

Your Passenger Rights

Dear passenger,

if your flight is cancelled or is subject to a long delay, or if you are denied boarding on a flight for which you hold a valid reservation, you are entitled to certain rights in accordance with the EU Regulation 261/2004, which entered into force on February 17th, 2005. The airline which carries out the irregular flight is responsible for granting you these rights.

Within the European Union the so-called National Enforcement Bodies (= NEB) offer support in handling and examining complaints under the rule of EU-law 261/2004. All contacts – regarding each EU-country – can be called up under the link http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf. In Germany the neutral and independent organization SÖP (Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr // German Conciliation Body for public transport – <http://soep-online.de>) offers support and settlement suggestions to avoid time-consuming procedures and customer oriented solutions.

Validity

The Regulation applies

- to passengers departing from an EU airport or departing from an airport outside the EU when carried by an EU carrier, unless they received benefits or compensation and were given assistance in that third country,
- only if you have a confirmed reservation on the flight concerned,
- only if you (except in case of cancellation) present yourself in time for check-in or, if no time is indicated, at least 45 minutes prior the published departure time,

- only if you travel on a ticket bought at a fare available to the public.

Delay

In accordance with the EU Regulation a delay occurs when a flight is delayed beyond its scheduled departure time by 4 hours for flights of more than 3.500 km, by 3 hours for flights between 1.500 km and 3.500 km as well as intra-Community flights of more than 1.500 km, and by 2 hours for flights of up to 1.500 km. In case of a delay between 3 and 4 hours or more than 4 hours at your arrival airport you are entitled to receive compensation. The amount depends on the flight segment as well as the exact time of delay upon arrival. When your flight is expected to have a long delay, passengers are entitled to receive care while waiting.

This includes: meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time, hotel accommodation if necessary including transfer costs and the option of making 2 brief telephone calls or sending 2 short faxes or e-mails. Care for passengers while waiting may be declined if the provision of the care would itself cause further delay. In case of more than 5 hours you are entitled to a refund of your ticket within 7 days for the parts not used and for those parts already used if your flight no longer serves its purpose, and when relevant, a return flight to your first point of departure at the earliest opportunity.

Denied boarding

If, in case of overbooking, you are being involuntarily denied boarded on a flight for which you hold a reservation, you are entitled to receive care as laid out

in the previous section of “delay”. In addition you are entitled to re-routing, under comparable conditions, to your final destination at the earliest opportunity. Subject to availability of seats, you may instead choose re-routing to your final destination at a later date at your convenience, in which case you will have to bear yourself the cost for food, accommodation and transfer.

If you are involuntarily or voluntarily denied boarded, you have the right to an alternative flight or to a refund and compensation which can also be paid per cheque, by bank transfer or, with your agreement, in form of a voucher. The amount of compensation shall be paid in cash, cheque or transfer or with your agreement in form of vouchers.

The amount of compensation depends on the distance of the schedule flight or the alternative flight proposed to you: Compensation amount of

- 250 € for flights up to 1,500 km,
- 400 € for flights between 1,500 km and 3.500 and intra-Community flights of more than 1.500 km and
- 600 € for flights of more than 3,500 km.

If you are offered an alternative flight, and the scheduled arrival time of which does not exceed 2 hours in respect of flights up to 1.500 km; 3 hours in respect of flights between 1.500 km and 3.500 km as well as intra-Community flights of more than 1.500 km; and 4 hours in respect of all other flights, the above mentioned compensation amounts can be reduced by 50%, i.e. 125 €, 200 € and 300 €.

These rights are not granted if you have been denied boarded on reasonable grounds, such as reasons of health, general or operational security, or inadequate travel documentation.

Cancellation

If your flight, for which you hold a valid reservation, is cancelled, you are entitled to re-routing, care, refund and compensation as laid out here above.

You are not entitled to receive compensation if the cancellation is attributed to extraordinary circumstances which could not have been avoided, even if all reasonable measures had been taken. Examples include bad weather conditions, political instability, strikes, security risks, unexpected flight safety shortcomings.

Equally, there is no right to compensation when the passenger has been informed of the cancellation:

- at least 14 days prior the scheduled time of departure,
- between 14 and 7 days before the scheduled time of departure and the alternative flight departs no more than 2 hours prior the original scheduled time of departure and reaches the final destination less than 4 hours after the scheduled time of arrival,
- less than 7 days before the scheduled time of departure and the alternative flight departs not more than 1 hour before the original scheduled time of departure and reaches the final destination less than 2 hours after the scheduled time of arrival.

Ihr Recht als Passagier Your Passenger Rights



Ihr Recht als Passagier

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 die Fluggesellschaft, auf deren Flug sich die Flugunregelmäßigkeit ereignet.

Innerhalb der Europäischen Union steht Ihnen die jeweilige Beschwerde- und Durchsetzungsstelle (NEB) in Ihrem Heimatland zur Verfügung – alle Kontaktdaten können Sie unter dem Link http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf abrufen. In Deutschland bietet zudem die zuständige privatrechtliche Schlichtungsstelle SÖP (Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr // <http://soep-online.de>) die Möglichkeit einer Schlichtung unter Nennung Ihrer Kontaktdaten.

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-Mitgliedsland antreten, sofern die Fluggäste in diesem Drittstaat keine Gegen- oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen erhalten haben,
- 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.

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 bei Flügen über 1.500 km innerhalb der EU und von 2 Stunden bei Flügen bis zu 1.500 km Entfernung vor. Im Falle der Verspätung eines Fluges zwischen 3 bis 4 oder mehr als 4 Stunden am Ankunftsflughafen besteht ein Anspruch auf Ausgleichsleistung – abhängig von der Flugstrecke sowie der Verspätungsdauer. 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 inkl. Transferkosten und die Möglichkeit für 2 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 von mindestens 5 Stunden haben Sie das Recht, sich die Kosten für den Flugschein für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte binnen 7 Tagen erstatten zu lassen sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Reisezweck durch die Verspätung verfehlt wurde und ggfs. Rückbeförderung zum Ausgangspunkt zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

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 wie oben bei „Verspätungen“ aufgeführt. Außerdem wird Ihnen eine

anderweitige Beförderung zum Endziel Ihrer gebuchten Flugreise angeboten. Diese erfolgt zum frühestmöglichen Zeitpunkt und unter vergleichbaren Bedingungen. Vorbehaltlich verfügbarer Plätze können Sie stattdessen auch zu einem späteren von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu Ihrem Endziel reisen, wobei dann Verpflegungs-, Hotel- und Transferkosten von Ihnen selbst zu tragen sind.

Wenn Sie unfreiwillig oder freiwillig von der Beförderung ausgeschlossen wurden, haben Sie das Recht auf einen Alternativflug oder eine Erstattung und eine Ausgleichsleistung, die auch per Scheck oder Überweisung oder, mit Ihrer Zustimmung, in Form eines Gutscheins erfolgen kann. Die Höhe dieser Zahlung ist abhängig von der Entfernung der geplanten Flugstrecke und von der Ihnen angebotenen anderweitigen Beförderung: Bei Flugentfernungen

- bis zu 1.500 km beträgt die Ausgleichsleistung 250 €,
- zwischen 1.500 und 3.500 km sowie für innereuropäische Flüge über 1.500 km beträgt sie 400 € und
- über 3.500 km 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 €.

Sie haben keinen Anspruch auf oben beschriebene Leistungen, wenn Ihnen die Beförderung begründet durch

eigenes Verschulden, aus Gesundheits- oder Sicherheitsgründen oder wegen fehlender oder unzureichender Reisedokumente verweigert wurde.

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.

Sie haben jedoch keinen Anspruch auf eine Ausgleichsleistung 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, Streiks, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln.

Ebenso besteht kein Recht auf Ausgleichsleistung bei

- Information über die Annullierung mindestens 14 Tage vor dem Abflug,
- Information über die Annullierung zwischen 14 und 7 Tagen vor dem Abflug und Abflug 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.

Kontakt / Contact

Thai Airways International
Customer Relations
Zeil 127
60313 Frankfurt

Phone: 069 - 92 87 41 38
Fax: 069 - 92 87 43 33
E-Mail: customer@thaiairways.de

Sämtliche in dieser Broschüre enthaltenen Informationen beziehen sich auf den Zeitpunkt der Drucklegung (September 2016). Thai Airways behält sich Änderungen vor.

All information is correct at the time of going to print (September 2016).



www.thaiair.de

