



## Denied Boarding Compensation – Informationen für Fluggäste

(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, verweigert wurde, stehen Ihnen Rechte gemäss der EU-Verordnung 261/2004 zu, die am 1. Dezember 2006 für die Schweiz in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist Ihre Fluggesellschaft.

### Gültigkeit

Die Verordnung gilt:

- für Fluggäste, die in der Schweiz oder einem EU-Mitgliedstaat einen Flug antreten oder aus einem Drittstaat einen Flug mit einer EU- oder CH-Fluggesellschaft in die Schweiz oder ein EU-Land antreten,
- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen,
- nur wenn Sie sich (ausser im Fall der Flugannullierung) zur angegebenen Zeit 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.

hältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung (und Transfer sofern notwendig) und die Möglichkeit für zwei kurze Telefonate, Faxe oder E-Mails. Die Fluggesellschaft braucht Ihnen die Betreuungsleistungen nicht zu gewähren, wenn durch sie Ihr Abflug noch weiter verzögert würde.

Bei Verspätungen über 5 Stunden haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte **erstatten** zu lassen. Wir weisen darauf hin, dass bei Pauschalreisen die Bedingungen des Bundesgesetz über Pauschalreisen (PauRG) zur Anwendung kommen. Das heisst Ihnen entstehen bei einer Annullierung gegebenenfalls hohe Annullierungskosten.

### Grosse 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/CH und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1'500 km Entfernung vor. Wenn absehbar ist, dass Ihr Flug eine grosse Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft **Betreuungsleistungen** zu erhalten. Dies sind: Verpflegung in angemessenem Ver-

### Nichtbeförderung und Überbuchung

Wenn Sie im Falle einer Überbuchung freiwillig oder unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf Erstattung wie oben bei „Grosse 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.

Wenn Sie unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie zusätzlich das Recht auf eine **Ausgleichsleistung**. Über die Zahlungsart (bar, Cheque oder Überweisung oder mit Ihrer Einwilligung in Form eines Gutscheins) entscheidet der Auszahlende. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen

- a) bis zu 1'500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250€
- b) zwischen 1'500 und 3'500 km und Flügen innerhalb der EU/CH über 1'500km beträgt sie 400€ und
- c) bei allen nicht unter a) oder b) fallenden Flügen beträgt sie 600€

Wird Ihnen ein Alternativflug angeboten, dessen Ankunftszeit bei Flügen

- a) von bis zu 1'500 km nicht später als 2 Stunden beträgt, erhalten Sie eine Ausgleichsleistung von 125€
- b) zwischen 1'500 und 3'500 km resp. innerhalb der EU/CH nicht später als 3 Stunden beträgt, erhalten Sie eine Ausgleichsleistung von 200€
- c) über 3'500 km nicht später als 4 Stunden beträgt, erhalten Sie eine Ausgleichsleistung von 300€

Sie haben kein Recht auf diese Leistungen, wenn Sie aus vertretbaren Gründen z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit, allgemeiner oder betrieblicher Sicherheit oder unzureichender Reiseunterlagen vom Flug ausgeschlossen wurden.

Bei freiwilligem Verzicht haben Sie sich direkt mit der Fluggesellschaft über eine weitergehende Entschädigung zu einigen.

### **Annullierung**

Sollte der Flug, auf dem Sie eine bestätigte Buchung hatten, annulliert worden sein, haben Sie ebenfalls die gleichen Rechte auf eine anderweitige Beförderung, Betreuungsleistung, Erstattung und Ausgleichsleistung wie sie oben aufgeführt sind.

Sie haben **keinen** Anspruch auf Ausgleichsleistungen wenn die Annullierung 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.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei

- Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem gebuchten Abflug
- Information über die Annullierung 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
- Information über die Annullierung 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.