Ihr Recht als Passagier

Sehr geehrter Fluggast,

wenn Ihr Flug annulliert wurde oder stark verspätet ist, 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 17.02.2005 in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist die Fluggesellschaft, auf deren Flug sich die Flugunregelmäßigkeit ereignet.

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, sofern die Fluggäste in diesem Drittstaat keine Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten haben,
- 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.

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 km und 3.500 km sowie bei 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 große Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft Betreuungsleistungen zu erhalten.

Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung inkl. Transferkosten 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 binnen sieben Tagen erstatten zu lassen bzw. für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Überbuchung

Wenn Sie im Falle einer Überbuchung unfreiwillig von der Beförderung auf dem gebuchten Flug ausgeschlossen werden, haben Sie gegenüber der Fluggesellschaft das Recht auf Betreuungsleistungen wie oben bei „Verspätungen" aufgeführt. Außerdem wird Ihnen eine anderweitige Beförderung zum Endziel Ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese erfolgt zum frühestmöglichen 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 oder freiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht auf einen Alternativflug oder eine Erstattung und eine Ausgleichsleistung, die auch per Scheck oder Überweisung oder mit Ihrer Zustimmung in Form eines Gutscheins erfolgen kann. 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 km und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 400 € und
- 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 km und 3.500 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 €.

Sie haben keinen Anspruch auf oben beschriebene Leistungen, wenn Ihnen die Beförderung begründet durch eigenes Verschulden, aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen fehlender oder unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

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 bereits aufgeführt worden sind.

Sie haben jedoch keinen Anspruch auf eine Ausgleichsleistung 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.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei

- Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem Abflug,
- Information über die Annullierung zwischen 14 Tagen und 7 Tagen vor dem Abflug und Abflug 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.

Kontakt / Contact

Thai Airways International
Customer Relations
Zeil 127
60313 Frankfurt

phone: 069 - 92 87 41 38
fax: 069 - 92 87 43 33
email: customer@thaiairways.de

Sämtliche in dieser Broschüre enthaltenen Informationen beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung (April 2012). Thai Airways behält sich Änderungen vor.

All information is correct at the time of going to print (April, 2012). However, all information is subject to change without prior notice.

www.thaiair.de

THAI