

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 17.02. 2005 in Kraft getreten ist. Zuständig für die Gewährung Ihrer Rechte ist Ihre Fluggesellschaft.

### 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,
- 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.

Sie haben **keinen** Anspruch auf die unten genannten Leistungen außer auf Betreuungsleistungen 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, Nichterteilung von Start- oder Landerechten. Sie haben ebenfalls kein Recht auf diese Leistungen, wenn Sie aus von Ihnen zu vertretenden Gründen z.B. im Zusammenhang mit Ihrer Gesundheit oder unzureichender Pass- oder Visadokumente 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 große Verspätung haben wird, haben Sie das Recht von der Fluggesellschaft **Betreuungsleistungen** zu erhalten. Dies sind: Verpflegung in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, gegebenenfalls Hotelübernachtung (inklusive Transport zwischen Hotel und Flughafen) 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 **erstatte**n zu lassen, bzw. für bereits zurückgelegte Streckenabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass bei Flügen im Rahmen einer Pauschalreise nach Ihrem Reisevertrag gegebenenfalls ein Nichtantritt eines Fluges mit hohen Folgekosten für Sie verbunden sein kann. Bitte informieren Sie sich daher vor Stornierung Ihres Beförderungsvertrages bei Ihrem Reiseveranstalter über die Folgen eines solchen Rücktritts vom Reisevertrag.

### 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 und Erstattung wie oben bei „Verspätungen“ aufgeführt.

Außerdem wird Ihnen eine **anderweitige Beförderung** zum Endziel ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese Ersatzbeförderung erfolgt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen. Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch auf eigenen Wunsch zu einem späteren Zeitpunkt zu ihrem Endziel reisen, wobei Sie dann Verpflegungs-, Hotel- und Transferkosten, die sich aus dieser freiwilligen Verlängerung ergeben, selbst zu tragen haben.

Wenn Sie unfreiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht auf eine Erstattung und eine unverzügliche **Ausgleichsleistung**. Über die Zahlungsart (bar, Scheck 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 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 von bis zu 1.500 km nicht später als 2 Stunden, bei Flügen zwischen 1.500 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€.

### 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. Falls die Annullierung Ihres Fluges wegen außergewöhnlicher Umstände (z.B. schlechte Wetterbedingungen, politische Instabilität, Nichterteilung von Start- oder Landerechten) erfolgte, haben Sie kein Recht auf Ausgleichsleistungen. 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.

### Große Ankunftsverspätung

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs kann der Fluggast in Fällen einer großen Ankunftsverspätung von drei Stunden oder mehr die Ausgleichsleistung ebenso verlangen wie in den Fällen der Annullierung (s. o.).

## Nationale Durchsetzungsbehörden gemäß EU-Verordnung 261/2004

AT	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte /(apf) - Linke Wienzeile 4/1/6 - Austria – 1060 Wien Tel.: +43 1 5050 707 700 - Fax: + 43 1 5050707 180 - <a href="http://www.passagier.at">www.passagier.at</a>
BE	SPF Mobilité & Transport - Direction générale Transport aérien - Cellule Stratégique – Droits des passagers - City Atrium (6- ème étage – locker PAX) Rue du Progrès 56 - Belgium - 1210 BRUXELLES - Tel. : +32 2 277 44 00 - Fax : +32 2 277 40 73 - Email: <a href="mailto:passenger.rights@mobilifgov.be">passenger.rights@mobilifgov.be</a>
BG	Ministry of Transport, Information, Technologies and Communications - Directorate General, Civil Aviation Administration - 9, Dyakon Ignatii Str. - Bulgaria – 1000 Sofia, Tel.: +359 2 937 10 47 - Fax: +359 2 980 53 37 - Email: <a href="mailto:caa@caa.bg">caa@caa.bg</a>
HR	Croatian Civil Aviation Agency - Ulica grada Vukovara 284 - Croatia – 10000 Zagreb Tel.: +385 1 2369 300 - Fax: +385 1 2369 301 - Email: <a href="mailto:passenger.rights@ccaa.hr">passenger.rights@ccaa.hr</a>
CY	Department of Civil Aviation - 27 Pindarou Street/ALPHA Business Centre - Cyprus – 1060 Nicosia Tel.: +357 22 404 119 - Fax: +357 22 766552 - Email: <a href="mailto:passengerrights@dca.mcw.gov.cy">passengerrights@dca.mcw.gov.cy</a>
CZ	Civil Aviation Authority - Airport Ruzyne - Czech Republic – 160 08 Praha Tel.: +420 225 422 726 - Fax: +420 220 561 823 - Email: <a href="mailto:caa@caa.cz">caa@caa.cz</a>
DK	The Danish Transport and Construction Agency - Edvard Thomsens Vej 14 - Denmark – 2300 Copenhagen S – Tel.: +45 7221 8800 - Fax: +45 7262 6790 - Email: <a href="mailto:info@tbst.de">info@tbst.de</a>
EE	Consumer Protection and Technical Regulatory Authority – Sõle 23a - Estonia – 10614 Tallinn Tel.: +372 667 2000 - Fax: +372 667 2001 - Email: <a href="mailto:info@tjta.ee">info@tjta.ee</a>
FI	<b>Complaints from private consumers:</b> Consumer Disputes Board - P.O. Box 320 - Finland - 00531 Helsinki - Tel. : +358 29 56 65200 - Fax: +358 29 56 65249 - Email: <a href="mailto:krill@oikeus.fi">krill@oikeus.fi</a>
FR	Direction générale de l'aviation civile (DGAC) - Direction du transport aérien - Mission du Droit des passagers - Bureau des passagers aériens 50, rue Henry Farman – France -75720 PARIS CEDEX 15 - Tel: +33 1 58.09.43.21 - <a href="http://www.developpement-durable.gouv.fr">www.developpement-durable.gouv.fr</a>
DE	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) - Deutschland-38144 BRAUNSCHWEIG Tel. : +49 531 23 55 115 - Fax : +49 531 2355 9099 - Email: <a href="mailto:fluggaestrechte@lba.de">fluggaestrechte@lba.de</a>
EL	Hellenic Civil Aviation Authority - Air Transport and International Affairs Div - Air Transport Economics Section D1/D P.O.B. 70360 EL- Griechenland – 16610 Glyfada - Tel. : +30 210 9973162 - Fax: +30 210 894 7132 - Email: <a href="mailto:d1d@hcaa.gr">d1d@hcaa.gr</a>
HU	<b>Enforcement</b> Ministry for Innovation and Technology- Aviation Risk Assessment Department – H-1011 Budapest, Fő utca 44-50 – Postal Adress: H-1440 Budapest, Pf. 1. Tel.: +36 1 273 5503 - Email: <a href="mailto:aviation.risk@itm.gov.hu">aviation.risk@itm.gov.hu</a> <b>Passenger complaints:</b> Ministry for Innovation and Technology- Consumer Protection – Strategy Department – Address: H1011 Budapest, Fő utca 44-50 – Postal address: H-1440 Budapest, Pf. 1.
IE	Commission for Aviation Regulation - 3 <sup>rd</sup> Floor, Alexandra House - Earlsfort Terrace - Ireland – Dublin 2 Tel.: +353 1 6611 700 - Fax: +353 1 6611 269 - Email: <a href="mailto:apr@aviationreg.ie">apr@aviationreg.ie</a>
IT	Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Viale del Castro Pretorio, 118 - Italy - 00185 ROME – For NEBs: Email: <a href="mailto:cartadiritti@enac.gov.it">cartadiritti@enac.gov.it</a> – for passengers: <a href="http://moduliweb.enac.gov.it/applicazioni/cartadiritti">http://moduliweb.enac.gov.it/applicazioni/cartadiritti</a> English/modulo_261.asp
LV	Consumer Rights Protection Centre (CRPC) - Brivibas street 55 - Latvia – 1010 Riga Tel.: +371 67388624 - Fax: +371 67388634 - Email: <a href="mailto:ptac@ptac.gov.lv">ptac@ptac.gov.lv</a>
LT	Civil Aviation Administration - Rodunes kelias 2 - Lithuania - 02188 VILNIUS Tel. : +370 5 2739038 - Fax : +370 5 2739237
LU	Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions _ Ministry of Consumer Protection – 19-21, Boulevard Royal - Luxembourg – 2449 Luxembourg - Email: <a href="mailto:passagersaeriens@mpc.public.lu">passagersaeriens@mpc.public.lu</a>
ML	Malta Competition and Consumer Affairs Authority - Mizzi House, National Road - Blata I-Bajda, Hamrun HMR 9010, Malta Tel.: +356 2395 2000 - Fax: +356 2124 2406 - Email: <a href="mailto:airpassengerrights.ccd@gov.mt">airpassengerrights.ccd@gov.mt</a>
NL	Inspectie Leefomgeving en Transport – Human Environment and Transport Inspectorate Postbus 16191, NL – 2500 BD Den Haag, Tel.: +31 884 890 000, <a href="http://www.LEnT.nl">www.LEnT.nl</a>
PL	<b>Enforcement</b> Civil Aviation Office - ul. Marcina Flisa 2 - Poland – 02-247 Warszawa - Tel.: +48 (22) 520 72 00 - Fax: +48 (22) 520 73 00 - Email: <a href="mailto:kancelaria@ulc.gov.pl">kancelaria@ulc.gov.pl</a> <b>Passenger complaints:</b> Commission on Passengers' Rights - ul. Marcina Flisa 2 - Poland – 02-247 Warszawa - Tel.: +48 (22) 520 74 84 - Fax: +48 (22) 520 73 47 - Email: <a href="mailto:kopp@ulc.gov.pl">kopp@ulc.gov.pl</a>
PT	Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) - Rua B, Edifícios 4, 5 e 6 - Aeroporto Humberto Delgado - Portugal - 1749-034 LISBOA Tel. : +351 (21) 842-3500 - Fax : +351 (21) 847-3585 - Email: <a href="mailto:dre.pdc@anac.pt">dre.pdc@anac.pt</a>
RO	National Authority for Consumer Protection - 72, Blvd Aviatorilor - Romania – 011865, Sector 1, BUCHAREST Tel.: +4021 321 1275 - Fax: +4021 314 3462
SK	Slovenská obchodná inspekcia - (Slovak Trade Inspectorate) Ústredný inspektorát (Central Inspectorate) - Prievozská 32 – Slovak Republic – 827 99 Bratislava 27 Tel.: +421 2 58 272 103 - Fax: +421 2 53 414 996 - Email: <a href="mailto:Helena.molekova@soi.sk">Helena.molekova@soi.sk</a>
SI	Civil Aviation Agency – Kotnikova 19A – Republic of Slovenia – 1000 Ljubljana Tel.: +386 (0) 1 266 66 00 - Fax: +386 (0) 1 266 66 99 - Email: <a href="mailto:info@caa.si">info@caa.si</a>
ES	Agencia Estatal de Seguridad Aérea - División de Calidad y Protección al Usuario - Avenida General Perón 40, Acceso B - (Recepción planta 1a) Spain - 28020 MADRID - Tel. : +34 91 396 8210 - <a href="http://www.seguridadaerea.es">http://www.seguridadaerea.es</a>
SE	Consumer Protection Agency - Visiting address: Lagergrens Gata 8 - Postal address: Box 48 - Sweden – 651 02 Karlstad Tel.: +46 77 14 23 300 - Fax: +46 54 – 19 41 95 - Email: <a href="mailto:konsumentverket@konsumentverket.de">konsumentverket@konsumentverket.de</a> <b>Passenger complaints:</b> National Board for Consumer Complaints (ARN) - Box 174 - Sweden- 101 23 Stockholm - Tel.: +46 8 508 860 00 - Fax: +46 8 508 860 01 - Email: <a href="mailto:arn@arn.se">arn@arn.se</a>
UK	Passenger Complaints Unit - Civil Aviation Authority - CAA House - 45-59 Kingsway – United Kingdom - LONDON WC2B 6TE Tel. : +44 20 7453 6888 - Fax: +44 20 7240 7071 - Email: <a href="mailto:passengercomplaints@caa.co.uk">passengercomplaints@caa.co.uk</a>
IS	Icelandic Transport Authority – Samgöngustofa – P.O. Box 470 – Iceland – 202 Kópavogur, Tel.: +354 480 6000 – Email: <a href="mailto:consumers@icetra.is">consumers@icetra.is</a>
NO	<b>Passenger complaints:</b> Norsk ReiselivsForum – Transportklagenemnda (Dispute Resolution Board) – Øvre Slottsgate 18-20 – Norway – 0157 Oslo Tel.: +47 22 54 60 00 – Fax: +47 22 54 60 01 – Email: <a href="mailto:Sekretariatet@reiselivsforum.no">Sekretariatet@reiselivsforum.no</a> <b>Enforcement</b> Luftfartstilsynet CAA Norway - P.O. Box 243 – Norway – 8001 Bodø Tel.: +47 75 58 50 00 – Fax: 47 75 85 50 05 – Email: <a href="mailto:postmottak@caa.no">postmottak@caa.no</a>
CH	Federal Office of Civil Aviation FOCA – Passenger rights – Switzerland – 3003 Berne Tel.: +41 58 465 95 96 – Fax: +41 58 465 90 60 – Email: <a href="mailto:passengerrights@bazl.admin.ch">passengerrights@bazl.admin.ch</a> – online forms for passengers: <a href="http://www.bazl.admin.ch/pax-onlineformular">http://www.bazl.admin.ch/pax-onlineformular</a> (German)

TUIfly GmbH / Flughafenstraße 10 / D – 30855 Langenhagen  
Kundendienst/Beschwerdemanagement – Customer Service/ Complaint Management:  
TUIfly GmbH c/o Customer Services - Team Complaints TUI fly / Karl-Wiechert-Allee 23 / D – 30625 Hannover  
<https://claims.tuifly.com> / Telefon: +49 (0) 511 2200 4370