

Rechte der Passagiere bei Verweigerung des Mitfluges, Stornierung oder Verspätung eines Fluges

Unser wichtigstes Anliegen ist, Ihnen einen hervorragenden Service zu bieten. Die Hauptsäulen dazu sind Sicherheit, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit.

Der Lufttransport unterliegt jedoch einer Vielzahl Faktoren, die den Flugbetrieb empfindlich stören können, so dass es ständig der Anstrengung aller Mitarbeiter von Iberia bedarf, dass diese Umstände so wenig Einfluss wie möglich auf den planmäßigen Ablauf Ihrer Reisen haben.

Unter gewissen Umständen kann es zu Situationen kommen, in denen wir Passagiere nicht zu Flügen zulassen können, obwohl sie dafür eine bestätigte Buchung haben (Verweigerung des Mitfluges). Andere außergewöhnliche Umstände wiederum können zum Streichen von Flügen oder zu Verspätungen von mehr als zwei Stunden führen.

Bei allen solchen außergewöhnlichen Situationen wird Iberia versuchen, Sie angemessen zu betreuen und Ihnen, wenn die konkreten Umstände dies erlauben, eine Entschädigung zukommen lassen. In dieser Broschüre finden Sie ausführliche Information zu diesen Aspekten, die Sie auch auf unserer Webseite www.iberia.com nachlesen können.

Wir möchten Sie um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten bitten, die Ihnen durch uns entstehen könnten. Bitte seien Sie versichert, dass wir alle unsere Anstrengungen darauf verwenden, Ihre Reise unter den besten Bedingungen ablaufen zu lassen.

Vielen Dank dafür, dass Sie sich für Iberia entschieden haben.

Bodenbetrieb Geschäftsleitung

Die Verordnung (CE) Nr. 261/2004 des Europaparlaments und Europarats vom 11. Februar 2004, die am 17. Februar 2005 in Kraft trat, legt gemeinsame Normen für das Vorgehen der Fluggesellschaften im Zusammenhang mit den Entschädigungen und der Betreuung ihrer Passagiere bei Verweigerung des Mitfluges, Stornierung oder Verspätung eines Fluges fest.

Diese Regelung gilt:

- Für alle Passagiere, deren Flug an einem Flughafen auf dem Hoheitsgebiet eines Staates beginnt, der diese Vereinbarung unterzeichnet hat;
- Für alle Passagiere, deren Flug an einem Flughafen eines Drittlandes mit Ziel zu einem Flughafen auf dem Hoheitsgebiet eines Staates beginnt, der diese Vereinbarungen unterzeichnet hat, außer wenn ihnen ähnliche Leistungen zu Gute gekommen sind, die in diesem Drittland gesetzlich vorgeschrieben sind.
- Sie gilt nicht für Passagiere, die mit einem Gesellschaftsticket oder preisreduzierten Ticket reisen, das nicht direkt oder indirekt zum öffentlichen Verkauf aussteht.

Die Lufttransportgesellschaften, und so tun wir das auch bei Iberia, werden den Personen mit eingeschränkter Beweglichkeit und allen ihren Begleitern sowie den nicht in Begleitung fliegenden Minderjährigen immer Vorrang geben.

1. BEDINGUNGEN FÜR PASSAGIERE, DENEN DER MITFLUG VERWEIGERT WURDE

Bei Overbooking, das heißt, dass mehr Passagiere eine bestätigte Reservierung als vorhandene Plätze im Flugzeug haben, wird Iberia unter den Passagieren, die die Eincheckformalitäten innerhalb der dafür vorgesehenen Zeitspanne abgeschlossen haben, nach Freiwilligen fragen, die bereit sind, ihre bestätigten Plätze gegen eine im Abschnitt 1.2 festgelegte Entschädigung und Betreuung anderen Passagieren zu überlassen.

Melden sich daraufhin nicht genug Freiwillige und muss daher bestimmten Passagieren gegen ihren Willen der Mitflug verweigert werden, haben diese Anspruch auf Entschädigung und Betreuung.

Liegen andere gerechtfertigte Gründe für eine Verweigerung des Mitfluges wie zum Beispiel aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen ungenügender Reisepapiere, haben die betroffenen Passagiere kein Anrecht auf eine Entschädigung bzw. besondere Betreuung.

1.1. Entschädigungen wegen Verweigerung des Mitfluges

Eine solche Entschädigung kann in bar, per elektronischer Banküberweisung, Scheck oder im Einverständnis mit dem Passagier auch in Form von Reisegutscheinen oder anderen Dienstleistungen geleistet werden.

Den elektronischen Gutscheine, den Ihnen Iberia in einer solchen Situation ausstellt, können Sie gegen Bargeld oder einen Reisegutschein (MCO) austauschen. Letzterer hat einen höheren Wert und kann für den Kauf von Iberia-Flugtickets verwendet werden.

A	Flüge mit weniger als 1.500 km Länge	250 €* oder MCO
B	EU-interne Flüge mit mehr als 1.500 km Länge oder restliche Flüge zwischen 1.500 und 3.500 km	400 €* oder MCO
C	Restliche Flüge	600 €* oder MCO

* Die Ausgleichszahlung wird um 50% reduziert, wenn die Ankunftszeit des Alternativfluges nicht mehr als 2 Stunden (Flüge A), 3 Stunden (Flüge B) bzw. 4 Stunden (Flüge C) Verspätung gegenüber dem ursprünglich vorgesehenen Flug hat.

1.2. Betreuung bei Verweigerung des Mitfluges

Der Passagier hat folgende Wahlmöglichkeiten:

- Transport zu seinem Reiseziel unter vergleichbaren Transportbedingungen, so schnell wie möglich oder zu einem späteren vom Passagier gewählten Zeitpunkt, in Funktion der verfügbaren Möglichkeiten.
- Rückerstattung**, innerhalb von 7 Tagen, des nicht in Anspruch genommenen Fluges oder Teilfluges. Erstattet wird auch der schon absolvierte Flug oder Teilflug, wenn die Reise nun keinen Sinn mehr machen sollte. Außerdem wird dann ein Rückflug zum Ursprungsort der Reise gestellt.

Außerdem erhalten die betroffenen Passagiere unentgeltlich:

- In Funktion der Wartezeit ausreichende Versorgung mit Speisen und Getränken.
- Zwei Telefonanrufe, zwei Telexmeldungen, zwei Faxübertragungen, oder zwei Emails.
- Wenn eine Übernachtung notwendig sein sollte: Gegebenfalls Unterbringung sowie Hin- und Rücktransfer zwischen dem Flughafen und dem Unterbringungsort.

2. FLUGSTORNIERUNGEN

2.1. Entschädigungen wegen Stornierung

Diese Verordnung legt fest, dass der einen Flug durchführende Lufttransporteur in folgenden Fällen keine Entschädigung an Passagiere zu leisten hat:

- Wenn er belegen kann, dass die Stornierung auf außergewöhnlichen Umständen beruht, die auch dann nicht hätten vermieden werden können, wenn alle vertretbaren Maßnahmen getroffen worden wären (Vorfälle politischer Instabilität, den Flug unmöglich machende Wetterverhältnisse, Sicherheitsrisiken, unerwartete Einschränkungen der Flugsicherheit, Überlastungen des Flughafens oder Flugverkehrs sowie

Rechte der Passagiere bei Verweigerung des Mitfluges, Stornierung oder Verspätung eines Fluges

Streiks, die den Lufttransporteuren die korrekte Erfüllung ihrer Aufgaben unmöglich machen).

- Wenn der Passagier mindestens zwei Wochen vor der vorgesehenen Abflugszeit über die Stornierung informiert wird.
- Wenn der Passagier zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der vorgesehenen Abflugszeit über die Stornierung informiert und ihm ein Alternativtransport angeboten wird, mit dem er seinen Flug nicht mehr als zwei Stunden früher als vorgesehen antreten muss, oder mit dem er sein Ziel nicht mehr als vier Stunden später als ursprünglich vorgesehen erreichen kann.
- Wenn der Passagier weniger als sieben Tagen vor der vorgesehenen Abflugszeit über die Stornierung informiert und ihm ein Alternativtransport angeboten wird, mit dem er seinen Flug nicht mehr als eine Stunde früher als vorgesehen antreten muss, oder mit dem er sein Ziel nicht mehr als zwei Stunden später als ursprünglich vorgesehen erreichen kann.

Ergibt sich keine der vorgenannten Situationen, haben die Passagiere mit bestätigter Reservierung für einen stornierten Flug folgende Anrechte:

- 125 Euro bei Flügen mit bis zu 1500 km Länge, wenn der angebotene Alternativtransport sein Ziel nicht mehr als zwei Stunden später als der ursprünglich vorgesehene reservierte Flug erreicht; oder 250 Euro, wenn diese Verspätung zwei Stunden überschreitet.
- 200 Euro bei EU-internen Flügen mit über 1500 km Länge und allen anderen Flügen mit 1500 bis 3500 km Länge, wenn der angebotene Alternativtransport sein Ziel nicht mehr als drei Stunden später als der ursprünglich vorgesehene reservierte Flug erreicht; oder 400 Euro, wenn diese Verspätung drei Stunden überschreitet.
- 300 Euro bei allen nicht in die beiden vorstehenden Kategorien passenden Flügen, wenn der angebotene Alternativtransport sein Ziel nicht mehr als vier Stunden später als der ursprünglich vorgesehene reservierte Flug erreicht; oder 600 Euro, wenn diese Verspätung vier Stunden überschreitet.

Diese Entschädigungen können in bar, per elektronischer Banküberweisung, Scheck oder im Einverständnis mit dem Passagier auch in Form von Reisegutscheinen oder anderen Dienstleistungen geleistet werden.

Den elektronischen Gutschein, den Ihnen Iberia in einer solchen Situation ausstellt, können Sie gegen Bargeld oder einen Reisegutschein (MCO) austauschen. Letzterer hat einen höheren Wert und kann für den Kauf von Iberia-Flugtickets verwendet werden.

Wenn Sie eine solche Entschädigung beantragen wollen, setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenbetreuungszentrum unter den Telefonnummern oder Anschriften in Verbindung, die Sie am Ende dieser Broschüre finden werden.

2.2. Betreuung bei einer Stornierung

Der Passagier hat folgende Wahlmöglichkeiten:

- a. Transport zu seinem Reiseziel unter vergleichbaren transportbedingungen, so schnell wie möglich oder zu einem späteren vom Passagier gewählten Zeitpunkt, in funktion der verfügbaren Möglichkeiten.
- b. Rückerstattung**, innerhalb von 7 Tagen, des nicht in Anspruch genommenen Fluges oder Teilfluges. Erstattet wird auch der schon absolvierte Flug oder Teilflug, wenn die Reise nun keinen Sinn mehr machen sollte. Außerdem wird dann ein Rückflug zum Ursprungsort der Reise gestellt.

Außerdem erhalten die betroffenen Passagiere unentgeltlich:

- In Funktion der Wartezeit ausreichende Versorgung mit Speisen und Getränken.

- Zwei Telefonanrufe, zwei Telexmeldungen, zwei Faxübertragungen, oder zwei Emails.
- Wenn eine Übernachtung notwendig ist: Gegebenfalls Unterbringung sowie Hin- und Rücktransfer zwischen dem Flughafen und dem Unterbringungsort.

2.3. Information

Wenn die Passagiere über eine Stornierung informiert werden, muss ihnen auch beschrieben werden, welche Transportalternativen für Sie möglich sind.

3. VERSPÄTUNG VON FLÜGEN

3.1. Betreuung bei Verspätung

Wenn IBERIA folgende Verspätungen erwartet:

- Zwei Stunden oder mehr bei Flügen mit bis zu 1500 km Länge.
- Drei Stunden oder mehr bei EU-internen Flügen mit mehr als 1500 km Länge sowie bei allen anderen Flügen zwischen 1500 und 3500 km.
- Vier Stunden oder mehr bei den restlichen Flügen.

Die betroffenen Passagiere erhalten unentgeltlich:

- In Funktion der Wartezeit ausreichende Versorgung mit Speisen und Getränken.
- Zwei Telefonanrufe, zwei Telexmeldungen, zwei Faxübertragungen, oder zwei Emails.
- Wenn eine Übernachtung notwendig ist: Gegebenfalls Unterbringung sowie Hin- und Rücktransfer zwischen dem Flughafen und dem Unterbringungsort.

Ist die Verspätung länger als fünf Stunden, hat der Passagier Anrecht auf Rückerstattung**, innerhalb von 7 Tagen, des nicht in Anspruch genommenen Fluges oder Teilfluges. Erstattet wird auch der schon absolvierte Flug oder Teilflug, wenn die Reise nun keinen Sinn mehr machen sollte. Außerdem wird dann ein Rückflug zum Ursprungsort der Reise gestellt.

4. ÄNDERUNG DER FLUGKLASSE

Falls ein Lufttransporteur einen Passagier in einer niedrigeren Klasse transportiert, als der, die seinem Ticket entspricht, erstattet** er diesem innerhalb von sieben Tagen folgende Prozentsätze des Gesamtfluges oder der Teilstrecke, auf der dieser Umstand eingetreten ist:

- 30% bei allen Flügen mit 1500 km Länge oder weniger;
- 50% bei allen EU-internen Flügen über 1500 km sowie allen anderen Flügen zwischen 1500 und 3500 km,.
- bzw. 75% bei allen Flügen, die nicht in die beiden vorherigen Kategorien passen.

** Erstattungen: Zur Beantragung einer Rückerstattung in einem solchen Fall muss sich der Käufer des Tickets an das Reisebüro, die Agentur oder den Verkaufspunkt wenden, an dem er das Ticket erstanden hat.

Wir bitten Sie um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten, die Ihnen durch uns entstanden sein könnten. Sie können sich gerne jederzeit mit unserem Zentrum für Kundenbetreuung in Verbindung setzen:

Iberia, Líneas Aéreas de España
Centro de Atención al Cliente
Apdo. Correos 36315
28080 MADRID (España)
www.iberia.com

Rechte der Passagiere bei Verweigerung des Mitfluges, Stornierung oder Verspätung eines Fluges

In Spanien ist folgende staatliche Behörde für die Überwachung der Erfüllung dieser Verordnung bei Flügen mit Ursprung oder Ziel auf einem spanischen Flughafen verantwortlich:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea
División de Calidad y Protección al Usuario
Avda. General Perón 40, Acceso B,
(Recepción planta 1.ª)
28020 MADRID

Tel.: + 34 91 396 82 10
<http://www.seguridadaerea.es>

In Deutschland ist folgende staatliche Behörde für die Überwachung der Erfüllung dieser Verordnung bei Flügen mit Ursprung oder Ziel auf einem deutschen Flughafen verantwortlich:

Luftfahrt Bundesamt
Hermann Blenck Str.26
38108 Braunschweig

Tel.: 0531-2355 0
Fax: 0531-2355-710
E-mail: info@lba.de
www.lba.de