

Rechte der Passagiere

Rechte der Passagiere im Falle einer Einstiegsverweigerung, Stornierung oder Verspätung eines Fluges

Die europäische Verordnung (CE) 261/2004 legt die Rechte der Passagiere fest, die für Flüge mit Abflug in irgendeinem Flughafen der EU gelten und, wenn keine örtlichen Regelungen vorhanden sind, auch für Flüge mit Abflug in irgendeinem Land außerhalb des Gebiets der Europäischen Union.

Auf unserer Website www.iberia.com ist der vollständige Text der Regelung zu finden, deren gemeinschaftliche Vorschriften hinsichtlich der Einstiegsverweigerung, Stornierung oder Verspätung eines Flugs, die nachfolgend im Auszug angegeben sind, und zu denen Iberia einen vorrangigen Schutz für Minderjährige ohne Begleitung und Personen mit besonderen Bedürfnissen infolge von Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität hinzufügt.

Als Fluggesellschaft müssen wir immer dann Maßnahmen zur Unterstützung und sogar Entschädigung ergreifen, wenn die Situation des Vorfalles nicht auf einen außergewöhnlichen oder gerechtfertigten Grund der Einstiegsverweigerung zurückzuführen ist.

Bei außergewöhnlichen Gründen sind die Fluggesellschaften von jeder Haftung befreit, da es sich um Situationen mit Ursprung in einem Ereignis handelt, die außerhalb unserer Kontrolle liegen und die, selbst wenn sie zuvor bekannt waren, von uns nicht hätten vermieden werden können, so wie dies beispielsweise bei meteorologischen Vorfällen, politischer Instabilität, Streik oder Sicherheitsproblemen der Fall ist. Die Einstiegsverweigerung ihrerseits ist dann gerechtfertigt, wenn diese aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen ungenügender Reisepapiere des betroffenen Passagiers erfolgt.

1. Unterstützung

Normalerweise besteht diese, nach Wahl, aus folgenden Möglichkeiten:

- Baldmöglichste Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Passagiers und vorbehaltlich verfügbarer Plätze oder
- Rückerstattung (***) innerhalb einer Frist von 7 Tagen der nicht benutzten Strecke oder Strecken. Und ein Flug zum Ausgangspunkt, zusammen mit der Rückerstattung der verwendeten Strecken, wenn die Reise infolge des Vorfalles grundlos geworden ist.

(**) Der Antrag auf Rückerstattung muss vom Käufer des Tickets in dem Buchungsbüro, Reisebüro oder an der Verkaufsstelle gestellt werden, wo das Flugticket gebucht wurde.

Zudem bieten wir kostenlos Folgendes:

- Zwei Telefonanrufe oder zwei Telex-Mitteilungen oder zwei Fax-Mitteilungen oder zwei E-Mails. Zudem erstatten wir die Kosten, gegen Rechnung, von zwei Telefonanrufen - beschränkt auf jeweils 5 Minuten - wenn wir diese zum bewussten Zeitpunkt nicht zur Verfügung stellen konnten und der entsprechende Antrag gestellt wird.
- Wenn eine Übernachtung erforderlich ist, übernehmen wir die Unterkunft und den Transfer zum und vom Hotel. Und die notwendige Verpflegung, die je nach dem Zeitpunkt und der notwendigen Wartezeit zur Verfügung gestellt wird. Im Falle von Flugverspätungen beginnt das Verfahren zur Unterstützung dann, wenn eine Verspätung von 2 Stunden oder mehr bei Flügen von bis zu 1.500 km, 3 Stunden oder mehr bei Flügen von 1.500 bis 3.500 km und 4 Stunden für den Rest abzusehen ist

2. Entschädigung

Die Entschädigungen oder Ausgleichszahlungen, zu welchen der Fluggast berechtigt ist, variieren je nach Vorfall und Entfernung zwischen dem Ursprung und Ziel des programmierten Fluges. Wenn Sie sich für unseren Iberia-Reisegutschein entscheiden, mit dem Sie Flugtickets und andere Serviceleistungen buchen können, fügen wir 20 % zur Entschädigungssumme hinzu.

3. Einstiegsverweigerung

Flüge von weniger als 1.500 km	250 €
Innereuropäische Flüge über 1.500 km und restliche Reiseziele zwischen 1.500 und 3.500 km	400 €
Restliche Flüge mit mehr als 3.500 km	600 €

Diese Entschädigung erfolgt unverzüglich und wird um 50 % reduziert, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges nicht mehr als 2 Stunden im ersten Fall, 3 Stunden im zweiten Fall und 4 Stunden bei den restlichen Flügen mit mehr als 3.500 km beträgt. Sie wird unverzüglich mit Übergabe eines Gutscheins mit vorgegebenem Wert erstattet, der jeweils an den konkreten Fall zum Zeitpunkt der Bezahlung in den Verkaufsbüros von Iberia angepasst ist.

4. Stornierung von Flügen

Flüge bis zu 1.500 km	125€
*Wenn die Ankunft am Reiseziel später als 2 Stunden gegenüber der vorgesehenen Uhrzeit erfolgt	250€
Innereuropäische Flüge über 1.500 km und restliche Reiseziele zwischen 1.500 und 3.500 km	200€
*Wenn die Ankunft am Reiseziel später als 3 Stunden gegenüber der vorgesehenen Uhrzeit erfolgt	400€
Restliche Flüge mit mehr als 3.500 km	300€
*Wenn die Ankunft am Reiseziel später als 3 Stunden gegenüber der vorgesehenen Uhrzeit erfolgt	600€

Keine Entschädigung steht Ihnen zu, wenn wir Sie mindestens 15 Tage vor der Stornierung darüber informieren oder wenn wir Ihnen 7 Tage zuvor Bescheid gesagt haben und eine alternative Beförderungsmöglichkeit angeboten haben, deren Abreise- und Ankunftszeiten sich jeweils im Rahmen von 2 Stunden vor bzw. bis zu 4 Stunden nach den programmierten Uhrzeiten befinden. Auch dann besteht kein Recht auf Entschädigung, wenn nach der Benachrichtigung über die Stornierung mindestens 7 Tage im Voraus die angebotene Lösung eine Abreisezeit von bis zu 1 Stunde vor und eine Ankunftszeit von 2 Stunden nach den für den ursprünglichen Flug angegebenen Zeiten enthält.

5. Verspätungen von Flügen

Wenn ein Flug mehr als 5 Stunden Verspätung hat, kann der Passagier sich für eine vollständige oder teilweise Rückerstattung seines Tickets entscheiden. Zudem, und außer im Falle von außergewöhnlichen Gründen, hat die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs das Recht auf Entschädigung mit ähnlichen Bestimmungen wie die für die Fälle von Stornierung anerkannt, wenn sich eine Verspätung von drei Stunden oder mehr bei der Ankunft am endgültigen Reiseziel ergibt.

6. Änderung der Klasse

Wenn wir Sie schließlich aus diesen oder anderen Gründen gegen Ihren Willen in einer geringeren Kabinenklasse als der von Ihnen gebuchten unterbringen, erhalten Sie innerhalb von 7 Tagen folgende Rückerstattungen: 30 % des bezahlten Preises für Flüge mit 1.500 km oder weniger, 50 % für innereuropäische Flüge mit mehr als 1.500 km und zwischen 1.500 und 3.500 km für den Rest oder 75 % für alle Flüge, die nicht in den obigen Segmenten enthalten sind. Der unfreiwillige Wechsel in eine höhere Klasse als die gebuchte ist für Sie vollkommen kostenlos.

Informationen

Es ist unser Ziel, Sie immer pünktlich über jede Änderung zu informieren, die sich bei Ihrer Buchung ergibt.

Wenn Sie uns eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse angegeben haben, können wir unser CONECTA-System verwenden, um Sie auf dem Laufenden zu halten.

Sie können unser Customer Service Center unter folgender Adresse erreichen: <https://www.iberia.com/de/kundenbetreuung/>

Und über unsere Website www.iberia.com, wo Sie auch den vollständigen Text mit den Passagierrechten finden. Desgleichen können Sie die zuständige Überwachungsbehörde für die Einhaltung der Vorschriften in jedem Land der Europäischen Union kontaktieren, und zwar auf der Website https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Vielen Dank, dass Sie uns gewählt haben.