type="checkbox"/> Das Personal des Luftfahrtunternehmens des Flughafens übergab mir diesen Hinweis. <i>The airline/airport staff handed me over the written notice.</i> <input type="checkbox"/> Ich erhielt keinen schriftlichen Hinweis. <i>I did not receive a written notice.</i>

3. Essen und Getränke *Meals and drinks*

- Gutscheine für Essen und Getränke wurden im Wert von um (Zeit) und (Zeit) angeboten.
Vouchers for meals and drinks were offered in the amount of ...at ... (time) and ... (time)
- Essen und Getränke wurden um (Zeit) und (Zeit) angeboten.
Meals and drinks were offered at ... (time) and ... (time)
- Getränke aber kein Essen wurden um (Zeit) und (Zeit) angeboten.
Drinks but no meals were offered at ... (time) and ... (time)
- Essen aber keine Getränke wurden um (Zeit) und (Zeit) angeboten.
Meals but no drinks were offered at ... (time) and ... (time)
- Essen und Getränke wurden im Hotel um (Zeit) und (Zeit) angeboten.
Meals and drinks were offered at the hotel at ... (time) and ... (time)
- Kein Essen und keine Getränke wurden angeboten.
No Meals and drinks were offered.

4. Unterbringung *Accommodation*

- Keine Übernachtung nötig. *No overnight accommodation needed.*
- Zimmer im Hotel (Name) wurden gratis angeboten.
Rooms at the hotel ... (name) were offered free of charge.
- Es wurde ein Hotel angeboten aber ich übernachtete in (Ort)
Hotel rooms were offered but I stayed at ... (place).
- Es wurde eine Übernachtungsmöglichkeit im Flughafen angeboten.
I was offered accommodation in the airport building.
- Es wurde kein Hotel angeboten und ich übernachtete in (Ort)
No hotel rooms were offered and I stayed at ... (place).

5. Beförderung zum Ort der Unterbringung *Transfer to the place of accommodation*

- Es war keine Beförderung nötig. *No transfer was necessary.*
- Die Beförderung wurde gratis angeboten. *The transfer was offered free of charge.*
- Die Beförderung wurde rückerstattet. *The transfer was reimbursed.*
- Es wurde keine Beförderung angeboten. *No transfer was offered.*

6. Zwei gratis Telefongespräche, Telexe, Faxe oder E-Mails

- Two phone calls, telex messages, fax messages or e-mails free of charge*
- Mir wurde eine Telefonkarte angeboten. *Phone cards were offered*
- Mir wurde mitgeteilt, wo ich Telefonkarten erhalten kann. *I was informed where to get phone cards.*
- Mir wurden zwei gratis Telefongespräche, Telexe, Faxe oder E-Mails angeboten.
Two phone calls, telex messages, fax messages or e-mails were offered free of charge.
- Es wurden keine Telefongespräche, Telexe, Faxe oder E-Mails angeboten.
No phone calls, telex messages, fax messages or e-mails were offered.
- Ich konnte ohne zusätzliche Kosten Internet benutzen (im Hotel, Flughafen).
I could use free internet (at the hotel, airport).

7. Transport zwischen dem Ankunftsflughafen und dem geplanten Flughafen

- Transport between the airport of arrival and the scheduled airport of arrival*
- Ich bin am geplanten Flughafen gelandet. *I landed at the same airport as scheduled.*
- Ich wurde gratis zum geplanten Zielflughafen oder zu einem anderen Zielort gebracht.
I was transported to the scheduled airport of arrival or another close-by destination for free or was reimbursed for the costs.
- Ich musste die Kosten zum geplanten Zielflughafen selbst tragen.
I had to bear the costs to go to the scheduled airport.
- Ich habe mich entschieden nicht mehr zu fliegen. *I decided not to fly anymore.*

8. Information der Annullierung *Information about the cancellation*

- Der Flug wurde nicht annulliert.
The flight was not cancelled.
- Ich wurde 2 Wochen oder mehr vor dem Flug darüber informiert.
I was informed at least 2 weeks before the flight.
- Ich wurde zwischen 7 Tagen und 2 Wochen vor dem Flug darüber informiert.
I was informed between 7 days and 2 weeks before the flight.
- Ich wurde weniger als 7 Tage vor dem Flug darüber informiert.
I was informed less than 7 days before the flight.
- Ich wurde am Flughafen darüber informiert. *I was informed at the airport.*

9. Nichtbeförderung *Denied boarding*

Mir wurde die Beförderung nicht verweigert. *I was not denied boarding.*

Ich habe freiwillig auf den gebuchten Flug verzichtet. *I was a volunteer to surrender my booked flight.*

Ich habe mich zur angegebenen Zeit oder nicht später als 45 Minuten vor der Abflugzeit am Check-in eingefunden und ich wurde nicht eingecheckt.
I presented myself at check-in as indicated on the ticket or not later than 45 minutes before published departure time and I was not checked-in.

Ich habe mich pünktlich am Einsteigegate eingefunden (gemäss den zeitlichen Angaben auf der Bordkarte), aber ich wurde nicht befördert.
I presented myself at the boarding gate on time (as indicated on the boarding pass) but I was not transported.

10. Höherstufung und Herabstufung *Up- and downgrading*

Ich wurde weder höher- noch herabgestuft. *I was neither up- nor downgraded.*

Ich musste für die Höherstufung bezahlen. *I had to pay for the upgrade.*

Ich wurde herabgestuft. *I was downgraded.*

11. Erstattung und Rückerstattung *Reimbursement and compensation*

Ich habe nichts erhalten. *I received nothing.*

Ich erhielt Geld: *Betrag, Währung und Datum* *I received money: amount, currency and date*

Ich erhielt Gutscheine: *Kopien der Gutscheine beilegen und/oder Detailangaben*
I received vouchers: add copy of the voucher(s) and/or give details

Ich erhielt Essens- und Getränkergutscheine: *Betrag, Währung*
I received vouchers for food and drinks: amount, currency

Ich erhielt den Ticketpreis für nicht benutzte/nutzlose Reiseabschnitte zurück
am (Datum) zurück.
I received the ticket price back for part(s) of the journey not made or part(s) no longer serving any purpose on... (date).

12. Erstattung oder anderweitige Beförderung <i>Reimbursement or re-routing</i>	ja yes	nein no	weiss nicht don't known
12.1: Was hat die Fluggesellschaft angeboten? <i>What did the airline offer?</i>			
a) nicht mehr zu fliegen, <i>not to fly anymore,</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) einen Alternativtransport zum frühestmöglichen Zeitpunkt, <i>a comparable transport at the earliest opportunity,</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) oder einen Alternativtransport zu einem späteren Zeitpunkt meiner Wahl. <i>or a comparable transport at a later date of my choice.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.2: Für was haben Sie sich entschieden? <i>What did you choose?</i>			
a) Ich habe um (Zeit) den mir angebotenen Alternativtransport angenommen. <i>I accepted the offered alternative transport at ... (time).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Ich habe mich um (Zeit) entschieden, nicht mehr zu fliegen. <i>I decided not to fly anymore at ... (time).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Ich habe mir um (Zeit) einen Transport auf eigene Kosten organisiert. <i>I organized an alternative transport at my own expenses at... (time).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Alternativtransportangebot der Fluggesellschaft: <i>Alternative transport offered by the airline:</i>	„“, falls nichts angeboten wurde “,“, if nothing was offered
Transportmittel <i>Means of transport</i>	
Datum <i>Date</i>	
Flugnummer/Zugnummer/Busnummer etc. <i>Flight / train / bus N° et cetera</i>	
Abflugflughafen/Abfahrtsort <i>Airport / Place of departure</i>	
Ankunftsflughafen/Ankunftsort <i>Airport/Place of arrival</i>	
Abflug-/Abfahrtszeit <i>Time of departure</i>	
Ankunftszeit <i>Time of arrival</i>	
<i>Falls ursprünglich ein Weiterflug geplant war: effektive Ankunftszeit am Endzielflughafen / an der Endzielsestination If connecting/transit flight was originally planned: Time of arrival at the final airport/destination</i>	

<p>Mir stehen allenfalls finanzielle Ansprüche gegenüber der Fluggesellschaft zu. Diese muss ich zivilrechtlich durchsetzen. Ich bin mir bewusst, dass das BAZL hierfür nicht zuständig ist.</p> <p><i>I might be entitled to individual claims for payment of compensation against the airline. Such rights have to be enforced through civil proceedings. I know that FOCA is NOT competent to enforce such claims.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bin mir bewusst, dass aufgrund meiner Meldung ein Verwaltungsstrafverfahren gegen die Fluggesellschaft eingeleitet werden kann. Ich bin mir bewusst, dass ein solches Verfahren mehrere Jahre dauern kann.</p> <p><i>I am aware of the fact that based on my report FOCA could open an administrative penal procedure against the airline. I know that such proceedings can take several years.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bin mir bewusst, dass ich keine Parteistellung inne habe. Ich werde über den Ausgang des Verfahrens informiert, erhalte jedoch keine weiteren Informationen und/oder Dokumente.</p> <p><i>I am aware of the fact that I am not involved as a party to the proceeding. I will receive information on the outcome of the proceeding but no further information and/ or documents.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bin mir bewusst, dass es sich bei meinen Erklärungen um eine Zeugenaussage handelt, die in einem Verwaltungsstrafverfahren verwendet werden kann. Ich bin dazu verpflichtet, die Wahrheit zu sagen. Ich bin dazu bereit, im Verlauf des Verfahrens weitere Fragen zu beantworten.</p> <p><i>I am aware of the fact that my declarations are testimonies and might be used in an administrative penal procedure. I am obliged to tell the truth. I am prepared to answer further questions in the course of the proceeding.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bin damit einverstanden, dass das BAZL all meine eingereichten Unterlagen an eine andere nationale Durchsetzungsstelle weiterleitet, falls es nicht selbst zuständig ist. Danach muss die weitere Korrespondenz mit der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle geführt werden, da das BAZL keine Informationen mehr erhält.</p> <p><i>I agree that FOCA transfers all my documentation to the responsible national enforcement body (NEB) in case FOCA is not competent. After the transfer to such NEB I have to address myself directly to this responsible body as FOCA receives no further information concerning the case.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bevollmächtige das BAZL oder die für den Fall zuständige nationale Durchsetzungsstelle, Zugang zu den persönlichen Daten zu erhalten, die sich im Besitze der Fluggesellschaft befinden.</p> <p><i>I authorize FOCA or the competent enforcement body to have access to my personal data stored by the airline.</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>
<p>Ich bin damit einverstanden, dass Daten und Informationen (inkl. dem Passagiermeldeformular) zwischen den involvierten Stellen (z.B. Durchsetzungsstellen, Fluggesellschaften, Passagier) ausgetauscht werden können - <u>auch auf elektronischem Weg</u>.</p> <p><i>I agree that all data and information (including the passenger report form) can be transferred - also electronically - between the involved parties (e.g. NEB's, airlines, passenger).</i></p>	<p>ja <input type="checkbox"/></p> <p>yes</p>

Ich bestätige, dass ich den Inhalt dieses Formulars verstanden habe und dass alle meine Angaben korrekt und wahrheitsgetreu sind.

I confirm that I understand the whole content of this form and that all my statements are correct and true.

Ort, Datum: *Place, date:* _____

Nachname, Vorname: *Surname, first name:* _____

Unterschrift: *Signature:* _____