

Informationen für Fluggäste zur EU-Verordnung 261/2004



Sehr geehrter Fluggast,

wenn Ihr Flug annulliert oder stark verspätet wurde, oder Ihnen die Beförderung auf einem Flug, für den Sie eine bestätigte Buchung haben, aufgrund von Überbuchung verweigert wurde, stehen Ihnen Rechte gemäß der EU-Verordnung 261/2004 zu, die am 17.02.2005 in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Gültigkeit

Die Verordnung gilt:

- für Fluggäste, die in einem EU-Mitgliedstaat einen Flug antreten oder aus einem Drittstaat einen Flug mit einer EU-Fluggesellschaft in ein EU-Land antreten, es sei denn, sie haben in diesem Drittstaat Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten,
- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen,
- nur, wenn Sie sich (außer im Fall der Flugannullierung) zur angegebenen Meldeschlusszeit bzw. falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Abfertigung eingefunden haben,
- nur, wenn Sie zu einem der Öffentlichkeit verfügbaren Tarif reisen.

Sie haben **keinen Anspruch** auf Ausgleichsleistungen gemäß der EU-Verordnung, wenn das Vorkommnis auf **außergewöhnliche Umstände** zurückzuführen ist, die sich bei Ergreifen aller zumutbaren Maßnahmen nicht hätten vermeiden lassen. Beispielsweise bei schlechten Wetterbedingungen, politischer Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln. Sie haben kein Recht auf Leistungen jeglicher Art, wenn Sie aus vertretbaren Gründen z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit, allgemeiner oder betrieblicher Sicherheit oder unzureichender Reiseunterlagen vom Flug ausgeschlossen wurden.

Verspätungen

Verspätungen laut EU-Verordnung 261/04 liegen ab einer Verzögerung des Abfluges gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 4 Stunden bei Flügen über 3.500 km Entfernung, von 3 Stunden bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km sowie Flügen über 1.500 km innerhalb der EU und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung vor.

Wenn absehbar ist, dass Ihr Flug eine solche Verspätung haben wird, haben Sie das Recht, von der Fluggesellschaft bestimmte **Betreuungsleistungen** zu erhalten. Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung verbunden mit evtl. Transfer und die Möglichkeit für zwei kurze Telefonate, Fax oder E-Mails. Betreuungsleistungen müssen nicht gewährt werden, sollte sich dadurch Ihr Abflug noch weiter verzögern.

Bei Verspätungen über 5 Stunden haben Sie das Recht, vom Flug zurückzutreten und sich die Kosten für den Flugschein sowie für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte **erstaten** zu lassen bzw. die weiteren Rechte gemäß Artikel 8 Abs.1 (a) der EU-Verordnung 261/2004 geltend zu machen. Voraussetzung hierfür ist, dass Sie den verfehlten Reisezweck nachvollziehbar darlegen können. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass bei Pauschalreisen die Bedingungen der Pauschalreiserichtlinie (90/314/EWG) zur Anwendung kommen. Das heißt, Ihnen entstehen bei einem Rücktritt ggf. sehr hohe Stornierungskosten.

Große Verspätung

Im Falle einer Ankunftsverspätung von drei Stunden und mehr haben Sie gemäß der EuGH-Urteile C-581/10 und C-629/1 zusätzlich das Recht auf eine **Ausgleichsleistung** in Form von Barzahlung, Scheck, Überweisung oder, mit Ihrer Einwilligung, in Form eines Gutscheins. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250€, zwischen 1.500 und 3.500 km und Flügen innerhalb der EU über 1.500 km beträgt sie 400€ und bei Flügen über 3.500 km beträgt sie 600€, es sei denn, die Verspätung beruhte auf einem außergewöhnlichen Umstand.

Nichtbeförderung

Wenn Ihnen die Fluggesellschaft ein Angebot zum freiwilligen Rücktritt vom Flug unterbreitet hat oder Sie unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf Betreuungsleistungen und Erstattung wie bei „Verspätungen“ aufgeführt. Außerdem wird Ihnen eine **anderweitige Beförderung** zum Endziel Ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese Ersatzbeförderung erfolgt zum frühest möglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen. Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu Ihrem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs-, Hotel- und Transferkosten von Ihnen selbst zu tragen sind.

Im Falle einer unfreiwilligen Nichtbeförderung haben Sie zusätzlich und unverzüglich das Recht auf eine **Ausgleichsleistung** in Form von Barzahlung, Scheck, Überweisung oder, mit Ihrer Einwilligung, in Form eines Gutscheins. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250€, zwischen 1.500 und 3.500 km und Flügen innerhalb der EU über 1.500 km beträgt sie 400€ und bei Flügen über 3.500 km beträgt sie 600€.

Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 km und Flügen innerhalb der EU über 1.500 km nicht später als 3 Stunden und bei allen Flügen über 3.500 km nicht später als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges liegt, beträgt die Ausgleichsleistung nur 50% der oben genannten Zahlungshöhen, d.h. also 125€, 200€ oder 300€.

Annullierung

Sollte der Flug, auf dem Sie eine bestätigte Buchung hatten, annulliert worden sein, so erhalten Sie Angaben zu einer möglichen anderweitigen Beförderung und haben neben der anderweitigen Beförderung ebenfalls die gleichen Rechte auf Betreuungsleistung, Erstattung und Ausgleichsleistung, wie sie oben aufgeführt sind.

Falls die Annullierung Ihres Fluges wegen außergewöhnlicher Umstände erfolgte, haben Sie **kein Recht** auf Ausgleichsleistung. Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei Information über die Annullierung

- mindestens 14 Tage vor dem gebuchten Abflug,
- zwischen 14 Tagen und 7 Tagen vor dem gebuchten Abflug und Abflug des alternativ angebotenen Fluges nicht mehr als 2 Stunden vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 4 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit,
- weniger als 7 Tage vor dem Abflug und Abflug nicht mehr als 1 Stunde vor der ursprünglichen Abflugzeit bzw. Ankunft nicht mehr als 2 Stunden nach der geplanten Ankunftszeit.

Für eine schriftliche Kontaktaufnahme direkt mit der jeweiligen Fluggesellschaft verwenden Sie bitte das Kontaktformular unter folgendem Link:

Condor Flugdienst GmbH:
www.condor.com/kontakt

Thomas Cook Airlines UK:
www.thomascookairlines.com/en/help-contact/contact-us.jsp

Thomas Cook Airlines Skandinavien:
www.thomascookairlines.dk

Gemäß EU-Verordnung erhalten Sie im Folgenden die Kontaktdaten der für die Sicherstellung der Fluggastrechte zuständigen einzelstaatlichen Stellen, unter nachstehendem Link:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

(Inkl. Deutschland, Großbritannien, Skandinavien, Spanien, Portugal, Italien, etc.)