

Fluggastinformationen

Hinweis an die Fluggäste

Dieser Hinweis wird Ihnen in Einklang mit Artikel 14(2) der EG-Verordnung 261/2004 erteilt, in der eine gemeinsame Regelung in Bezug auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen eingesetzt wurde.

Nichtbeförderung oder Annullierung

Im Fall einer bestätigten Buchung und einer Nichtbeförderung (mit Ausnahme der gesetzlich zulässigen Gründe) bzw. bei einer Annullierung Ihres Fluges haben Sie Anspruch auf Ausgleichs- und sonstige Unterstützungsleistungen.

Sollten Sie auf unsere Bitte eingehen, Ihre Buchung gegen Leistungen einzutauschen, haben Sie zwar keinen Ausgleichsanspruch, jedoch einen Anspruch auf die Unterstützungsleistungen, welche in diesem Hinweis im nachstehenden Absatz Unterstützungsleistungen angeführt werden.

Flugverspätung

Wurden Sie bereits abgefertigt, haben Sie ebenfalls Anspruch auf Unterstützungsleistungen, falls für uns nach vernünftigem Ermessen absehbar ist, dass Ihr Flug sich im Vergleich zu seiner ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit um 4 Stunden oder mehr verspätet.

Gültigkeit des Hinweises

Dieser Hinweis und die in ihm beschriebenen Rechte gelten für Sie nicht, wenn Sie kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, welcher für die Öffentlichkeit nicht unmittelbar oder mittelbar verfügbar ist. Dieser Hinweis und die in ihm beschriebenen Rechte gelten für Sie jedoch, wenn Sie mit einem Flugschein reisen, der im Rahmen eines Vielfliegerprogramms oder eines anderen Kundenbindungsprogramms eines Luftfahrt- oder Reiseunternehmens ausgegeben wurde.

Ausgleichsleistung für Nichtbeförderung

Können Sie einen Ausgleichsanspruch geltend machen, zahlen wir Ihnen EUR 600 bar oder, mit einer von Ihnen unterzeichneten Einverständniserklärung, in Reisegutscheinen aus. Als Alternative nach Ihrer Wahl 40000 Asia Miles und EUR 300 bar oder, mit einer von Ihnen unterzeichneten Einverständniserklärung, in Reisegutscheinen.

Kürzung der Ausgleichsleistung

Sind wir in der Lage, Ihnen einen anderen Flug an Ihr Endziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen anzubieten und überschreitet die Ankunftszeit nicht um 4 Stunden oder mehr, wird die an Sie auszubezahlende Ausgleichsleistung um 50% gekürzt.

Unterstützungsleistungen

Bei einer Nichtbeförderung gegen Ihren Willen (mit Ausnahme der gesetzlich zulässigen Gründe) haben Sie ebenfalls Anspruch auf weitere Unterstützungsleistungen in Einklang mit den Angaben in diesem Hinweis.

Wir bieten Ihnen an, aus den nachstehenden Leistungen auszuwählen:

- a) Rückerstattung der gesamten Kosten Ihres Flugscheins binnen sieben Tagen zu dem Preis, zu dem er für den Teil bzw. die Teile der Reise gekauft wurde, welche von Ihnen nicht angetreten werden, sowie für die bereits angetretenen Teile der Reise, falls dieser Flug keinem Zweck in Verbindung mit Ihrer ursprünglich geplanten Reise mehr dient, sowie ein Rückflug, sofern zutreffend; ODER
- b) anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt; ODER
- c) anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren, für Sie passenden Zeitpunkt (sowie vorbehaltlich der verfügbaren Plätze).

Wir bieten Ihnen die nachstehenden Betreuungsleistungen ebenfalls kostenlos an:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
- Hotelunterbringung, falls ein Aufenthalt von einer Nacht oder mehreren Nächten erforderlich ist, bis Sie, soweit zutreffend, anderweitig befördert werden oder den Rückflug antreten können.
- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem von uns bereitgestellten Ort der Übernachtung
- Zwei Telefongespräche, Telexe oder Telefaxe bzw. E-Mails

Annullierung

Wurde Ihr Flug annulliert, können Sie unter den nachstehenden Umständen keinen Ausgleichsanspruch geltend machen:

- a) Falls Sie von uns 14 Tage oder mehr vor Ihrer ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet wurden; ODER
- b) falls wir Sie 7-13 Tage vor ihrer ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet und Ihnen einen Ausweichflug angeboten haben, der es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor Ihrer ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als vier Stunden nach Ihrer ursprünglichen planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen; ODER
- c) falls wir Sie weniger als sieben Tage vor Ihrer ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung unterrichtet und Ihnen einen Ausweichflug angeboten haben, der es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor Ihrer ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als zwei Stunden nach Ihrer ursprünglichen planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen; ODER

- d) falls wir Ihren Flug aufgrund außergewöhnlicher Umstände annullieren mussten, welche wir im vernünftigen Ermessen nicht vermeiden konnten.

Sollten Sie Anspruch auf Ausgleichsleistungen haben, werden die zutreffenden Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen genau wie bei einer Nichtbeförderung geleistet.

Flugverspätungen

Sie haben ebenfalls Anspruch auf Unterstützungsleistungen, falls für uns nach vernünftigem Ermessen absehbar ist, dass Ihr Flug sich um 4 oder mehr Stunden über seine ursprüngliche planmäßige Abflugzeit hinaus verspätet.

Bei einer derartigen Verspätung bieten wir Ihnen die nachstehenden Leistungen kostenlos an:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit
- Zwei Telefongespräche, Telexe oder Telefaxe bzw. E-Mails

Ist absehbar, dass sich Ihr Flug bis mindestens zum Folgetag seiner ursprünglichen planmäßigen Abflugzeit verspätet, bieten wir Ihnen die nachstehenden Leistungen ebenfalls kostenlos an:

- Hotelunterbringung
- Beförderung zwischen dem Flughafen und dem von uns bereitgestellten Ort der Übernachtung

Verspätet sich Ihr Flug um mindestens 5 Stunden und beschließen Sie, die Reise nicht anzutreten, bieten wir Ihnen eine Rückerstattung der gesamten Kosten Ihres Flugscheins zu dem Preis an, zu dem er für den Teil bzw. die Teile der Reise gekauft wurde, welche von Ihnen nicht angetreten werden, sowie für die bereits angetretenen Teile der Reise, falls dieser Flug keinem Zweck in Verbindung mit Ihrer ursprünglich geplanten Reise mehr dient, sowie einen Rückflug, sofern zutreffend.

Benannte einzelstaatliche Stellen

Die Kontaktdaten der für die Durchführung der Verordnung für Mitgliedsstaaten benannten einzelstaatlichen Stellen, welche im Rahmen des CX-Netzwerks dienen, lauten wie folgt:

Mitgliedsstaaten	Einrichtung	Kontaktdaten
 <u>Frankreich</u>	DGAC Direction de la régulation économique Bureau de la facilitation et des clients du transport aérien (DRE/C2) 50, rue Henry Farman F-75720 PARIS CEDEX 15	Tel. : +33 1 58.09.39.79 Fax : +33 1 58.09.38.45 http://www.dgac.fr/html/oservice/regl_message.htm
	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Hermann-Blenk-Str. 26 D-38108	Tel. : +49 531-2355-100 Fax :

<u>deutschland</u>	BRAUNSCHWEIG	+49 531-2355-707 E-mail : fluggastrechte@lba.de
 <u>Italien</u>	L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile Viale del Castro Pretorio, 118 IT-00185 ROME	Tel. : +39 06 44596-1 E-mail : cartadiritti@enac.rup.it

 Niederlande	Inspectie Verkeer en Waterstaat Postbus 575 NL – 2130 AN HOOFDDORP	E-mail : loket@ivw.nl
 Vereinigtes Königreich	Air Transport Users Council Room K705 -- CAA House 45-59 Kingsway UK-LONDON WC2B 6TE Civil Aviation Authority CAA House 45-59 Kingsway UK – LONDON WC2B 6TE	Tel. : +44 20 7240 6061 Fax : +44 20 7240 7071 Tel. : +44 20 7379 7311 Fax : +44 20 7944 2190

Überprüfen Sie die nachstehende URL im Hinblick auf regelmäßige Überarbeitungen:

http://ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf

Letze Überarbeitung: März 2008