

TUI AIRLINE – HINWEIS AUF IHRE RECHTE BEI NICHTBEFÖRDERUNG, FLUGVERSÄTUNG ODER FLUGANNULLIERUNG

Wurde Ihr Flug von einer TUI Airline durchgeführt und anschließend annulliert oder erheblich verspätet, oder wurde Ihnen die Beförderung auf einem Flug verweigert, für den Sie über eine gültige Buchung verfügten, stehen Ihnen bestimmte Rechte gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (**EU261**) bzw., wenn Sie sich im Vereinigten Königreich befinden, nach dem entsprechenden fortgeltenden britischen Recht (**UK261**) zu. EU261 und UK261 werden im Folgenden gemeinsam als „**die Verordnung**“ bezeichnet.

Dieser Hinweis gilt für Flüge, die durchgeführt werden von: TUI Airways Limited (Flugnummer beginnt mit TOM oder BY); TUIfly GmbH (TUI/X3); TUI Airlines Nederland B.V. (TFL/OR); TUI Airlines Belgium N.V. (JAF/TB); und TUIfly Nordic AB (BLX/6B). Zusammen: **TUI Airline**. Ihr ausführendes Luftfahrtunternehmen ist in Ihrer Buchungsbestätigung angegeben.

Das ausführende Luftfahrtunternehmen ist dafür verantwortlich, Ihnen die nachfolgenden Rechte zu gewähren.

Anwendungsbereich

Die Verordnung gilt:

- für Fluggäste, die von einem Flughafen in der EU/im Vereinigten Königreich abfliegen, oder von einem Flughafen außerhalb der EU/des Vereinigten Königreichs abfliegen, wenn sie von einem Luftfahrtunternehmen der EU/des Vereinigten Königreichs befördert werden;
- nur, wenn Sie über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen;
- nur, wenn Sie sich (außer im Fall der Annullierung) rechtzeitig zur Abfertigung (Check-in) einfinden oder, wenn keine Zeit angegeben ist, spätestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit;
- nur, wenn Sie mit einem Ticket reisen, das zu einem öffentlich verfügbaren Tarif erworben wurde, einschließlich Tickets aus Vielflieger- oder anderen kommerziellen Programmen.

Ein Anspruch auf Ausgleichsleistungen besteht nicht, wenn die Störung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen worden wären. Beispiele hierfür sind u. a. widrige Wetterbedingungen, politische Instabilität, Sicherheitsrisiken, Beschränkungen durch die Flugsicherung sowie unerwartete Flugsicherheitsmängel, die nicht Teil des normalen Flugbetriebs sind.

Rechte nach der Verordnung bestehen außerdem nicht, wenn Ihnen die Beförderung aus berechtigten Gründen verweigert wurde, z. B. aus gesundheitlichen Gründen, aus Gründen der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder wegen unzureichender Reisedokumente. Ein pauschaler Ausgleichsanspruch entfällt ebenfalls, wenn Sie im Rahmen eines Aufrufs zur freiwilligen Umbuchung freiwillig auf Ihre Buchung verzichtet haben.

Recht auf Ausgleichszahlung

Wenn sich Ihr Flug bei Ankunft um drei Stunden oder mehr verspätet, Ihr Flug annulliert wird oder Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wird, haben Sie möglicherweise Anspruch auf folgende Ausgleichszahlungen:

- **250 € / 220 £** bei allen Flügen bis zu 1.500 km;

- **400 € / 350 £** bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über 1.500 km sowie bei allen anderen Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km;
- **600 € / 520 £** bei allen übrigen Flügen.

Können wir Ihnen eine anderweitige Beförderung auf einem Ersatzflug anbieten und überschreitet die Ankunftszeit dieses Ersatzflugs die planmäßige Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Flugs nicht um:

- zwei Stunden (bei Flügen bis zu 1.500 km),
- drei Stunden (bei innergemeinschaftlichen Flügen über 1.500 km sowie bei Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km), oder
- vier Stunden (bei allen übrigen Flügen),

kann die oben genannte Ausgleichszahlung um **50 %** gekürzt werden.

Kein Anspruch auf Ausgleichszahlung besteht, wenn Ihr Flug annulliert wird und Sie über die Annullierung informiert wurden: mindestens zwei Wochen vor der planmäßigen Abflugzeit; oder zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit und Ihnen eine anderweitige Beförderung angeboten wurde, die einen Abflug höchstens zwei Stunden früher und eine Ankunft am Endziel höchstens vier Stunden später ermöglicht; oder weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit und Ihnen eine anderweitige Beförderung angeboten wurde, die einen Abflug höchstens eine Stunde früher und eine Ankunft am Endziel höchstens zwei Stunden später ermöglicht.

Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung

Wird Ihnen die Beförderung verweigert oder wird Ihr Flug annulliert, haben Sie zusätzlich das Recht, zwischen folgenden Optionen zu wählen:

- Erstattung des Flugpreises innerhalb von sieben Tagen für den nicht durchgeführten Teil bzw. die nicht durchgeführten Teile der Reise sowie, wenn der Flug für den ursprünglichen Reisezweck nutzlos geworden ist, auch für bereits durchgeführte Teile. Gegebenenfalls haben Sie außerdem Anspruch auf einen Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt;
- anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt Ihrer Wahl, vorbehaltlich verfügbarer Plätze.

Bei einer Verspätung von mindestens fünf Stunden sind Sie berechtigt, vom Flug zurückzutreten und eine Erstattung zu erhalten sowie, sofern einschlägig, einen Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Ist Ihr Flug Teil einer Pauschalreise, kann die Entscheidung, nicht anzureisen (z. B. Nichterscheinen zum Abflug), Auswirkungen auf Ihren Reisevertrag haben und zusätzliche Kosten verursachen. Bitte wenden Sie sich vor einer entsprechenden Entscheidung an Ihren Reiseveranstalter.

Recht auf Betreuung

Wird Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert, wird Ihr Flug annulliert oder ist nach vernünftiger Einschätzung zu erwarten, dass sich Ihr Flug über die planmäßige Abflugzeit hinaus verspätet um: zwei Stunden oder mehr bei Flügen bis zu 1.500 km; drei Stunden oder mehr bei innergemeinschaftlichen Flügen über 1.500 km sowie bei Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km; oder

vier Stunden oder mehr bei allen übrigen Flügen, werden wir Ihnen kostenfrei folgende Leistungen anbieten:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit, sofern dies den Abflug nicht weiter verzögert;
- zwei Telefonate, Telex- oder Faxnachrichten oder E-Mails;
- Hotelunterbringung, falls ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten erforderlich wird oder ein zusätzlicher Aufenthalt notwendig ist;
- Beförderung zwischen dem Flughafen und der Unterkunft (Hotel oder sonstige Unterbringung).

Kontakt und Durchsetzung

Wenn Sie TUI Airline kontaktieren möchten, besuchen Sie bitte www.tuifly.com. Sollten Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sein, können Sie sich an die zuständige nationale Durchsetzungsstelle (National Enforcement Body – NEB) wenden, die für die Anwendung der Verordnung in dem Land verantwortlich ist, von dem aus Ihr Flug planmäßig starten sollte (oder – bei Flügen außerhalb der EU/des Vereinigten Königreichs – in dem Land, in das Sie planmäßig fliegen sollten).

Eine Übersicht aller NEBs in der EU finden Sie hier: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_de

Wichtige NEB-Kontaktstellen für TUI Airline (EU261 und UK261):

- **Vereinigtes Königreich:** Civil Aviation Authority (CAA) – Passenger Complaints Unit, CAA House, 45–59 Kingsway, London WC2B 6TE; Tel.: +44 20 7453 6888; E-Mail: passengercomplaints@caa.co.uk
- **Deutschland:** Luftfahrt-Bundesamt (LBA) – Fluggastrechte, 38144 Braunschweig; Tel.: +49 531 2355-115; E-Mail: fluggastrechte@lba.de; Website: www.lba.de
 - Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin; Tel.: +49 30 644 99 33-0; E-Mail: kontakt@sruv.de; Website: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/>; Online-Beschwerdeformular: <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/die-schlichtung/antrag-stellen/>
- **Niederlande:** Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), Postbus 16191, 2500 BD Den Haag; Tel.: +31 88 489 0000; Website: <https://english.ilent.nl/themes/a/air-passenger-rights/passengers>
- **Belgien:** SPF Mobilité & Transport, Rue du Progrès 56, 1210 Bruxelles; Tel.: +32 2 277 44 00; E-Mail: passenger.rights@mobilite.fgov.be; Website: mobilite.belgium.be
- **Schweden:** Konsumentverket,; Box 48, SE-651 02 Karlstad; Tel.: +46 771 42 33 00; E-Mail: konsumentverket@konsumentverket.se; Website: www.konsumentverket.se
- **Dänemark:** Trafikstyrelsen, Carsten Niebuhrs Gade 43, 1577 København V; Tel.: +45 72 21 88 00; E-Mail: info@trafikstyrelsen.dk; Website: www.flypassager.dk
- **Norwegen:** Luftfartstilsynet, P.O. Box 243, NO-8001 Bodø; Tel.: +47 75 58 50 00; E-Mail: postmottak@caa.no; Website: <https://luftfartstilsynet.no>
- **Finnland:** Traficom, P.O. Box 320, FI-00059 Traficom, Helsinki; Tel.: +358 29 534 5000; E-Mail: kirjaamo@traficom.fi; Website: <https://www.traficom.fi/en/air-passenger-rights>