

Unterstützung und Ausgleichsleistung

Im Falle von Annullierungen, Verspätungen,
Herabstufung und Nichtbeförderung



*Diese Mitteilung ist verpflichtend gemäß Verordnung 261/2004
des Europäischen Parlaments und des Rats der Europäischen
Union.*

DIE RECHTE, AUF DIE IN DIESER BROSCHÜRE BEZUG GENOMMEN WERDEN, GELTEN UNTER DEN FOLGENDEN UMSTÄNDEN:

- Sie haben eine bestätigte Buchung für den Flug;
- Sie haben vollständig zur angegebenen Zeit oder falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor dem Abflug eingeecheckt;
- Sie reisen zu einem Tarif, der für die Öffentlichkeit mittelbar oder unmittelbar verfügbar ist, oder mit einem Ticket, das im Rahmen eines Vielfliegerprogramms ausgestellt wurde.
- Sie reisen mit einem Flug, der von einem Flughafen in der EU startet oder mit einem Flug, der von einem Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft durchgeführt wird und von einem Flughafen in einem Drittland zu einem Flughafen in der EU startet, sofern in diesem Drittland nicht lokale gesetzliche Regelungen gelten.

1 ANNULLIERUNG

1.1 UNTERSTÜTZUNG BEI ANNULLIERUNG

Falls Ihr Flug annulliert wurde, haben Sie die Wahl zwischen:

- der nächstmöglichen Ersatzbeförderung zu Ihrem endgültigen Reiseziel wie vom Luftfahrtunternehmen angegeben, unter vergleichbaren Transportbedingungen oder zu einem späteren, für Sie passenden Datum, abhängig von der Verfügbarkeit von Sitzplätzen; oder
- unter Berücksichtigung des ursprünglichen Flugplans eine Rückerstattung für den oder die Teil/e der Reise, der/die nicht durchgeführt wurde(n) und den oder die bereits durchgeführten Teil/e, falls der Flug keinen Sinn mehr macht, und außerdem einen Rückflug zum ersten, auf dem Ticket angegebenen Abflugort (falls zutreffend).

Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterkunft, wenn eine Übernachtung bzw. eine zusätzliche Übernachtung zur ursprünglich geplanten erforderlich ist (Transport inbegriffen);
- eine Prepaid-Telefonkarte oder die Kosten von zwei Telefonanrufen (jeweils auf fünf Minuten beschränkt) oder zwei Faxnachrichten oder zwei E-Mails.

1.2 ANNULLIERUNGSERSTATTUNG

Falls Ihnen die Annullierung weniger als zwei Wochen vor dem geplanten Abflugdatum mitgeteilt wird, haben Sie keinen Anspruch auf Ausgleichsleistung, solange die Abflug- und Ankunftszeiten des neuen Fluges nur gering von den ursprünglichen Abflug- und Ankunftszeiten abweichen:

- höchstens zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit und höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit, wenn Sie zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor Abflug informiert wurden;
- höchstens eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit und höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit, wenn Sie weniger als sieben Tage vor Abflug informiert wurden.

Diese Ausgleichsleistung bei Annullierung kann nicht am Flughafen ausgezahlt werden. Daher müssen Sie sich mit dem Kundendienst (siehe Abschnitt 5) in Verbindung setzen. Sie können als Ausgleichsleistung zwischen einem nicht erstattungsfähigen Transportgutschein und einer erstattungsfähigen Gutschrift (Barauszahlung) wählen.

Die Beträge für nicht erstattungsfähige Transportgutscheine setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 350*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 500*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	EUR 800*

Die Beträge für nicht erstattungsfähige Transportgutscheine setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 250*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 400*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	EUR 600*

* Diese Ausgleichsleistung kann um 50 % verringert werden, wenn die Ankunftszeit des Alternativfluges die planmäßige Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges nicht um zwei Stunden (Flüge, die unter A fallen), drei Stunden (Flüge, die unter B fallen) oder vier Stunden (Flüge, die unter C fallen) übersteigt.

Die ausführende Fluggesellschaft ist nicht zur Zahlung einer Ausgleichsleistung verpflichtet, wenn die Annullierung durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die von der Fluggesellschaft nicht vorhergesehen werden konnten, und die Fluggesellschaft alle angemessenen Maßnahmen getroffen hat, um die Annullierung zu vermeiden.

Diese Ausgleichsregelung basiert auf der EU-Verordnung 261/2004. Wenn Sie von einem Flughafen außerhalb der EU (dessen Reiseziel sich aber in einem EU-Land befindet) abfliegen, können regionale Verordnungen und andere Ausgleichspläne gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (Abschnitt 5).

2 VERSPÄTUNG

2.1 UNTERSTÜTZUNG BEI VERSPÄTUNG

Die in diesem Abschnitt beschriebene Unterstützung wird geleistet, wenn ein Flug über seine planmäßige Abflugzeit um zwei oder mehr Stunden verspätet ist.

Sie erhalten kostenlos:

- Mahlzeiten und/oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterkunft, wenn eine Übernachtung bzw. eine zusätzliche Übernachtung zur ursprünglich geplanten erforderlich ist (Transport inbegriffen);
- eine Prepaid-Telefonkarte oder die Kosten von zwei Telefonate (jeweils auf fünf Minuten beschränkt), Faxnachrichten oder E-Mails.

Falls Sie Ihre ursprünglich geplante Reise nicht mehr antreten/fortsetzen wollen, wenn bereits eine Verspätung von mindestens fünf Stunden vorliegt, können Sie sich auch für eine Erstattung entscheiden: für den/die Abschnitt/e der Reise, der/die nicht durchgeführt wurde/n und für den/die Abschnitt/e der Reise, der/die zwar durchgeführt wurde/n, doch jetzt mit Bezug auf den ursprünglichen Reiseplan keinen Sinn mehr ergibt/ergeben. Sie können sich ebenfalls für einen Rückflug zum ersten, auf dem Ticket angegebenen Abflugort entscheiden (falls zutreffend).

2.2 AUSGLEICHSLEISTUNG BEI VERSPÄTUNG

Wenn Sie sich bei Ankunft um drei oder mehr Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit verspätet haben, steht Ihnen eine Ausgleichsleistung zu, es sei denn die Verspätung wurde durch außergewöhnliche Umstände verursacht, die von der Fluggesellschaft nicht vorhergesehen werden konnten, und wenn die Fluggesellschaft alle angemessenen Maßnahmen getroffen hat, um die Verspätung zu vermeiden. Die Ausgleichsleistung kann nicht am Flughafen ausgezahlt werden. Daher müssen Sie sich mit dem Kundendienst (siehe Abschnitt 5) in Verbindung setzen. Sie können als Ausgleichsleistung zwischen einem nicht erstattungsfähigen Transportgutschein und einer erstattungsfähigen Gutschrift (Barauszahlung) wählen.

Die Beträge für nicht erstattungsfähige Transportgutscheine setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 350*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 500*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen, mit einer Verspätung von über vier Stunden	EUR 800*

Und die erstattungsfähigen Gutschriften (Barauszahlung) setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 250*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 400*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen, mit einer Verspätung von über vier Stunden	EUR 600*

* Diese Ausgleichsleistung kann bei Flügen von mehr als 3.500 Kilometern um 50 % verringert werden, wenn die Ankunftszeit des verspäteten Fluges zwischen drei und vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit beträgt.

Diese Ausgleichsregelung basiert auf der EU-Verordnung 261/2004. Wenn Sie von einem Flughafen außerhalb der EU (dessen Reiseziel sich aber in einem EU-Land befindet) abfliegen, können regionale Verordnungen und andere Ausgleichspläne gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (Abschnitt 5).

3 BEDINGUNGEN BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Im Fall eines überbuchten Fluges wird die Fluggesellschaft nach Freiwilligen suchen, die bereit sind, ihre bestätigte Buchung gegen eine vereinbarte Entschädigung in Form von Transportgutscheinen einzutauschen. Außerdem bieten wir die im nachfolgenden Abschnitt 3.1 beschriebene adäquate Unterstützung an.

Falls sich nicht genügend Freiwillige finden und Sie gegen Ihren Willen nicht befördert werden, haben Sie Anspruch auf Unterstützung und Ausgleichsleistung, vorausgesetzt, Sie haben die aktuellsten Anforderungen bezüglich der Check-in-Zeit erfüllt. Sie haben keinen Anspruch auf Entschädigung, falls für die Nichtbeförderung annehmbare Gründe vorliegen, wie z. B. gesundheitliche Gründe, Sicherheitsgründe oder unzureichende Reisedokumente.

3.1 UNTERSTÜTZUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Sie haben die Wahl zwischen:

- Sie haben die Wahl zwischen:
- der nächstmöglichen Ersatzbeförderung zu Ihrem endgültigen Reiseziel wie von der Fluggesellschaft angegeben, unter vergleichbaren Transportbedingungen oder zu einem späteren, für Sie passenden Datum, abhängig von der Verfügbarkeit von Sitzplätzen; und
- unter Berücksichtigung des ursprünglichen Flugplans eine Rückerstattung für den oder die Teil/e der Reise, der/die nicht durchgeführt wurde(n) und den oder die bereits durchgeführten Teil/e, falls der Flug keinen Sinn mehr macht, und außerdem einen Rückflug zum ersten, auf dem Ticket angegebenen Abflugort (falls zutreffend).
- Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:
- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit;
- Hotelunterkunft, wenn eine Übernachtung bzw. eine zusätzliche Übernachtung zur ursprünglich geplanten erforderlich ist (Transport unbegriffen);
- eine Prepaid-Telefonkarte oder die Kosten von zwei Telefonate (jeweils auf fünf Minuten beschränkt), Faxnachrichten oder E-Mails.

3.2 ENTSCHÄDIGUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Falls Sie gegen Ihren Willen nicht befördert werden, wird Ihnen am Flughafen eine Ausgleichsleistung angeboten. Sie können zwischen einem nicht erstattungsfähigen Transportgutschein und einer erstattungsfähigen Gutschrift (Barauszahlung) wählen.

Die Beträge für nicht erstattungsfähige Transportgutscheine setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 350*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 500*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	EUR 800*

Und die erstattungsfähigen Gutschriften (Barauszahlung) setzen sich wie folgt zusammen:

A	Flüge von 1.500 km oder weniger	EUR 250*
B	Flüge innerhalb der EU von über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	EUR 400*
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	EUR 600*

* Diese Ausgleichsleistung kann um 50 % verringert werden, wenn die Ankunftszeit des Alternativfluges die planmäßige Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges nicht um zwei Stunden (Flüge, die unter A fallen), drei Stunden (Flüge, die unter B fallen) oder vier Stunden (Flüge, die unter C fallen) übersteigt.

Diese Ausgleichsregelung basiert auf der EU-Verordnung 261/2004. Wenn Sie von einem Flughafen außerhalb der EU (dessen Reiseziel sich aber in einem EU-Land befindet) abfliegen, können regionale Verordnungen und andere Ausgleichspläne gelten. Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte den Kundendienst (Abschnitt 5).

4 HERABSTUFUNG

Falls Sie unfreiwillig in einer niedrigeren Reiseklasse als in der, für die Sie Ihr Ticket gekauft haben, einen Sitzplatz zugewiesen bekommen, können Sie folgende Rückerstattung beantragen:

- A. 30 % des Flugpreises für alle Flüge von 1.500 km oder weniger oder
- B. 50 % des Flugpreises für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1.500 km und alle anderen Flüge zwischen 1.500 und 3.500 km oder
- C. 75 % des Flugpreises für alle Flüge, die nicht unter A oder B fallen.

5 RÜCKERSTATTUNGSANTRÄGE, ANSPRÜCHE AUF AUSGLEICHSLEISTUNGEN BEI ANNULLIERUNG UND VERSPÄTUNG UND ANDERE ANFRAGEN

Wenn Sie, wie oben beschrieben, Ihre anfänglichen Reisepläne nicht fortsetzen wollen, weil:

- Ihr Flug annulliert wurde oder
- Ihr Flug sich um mindestens fünf Stunden verzögert; oder
- Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wurde,

können Sie unter Berücksichtigung des ursprünglichen Flugplans eine Rückerstattung beantragen für den oder die Teil/e der Reise, der/die nicht durchgeführt wurde(n), und den oder die bereits durchgeführten Teil/e, falls der Flug keinen Sinn mehr macht.

Alle Anträge auf Rückerstattung und Ausgleichsleistung müssen an das Luftfahrtunternehmen gerichtet werden, das eigentlich den Flug durchgeführt hat oder durchführen sollte.

Falls Sie sich mit Air France/KLM bezüglich eines Rückerstattungsantrags, einer Ausgleichsleistung oder wegen anderer Anfragen in Verbindung setzen wollen, dann kontaktieren Sie bitte das Air France-/KLM-Kundendienstbüro vor Ort, vorzugsweise per E-Mail. Kontaktinformationen können Sie unter www.airfrance.com oder www.klm.com finden.

6 ZUSTÄNDIGE NATIONALE AUFSICHTSSTELLEN

Jeder EU-Mitgliedstaat hat eine Stelle benannt, die für die Durchsetzung der Entschädigung und die in dieser Mitteilung dargelegten Unterstützungsregelungen verantwortlich ist.

Kontaktinformationen hier:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Wenn Sie für Ihre Flugunterbrechung eine Ausgleichsleistung beanspruchen möchten, ohne einem Drittanbieter eine Bearbeitungsgebühr bezahlen zu müssen, rät die Europäische Kommission den Passagieren, direkt das Luftfahrtunternehmen zu kontaktieren, und dies nicht bei einer Entschädigungsagentur zu tun. (Kontaktinformationen sind über die Webseite der Fluggesellschaft, die den Flug durchführt, erhältlich).