

RECHTE DER PASSAGIERE

Gemeinsame Vorschriften für die Abfertigung und Unterstützung von Fluggästen bei Ablehnung vom Flug, Annullierungen und längeren Flugverspätungen

Diese Informationen wurden gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union ausgestellt.

Die folgenden Regeln gelten für Passagiere unter den folgenden Bedingungen:

- mit einem Flug*, der von einem Flughafen im Gebiet eines Mitgliedstaats der Europäischen Union abfliegt,** oder mit einem Flug einer Luftfahrtgesellschaft der Gemeinschaft, der von einem Flughafen in einem Drittland abfliegt, zu einem Flughafen im Gebiet von einem Mitgliedstaat der Europäischen Union;
- Sie haben ein gültiges Ticket für diesen Flug und melden sich zu der von der Fluggesellschaft angegebenen Uhrzeit an (sofern nicht der Flug storniert wurde) oder, falls die Uhrzeit nicht angegeben ist, spätestens 45 Minuten vor dem Abflug veröffentlicht;
- Sie haben ein Ticket zu einem regulär gültigen Tarif oder ein Ticket, das im Rahmen eines Meilenprogramms oder eines anderen kommerziellen Programms ausgestellt wurde.
- Ihr Luftfahrtunternehmen ist TAROM.
- eines der folgenden Ereignisse tritt auf: Boarding Ablehnung, Annullierung, Verspätung, Überfüllung und Herabstufung.

* Eine Reise, die einen Hinflug und einen Rückflug umfasst, gilt nicht als Einzelflug, auch wenn für den Hin- und Rückflug nur eine einzige Reservierung besteht.

** Die französischen überseeischen Gebieten, nämlich Guadeloupe, Französisch-Guayana, Martinique, Réunion, Mazotte und Saint-Martin, die Azoren, Madeira und die Kanarischen Inseln gehören zu einem Mitgliedstaat. Darüber hinaus gelten die Bestimmungen für Island und Norwegen gemäß dem EWR-Abkommen und der Schweiz gemäß dem Abkommen zwischen der Europäischen Gemeinschaft und der Schweizerischen Eidgenossenschaft über den Luftverkehr (1999).

Die folgenden Normen nicht anwendbar sind:

- für Fluggäste, die kostenlos oder zu einem reduzierten Tarif reisen, der der Öffentlichkeit nicht direkt oder indirekt zur Verfügung steht;
- multimodale Fahrten mit mehreren Verkehrsträgern im Rahmen eines einzigen Verkehrsvertrags;
- Flüge innerhalb eines Pakets touristischer Dienstleistungen, die aus anderen Gründen als der Annullierung des Fluges storniert wurden;
- Flüge mit anderen Flugzeugen als Starrflüglern.

A. FLÜGVERSÄTUNGEN

Wenn Ihr Flug verspätet ist, haben Sie in folgenden Situationen Anspruch auf Unterstützung:

- a) Die Verspätung beträgt bei Flügen über eine Entfernung von 1500 km oder weniger zwei Stunden oder mehr; oder
- b) bei inngemeinschaftlichen Flügen über eine Entfernung von mehr als 1500 km und allen anderen Flügen zwischen 1500 km und 3500 km beträgt die Verspätung mindestens drei Stunden; oder
- c) Die Verspätung beträgt für alle Flüge, die nicht unter (a) oder (b) fallen, mindestens vier Stunden.

Die Verspätung Unterstützung besteht aus:

- Essen und alkoholfreie Getränke, direkt proportional zur Wartezeit;
- zwei Telefongespräche, Fax oder E-Mail, kostenlos;
- Hotelunterbringung und Transport zwischen dem Flughafen und der Unterkunft, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind.

Wenn die Verspätung mindestens fünf Stunden beträgt und Sie sich entscheiden, die Reise nicht fortzusetzen, bieten wir Ihnen an, innerhalb von sieben Tagen den vollen Preis des Tickets zum Kaufpreis für den nicht genutzten Teil oder Teile der Reise und für die den Teil oder die Teile die schon durchgeführt wurden, wenn der Flug im Verhältnis zu Ihrem ursprünglichen Reiseplan nicht mehr erforderlich ist, und gegebenenfalls einen Rückflug am ursprünglichen Abflugpunkt, sobald dies möglich ist.

Wenn Ihr Flug mit einer Verspätung von 3 Stunden oder mehr am Ziel eingetroffen ist, haben Sie möglicherweise Anspruch auf Entschädigung auf der Grundlage der Verspätungsdauer und der Flugdauer, es sei denn, die Verspätung war auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen, die dies nicht tun konnten trotz der Annahme aller zumutbaren Maßnahmen vermieden wurden.

Beispiele für außergewöhnliche Situationen sind: außergewöhnliche Witterungsbedingungen, politische Instabilität, Streiks, Sicherheitsrisiken, unvorhergesehene Mängel, die die Flugsicherheit beeinträchtigen können, Einschränkungen des Luftverkehrs.

In diesem Fall können Sie eine Barauszahlung oder einen elektronischen Gutschein wie folgt erhalten :

Entfernung	Höhe der Entschädigung bei Barzahlung / Banküberweisung	Importe de la compensación concedida en forma de bono electrónico*
Alle Flüge von 1500 km oder weniger	250 EUR	350 EUR
alle inngemeinschaftlichen Flüge über 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 km und 3500 km	400 EUR	500 EUR
alle Flüge über 3500 km außerhalb der EU	600 EUR	750 EUR

* Der elektronische Gutschein kann für den Kauf von TAROM-Tickets verwendet werden, die auf von TAROM durchgeführten und vermarkteten Flügen (mit RO-Nummer) innerhalb eines Jahres ab dem Ausstellungsdatum ausgestellt werden. Der Wert des Gutscheins kann nicht in bar erstattet werden.

Die oben genannte Entschädigung kann um 50% reduziert werden wenn Ihnen eine Umleitung zum endgültigen Ziel mit einem Alternativflug angeboten wird, dessen Ankunftszeit die geplante Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges nicht überschreitet:

- mit zwei Stunden für alle Flüge mit einer Entfernung von höchstens 1500 km oder
- drei Stunden für alle inngemeinschaftlichen Flüge über 1500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1500 km und 3500 km oder
- vier Stunden für Flüge über 3500 km.

B. ANNULLIERUNG DES FLUGES

Wenn Ihr Flug storniert wurde, bieten wir folgendes an:

- 1) Möglichkeit um zu wählen zwischen:
 - a) Umleitung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zum Endziel des ersten verfügbaren Fluges; oder
 - b) Umleitung unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt Ihrer Wahl an den endgültigen Bestimmungsort, sofern verfügbare Plätze verfügbar sind; oder
 - c) Innerhalb von sieben Tagen den vollen Preis des Tickets zum Kaufpreis für den nicht genutzten Teil oder Teile der Reise und für die den Teil oder die Teile die schon durchgeführt wurden, wenn der Flug im Verhältnis zu Ihrem ursprünglichen Reiseplan nicht mehr erforderlich ist, und gegebenenfalls einen Rückflug am ursprünglichen Abflugpunkt, sobald dies möglich ist.
- 2) - Essen und alkoholfreie Getränke entsprechend der Wartezeit;
- zwei Telefongespräche, Fax oder E-Mail, kostenlos;
- 3) Hotelunterbringung und Transport zwischen dem Flughafen und der Unterkunft, falls eine oder mehrere Übernachtungen erforderlich sind.

RECHTE DER PASSAGIERE

4) TAROM kann auch einen finanziellen Ausgleich leisten. In diesem Fall können Sie eine Barauszahlung oder einen elektronischen Gutschein wie folgt erhalten :

Entfernung	Höhe der Entschädigung bei Barzahlung / Banküberweisung	Importe de la compensación concedida en forma de bono electrónico*
Alle Flüge von 1 500 km oder weniger	250 EUR	350 EUR
alle innergemeinschaftlichen Flüge über 1 500 km und alle anderen Flüge zwischen 1 500 km und 3 500 km	400 EUR	500 EUR
alle Flüge über 3 500 km außerhalb der EU	600 EUR	750 EUR

* Der elektronische Gutschein kann für den Kauf von TAROM-Tickets verwendet werden, die auf von TAROM durchgeführten und vermarkteten Flügen (mit RO-Nummer) innerhalb eines Jahres ab dem Ausstellungsdatum ausgestellt werden. Der Wert des Gutscheins kann nicht in bar erstattet werden.

Die oben genannte Entschädigung kann um 50% reduziert werden wenn Ihnen eine Umleitung zum endgültigen Ziel mit einem Alternativflug angeboten wird, dessen Ankunftszeit die geplante Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Flugs nicht überschreitet:

- mit zwei Stunden für alle Flüge mit einer Entfernung von höchstens 1 500 km oder
- drei Stunden für alle innergemeinschaftlichen Flüge über 1 500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1 500 km und 3 500 km oder
- vier Stunden für Flüge über 3 500 km.

Sie haben keinen Anspruch auf die oben genannte finanzielle Entschädigung, wenn:

- Sie mindestens zwei Wochen vor der geplanten Abflugszeit über eine Stornierung informiert wurden ; oder
- Sie werden innerhalb von zwei Wochen bis sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Stornierung informiert und Ihnen wird eine Umleitung angeboten, mit der Sie höchstens zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abreisen und am Zielort ankommen können in weniger als vier Stunden nach der geplanten Ankunftszeit; oder
- Sie werden innerhalb weniger als sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Stornierung informiert und Ihnen wird eine Umleitung angeboten, mit der Sie höchstens zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abreisen und am Zielort ankommen können in weniger als vier Stunden nach der geplanten Ankunftszeit; oder
- Die Kündigung erfolgte aufgrund außergewöhnlicher Umstände, die trotz aller zumutbaren Massnahmen nicht vermieden werden konnten.

C. BOARDING ABGELEHNT PASSENGERE

Selbst wenn Sie eine bestätigte Buchung haben und die Check-in-Formalitäten rechtzeitig einhalten, kann es zu Situationen kommen, in denen Sie aufgrund von Überbuchungen an Bord eines Fluges abgelehnt werden können.

In diesen Situationen appelliert TAROM zunächst an Fluggäste, die freiwillig ihre Vorbehalte aufgeben möchten, um bestimmte Privilegien zu erhalten, die unter bestimmten Bedingungen mit den jeweiligen Fluggästen vereinbart werden. Wenn die Anzahl der freiwilligen Meldungen nicht ausreicht, kann sich das Unternehmen vorbehalten, die Fluggäste gegen ihren Willen abzulehnen.

Wenn Ihnen Ihr Boarding gegen Ihren Willen abgelehnt wird, haben Sie die in Kapitel B (Annullierung des Fluges) dieser Informationen genannten Rechte, es sei denn, es liegen berechnete Gründe für die Ablehnung der Beförderung vor. Die in Kapitel B, Absatz 4 genannte Entschädigung wird sofort am Flughafen bezahlt. Es gibt berechnete Gründe für die Ablehnung von Boarding-Gründen in Bezug auf Gesundheit, Sicherheit oder ungültige Reisedokumente.

D. ÜBERFÜLLUNG UND HERABSTUFUNG

- 1) Wenn durch die Initiative der TAROM in einer höheren Klasse des Ticketkaufpreises untergebracht wurden, müssen Sie nicht zusätzlich zahlen.
- 2) Wenn durch die Initiative der TAROM in einer niedrigeren Klasse des Ticketkaufpreises untergebracht wurden, können wir die teilweise Rückerstattung des Tickets innerhalb von sieben Tagen wie folgt anbieten wir:
 - a) 30% des Ticketpreises für alle Flüge mit einer Entfernung von höchstens 1 500 km oder
 - b) 50% des Ticketpreises bei allen innergemeinschaftlichen Flügen über 1 500 km mit Ausnahme von Flügen zwischen dem europäischen Gebiet der Mitgliedstaaten und dem Französisch überseeischen Gebieten und für alle anderen Flüge zwischen 1 500 km und 3 500 km; oder
 - c) 75% des Ticketpreises für alle Flüge, die nicht unter die unter (a) oder (b) genannten Fälle fallen, einschließlich Flüge zwischen dem europäischen Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten und den französischen überseeischen Gebieten.

E. PERSONEN MIT REDUZIERTER MOBILITÄT ODER BESONDEREN

1. Die Luftfahrtunternehmen haben der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen oder zertifizierten Begleithunden sowie unbegleiteten Kindern Vorrang einzuräumen.
2. Bei Ablehnung der Verpflegung, Annullierung und Verspätung jeglicher Dauer haben Personen mit eingeschränkter Mobilität und deren Begleitpersonen sowie unbegleitete Kinder so schnell wie möglich Anspruch auf die oben genannte Unterstützung.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie Anspruch auf Unterstützung und/oder Entschädigung haben, wenden Sie sich bitte an TAROM unter:

Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane – TAROM S.A.

Büro Customer Relations
 Calea Bucureștilor Nr. 224 F
 Otopeni, Kreis Ilfov, 075150
 Rumänien

E-mail: customer_relations@tarom.ro

Web: <https://www.tarom.ro/de/reklamationen-ueber-die-fluege>

Für jede Beschwerde bezüglich der Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, können Sie auch kontaktieren:

DIE NATIONALE BEHÖRDE FÜR DEN VERBRAUCHERSCHUTZ

Bulevardul Aviatorilor Nr. 72
 Postleitzahl 011865, Sektor 1, Bukarest
 Tel: +4021 9551 (Telefon für Verbraucher)
 Tel: +4021 312 1275
 Fax: +4021 314 3462
www.anpc.ro

Liste der nationalen Behörden gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union können Sie hier finden.
http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf