

Allgemeine Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (ABB)

München, Januar 2023

Herausgeber:

Lufthansa City Airlines GmbH

Inhalt:

Artikel 1: Begriffsbestimmungen

Artikel 2: Anwendungsbereich

Artikel 3: Flugscheine

Artikel 4: Flugpreise, Steuern, Gebühren und Abgaben

Artikel 5: Reservierungen

Artikel 6: Fluggastannahme und Einsteigen

Artikel 7: Beschränkung und Ablehnung der Beförderung

Artikel 8: Gepäck

Artikel 9: Erstattungen

Artikel 10: Verhalten an Bord

Artikel 11: Zusätzliche Leistungen

Artikel 12: Verwaltungsformalitäten

Artikel 13: Schadenshaftung

Artikel 14: Überschriften

Artikel 15: Sonstige Bestimmungen

Artikel 16: Verbraucherschlichtungsstelle

Artikel 1: Begriffsbestimmungen

Sofern sich aus dem Wortlaut oder dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, haben die folgenden Ausdrücke die wie folgt definierte Bedeutung

Wir

bezeichnet die Lufthansa City Airlines GmbH.

Sie

bezeichnet alle Personen, die Fluggast sind (siehe auch Definition „Fluggast“).

Buchung

beinhaltet alle Informationen zur geplanten Beförderung.

Coupon

ist der Teil des Flugscheins, der für die Beförderung auf einer einzelnen Teilstrecke berechtigt.

Fluggast

ist jede Person, die aufgrund eines Flugscheins mit unserer Zustimmung in einem Flugzeug befördert wird oder werden soll.

Flugschein

elektronisch erfasste, nummerierte Bestätigung einer bezahlten Flugleistung, belegbar durch einen Ticketbeleg (Passenger Receipt). „Flugschein“ und „Ticket“ werden im Folgenden synonym verwendet.

Flugunterbrechung

ist eine Reiseunterbrechung auf Wunsch des Fluggastes an einem Ort zwischen Abflug- und Bestimmungsort, welcher wir im Voraus zugestimmt haben.

Gepäckschein

ist derjenige Teil des Flugscheins, der sich auf die Beförderung Ihres aufgegebenen Gepäcks bezieht.

Luftfrachtführer

ist jeder Luftfrachtführer, der den Fluggast und/oder sein Gepäck aufgrund des Flugscheins befördert und dessen Airline Code im Flugschein erscheint.

Meldeschlusszeit

ist der von uns oder dem jeweiligen Luftfrachtführer festgesetzte Zeitpunkt, bis zu dem Sie Ihre Check-in-Formalitäten abgeschlossen haben und im Besitz Ihrer Bordkarte sein müssen.

Schaden

schließt Tod, Körperverletzung, Verspätungsschäden, Verlust oder Beschädigungen jeglicher Art ein, welche aus oder in Verbindung mit der Beförderung oder anderen durch den Luftfrachtführer geleisteten Diensten entstehen.

SZR

sind die Sonderziehungsrechte entsprechend der Definition des Internationalen Weltwährungsfonds.

Tage

sind volle Kalendertage, einschließlich der Sonntage und gesetzlichen Feiertage; bei Anzeigen wird der Absendetag der Anzeige nicht mitgerechnet; bei Feststellung der Gültigkeitsdauer wird der Tag der Ausstellung des Flugscheines oder der Tag des Flugbeginns nicht mitgerechnet.

Artikel 2: Anwendungsbereich

Allgemeines

2.1. Diese Beförderungsbedingungen gelten für solche Beförderungen, die laut Flugschein den Airline Code „VL“ tragen.

Code Share

2.2. Wir haben mit anderen Fluggesellschaften Abkommen getroffen, die unter der Bezeichnung „Code Share“ bekannt sind. Dies bedeutet, dass auch dann, wenn Lufthansa City Airlines GmbH (VL) als Luftfrachtführer auf dem Flugschein eingetragen ist, die Beförderung durch eine andere Fluggesellschaft durchgeführt werden kann. Im Falle eines Code-Share-Fluges teilt Lufthansa City Airlines Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung mit, welcher Carrier den Flug durchführen wird.

Auch für Code-Share-Dienste auf Flügen, die von anderen Carriern durchgeführt werden, gelten die vorliegenden Beförderungsbedingungen.

Im Falle der Durchführung des Fluges durch einen anderen Carrier sollten Sie sich mit den Besonderheiten, wie z. B. Check-in-Zeiten, Bestimmungen zur Rückbestätigung von Buchungen, Anforderungen und Richtlinien bezüglich der Beförderung unbegleiteter Minderjähriger, Beförderung von Tieren, Beförderungsverweigerung, Sauerstoffgeräte, Betriebsunregelmäßigkeiten, Entschädigung bei Beförderungsverweigerung und Gepäckfreimengen/-annahme etc., des durchführenden Carriers vertraut machen.

Artikel 3: Flugscheine

Allgemeines

3.1.

3.1.1. Wir erbringen die Beförderungsleistung nur an den im Flugschein genannten Fluggast bei Vorliegen einer bestätigten Buchung. Wir behalten uns die Verweigerung der Beförderung vor, sofern der Fluggast seine Identität nicht nachweisen kann.

3.1.2. Flugscheine sind nicht übertragbar.

3.1.3. Die Bedingungen für eine Erstattung von Flugscheinen richten sich nach den jeweiligen bei der Ausstellung des Flugscheins geltenden Tarifbestimmungen. Sie sollten den Flugpreis wählen, der Ihrem Bedarf am besten entspricht. Es kann zweckmäßig sein, eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen.

Dauer der Gültigkeit

3.2.

3.2.1. Vorbehaltlich abweichender Bestimmungen im Flugschein, in diesen Bedingungen oder in anwendbaren Tarifen (die entsprechend den Angaben im Flugschein die Gültigkeitsdauer eines Flugscheins beschränken können), ist die Gültigkeit eines Flugscheins wie folgt:

3.2.1.1. ein Jahr, gerechnet vom Ausstellungsdatum oder

3.2.1.2. ein Jahr, gerechnet vom Zeitpunkt des Reiseantritts, sofern dieser innerhalb eines Jahres ab Flugscheinausstellung erfolgt ist.

Änderungen auf Wunsch des Fluggastes

3.3.

3.3.1. Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Couponreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte, dass wenn Sie die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten antreten, wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren werden. Dabei wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag Ihrer Buchung für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis.

War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt.

Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen

können, dass Sie den Differenzbetrag gezahlt haben.

Sollten Sie über ein nach den Tarifbedingungen erstattbares Ticket verfügen und noch keine Teilstrecke abgeflogen haben, steht es Ihnen frei, sich den Ticketpreis gemäß den Tarifbestimmungen erstatten zu lassen. Sie verlieren damit Ihren Beförderungsanspruch. Dieser Artikel 3.3.3. gilt nicht für Beförderungen von Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich.

3.3.2. Für Beförderungen von Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich gilt folgendes:

Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte, dass wenn Sie die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten antreten, wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren werden. Dies gilt nicht, wenn sich schlicht Ihre Reisepläne ändern oder wenn Sie aufgrund höherer Gewalt, Krankheit oder aus einem anderen von Ihnen nicht zu vertretenden Grund daran gehindert sind, die Beförderung auf allen oder in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken anzutreten. Bitte teilen Sie uns nach Möglichkeit die diesbezüglichen Gründe unverzüglich nach Kenntniserlangung mit. Im Falle der Nachkalkulation wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag Ihrer Buchung für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis.

War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt.

Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen können, dass Sie den Differenzbetrag gezahlt haben.

Artikel 4: Flugpreise, Steuern, Gebühren und Abgaben

Endpreis

4.1. Der Endpreis ist der Flugpreis einschließlich Steuern, Gebühren und Abgaben.

Flugpreise

4.2. Es wird der Flugpreis geschuldet, der für die Beförderung vom tatsächlichen Abflugort zum tatsächlichen Bestimmungsort maßgeblich ist. Der Flugpreis kann von der Fluggesellschaft erhobene Abgaben enthalten.

Steuern, Gebühren und Abgaben

4.3. Alle Steuern, Gebühren oder sonstigen Abgaben, die durch Regierungs-, Kommunal- oder andere Behörden oder vom Flughafenunternehmen in Bezug auf Fluggäste oder für deren Inanspruchnahme von Dienstleistungen erhoben werden, sind zusätzlich zu den Flugpreisen von Ihnen zu bezahlen. Bei Kauf des Flugscheins werden Sie über solche nicht im Flugpreis enthaltenen Steuern, Gebühren und sonstigen Abgaben informiert. Diese werden in der Regel zusätzlich im Flugschein ausgewiesen.

Artikel 5: Reservierungen

Voraussetzungen für Platzbuchungen

5.1.

5.1.1. Jeder Coupon wird nur zur Beförderung in der darin angegebenen Beförderungsklasse für den Tag und den Flug, für den eine Platzbuchung besteht, angenommen. Bei Flugscheinen ohne eingetragene Platzbuchung kann später ein Platz gebucht werden, sofern auf dem gewünschten Flug noch verfügbar.

5.1.2. Wir oder unsere Agenten werden Ihre Buchung(en) aufzeichnen. Auf Anforderung schicken wir Ihnen eine schriftliche Buchungsbestätigung.

5.1.3. Bestimmte Tarife unterliegen einschränkenden Bestimmungen im Hinblick auf Umbuchung oder Stornierungen.

Personenbezogene Daten

5.2.

5.2.1. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten gemäß sämtlichen einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen und nur zu folgenden Zwecken: Vornahme von Flugbuchungen, Kauf von Flugscheinen, Erwerb von Zusatzleistungen, Entwicklung und Angebot von Dienstleistungen, Durchführung von Einreiseformalitäten sowie Übermittlung solcher Daten an die zuständigen Behörden und andere Fluggesellschaften oder sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer Reise.

5.2.2. Wir überprüfen Zahlungstransaktionen zur Verhinderung von Betrug und anderen Missbrauchsfällen. Dazu bedienen wir uns sowohl interner als auch externer Quellen. Sie erkennen an, dass wir zu diesem Zwecke auch eindeutige identifizierbare technische Merkmale überprüfen. Werden konkrete Sachverhalte festgestellt, behalten wir uns das Recht vor, Informationen (inklusive personenbezogene Daten) an andere Gesellschaften innerhalb der Lufthansa Gruppe (u. a. Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) zu übermitteln.

Sitzplatzreservierung

5.3.

5.3.1. Auf einigen Lufthansa City Airlines-Flügen steht Ihnen die Möglichkeit der vorherigen Sitzplatzreservierung zur Verfügung. Im Rahmen dieses Service können Sie – soweit verfügbar – eine bestimmte Sitzplatzkategorie (Gang-, Fenster- oder Mittelplatz, Sitzplatz mit mehr Beinfreiheit) wählen. Dieser Service ist je nach Art des Sitzplatzes für einige Buchungsklassen kostenpflichtig. Eine Verpflichtung zur (kostenpflichtigen) Sitzplatzreservierung besteht nicht.

5.3.2. In jedem Fall können Sie beim Check-in einen bestimmten Sitzplatz anfordern. Änderungen können je nach gewähltem Tarif kostenpflichtig sein. Wenn Sie den Service „Automatischer Check-in“ nutzen, haben Sie die Möglichkeit anschließend einen anderen als den Ihnen zugewiesenen Sitzplatz auszuwählen, sofern noch andere Sitzplätze für Sie verfügbar sind. Wir können jedoch keine bestimmten Sitzplätze garantieren.

5.3.3. Wir sind berechtigt, Sitzplätze jederzeit neu zuzuweisen, auch nach Betreten des Flugzeugs. Dies kann aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen notwendig sein. Haben Sie für eine vorherige Sitzplatzreservierung bezahlt und wird der Flug annulliert oder wird der Sitzplatz aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen anderweitig zugewiesen, werden wir Ihnen das Entgelt für die Sitzplatzreservierung erstatten. Eine Erstattung erfolgt nicht, wenn Sie den Flug freiwillig nicht antreten, umbuchen oder in eine andere Beförderungsklasse upgraden oder uns bei Buchung unkorrekte Angaben zur Befähigung des Sitzens am Notausgang gemacht haben.

Artikel 6: Fluggastannahme und Einsteigen

6.1. Die Meldeschlusszeiten sind an den verschiedenen Flughäfen unterschiedlich. Wir empfehlen Ihnen, sich über diese Meldeschlusszeiten zu informieren und sie einzuhalten. Sofern Sie diese Zeiten nicht einhalten, sind wir zur Streichung Ihrer Buchung berechtigt. Wir oder das den Flugschein ausstellende Reisebüro informieren Sie über die Meldeschlusszeit für den ersten mit uns durchgeführten Streckenabschnitt. Die Meldeschlusszeiten für unsere Flüge können Sie auf unserer Internetseite nachlesen und sind von dem Flugschein ausstellenden Reisebüro zu erfahren. Sie betragen, wenn nichts anderes angegeben ist, mindestens 45 Minuten vor dem planmäßigen Abflug.

6.2. Sie sind verpflichtet, sich spätestens zu dem bei der Abfertigung angegebenen Zeitpunkt zum Einsteigen am Gate einzufinden.

6.3. Sofern Sie nicht rechtzeitig zum Einsteigen erscheinen, sind wir berechtigt, Ihre Buchung zu streichen.

Artikel 7: Beschränkung und Ablehnung der Beförderung

Beförderungsverweigerungsrecht

7.1. Wir können Ihre Beförderung verweigern, wenn wir Sie im Rahmen unseres pflichtgemäßen Ermessens vor der Buchung schriftlich davon in Kenntnis gesetzt haben, dass wir Sie vom Zeitpunkt der schriftlichen Benachrichtigung an nicht mehr auf unseren Flügen befördern werden. Dies kann der Fall sein, wenn Sie auf einem früheren Flug gegen die in den Artikeln 7 und 10 genannten Verhaltensregeln verstoßen haben und Ihre Beförderung deshalb unzumutbar ist. Wir dürfen ferner Ihre Beförderung verweigern, wenn

7.1.1. diese Maßnahme aus Gründen der Sicherheit oder Ordnung oder zur Vermeidung eines Verstoßes gegen behördliche oder gesetzliche Auflagen des Staates notwendig ist, von dem aus abgeflogen wird oder der angefliegen oder überfliegen wird; oder

7.1.2. Ihre Beförderung die Sicherheit, die Gesundheit oder in nicht unerheblichem Maße das Wohlbefinden anderer Fluggäste beeinträchtigen kann; oder

7.1.3. Ihr Verhalten, Ihr Zustand oder Ihre geistige oder körperliche Verfassung zum Beispiel aufgrund der Auswirkungen von Alkohol- oder Drogenkonsum dazu führt, dass Sie sich selbst, andere Fluggäste oder Besatzungsmitglieder einer Gefahr aussetzen; oder

7.1.4. Sie sich auf einem früheren Flug in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben und Grund zu der Annahme besteht, dass sich solches Verhalten wiederholen kann; oder

7.1.5. Sie die Vornahme einer Sicherheitsprüfung verweigert haben; oder

7.1.6. Sie den anwendbaren Endpreis nicht bezahlt haben; oder

7.1.7. Sie nicht im Besitz der zur Einreise am Bestimmungsort erforderlichen Reisedokumente sind oder deren Vorzeigen an die Besatzung trotz Aufforderung ablehnen; oder

7.1.8. Sie einen Flugschein vorlegen, den Sie auf illegalem Wege oder unter Verstoß gegen die Miles-and-More-Teilnahmebedingungen erworben oder erhalten haben oder der als verloren oder gestohlen gemeldet worden ist, gefälscht ist oder wenn Sie Ihre Identität mit der als Fluggast im Flugschein eingetragenen Person nicht nachweisen können; oder

7.1.9. Sie unsere Sicherheitsvorschriften nicht einhalten; oder

7.1.10. Sie das beim Einsteigen sowie an Bord aller unserer Flugzeuge geltende Rauchverbot oder das Verbot der Benutzung elektronischer Geräte an Bord missachten.

Beförderung von Kindern

7.2.

7.2.1. Vor Vollendung des 5. Lebensjahres dürfen Kinder nur in Begleitung eines Erwachsenen, der mindestens 18 Jahre alt ist, reisen. Die Beförderung von allein reisenden Kindern vom vollendeten 5. bis zum vollendeten 12. Lebensjahr muss vorher telefonisch über das Lufthansa City Airlines Service Center angemeldet werden und unterliegt dem jeweils veröffentlichten Entgelt sowie den hierzu veröffentlichten Bestimmungen. 7.2.2. Kinder können auch im eigenen Kindersitz auf einem Sitzplatz befördert werden; für Kleinkinder unter 2 Jahren ist hierbei zu bedenken, dass ein zusätzlicher Sitzplatz gebucht werden muss. Der Kindersitz ist während des gesamten Fluges mit dem am Flugzeugsitz vorhandenen Sitzgurt von Ihnen zu befestigen. Der Kindersitz muss zur Verwendung an Bord von Flugzeugen geeignet und zugelassen sein. Andernfalls sind wir berechtigt, die Beförderung des Kindersitzes in der Kabine zu verweigern. Wir haften nicht für die Folgen, die Ihnen aus einer fehlerhaften Befestigung des Kindersitzes, einer Funktionsuntauglichkeit oder aus der Nichtbefolgung von Anweisungen entstehen.

Artikel 8: Gepäck

Freigepäck und Übergepäck

8.1. Die Freigepäckgrenzen ergeben sich aus den zum Zeitpunkt der Flugbuchung geltenden veröffentlichten Tarifen. Die Beförderung von Gepäck über die Freigepäckgrenze hinaus sowie die Beförderung von Sondergepäck ist zuschlagpflichtig. Das Gewicht eines einzelnen Gepäckstücks darf jedoch 32 Kilogramm nicht überschreiten.

Gepäck von Fremden

8.2. Die Mitnahme von Gepäck, das Sie von Fremden erhalten haben, sowohl im Handgepäck als auch im aufgegebenen Gepäck ist auf unseren Flügen nicht gestattet.

Als Gepäck nicht anzunehmende Gegenstände

8.3.

8.3.1. In Ihrem Gepäck dürfen nicht enthalten sein:

8.3.1.1. Gegenstände, die geeignet sind, das Flugzeug oder Personen oder Gegenstände an Bord des Flugzeugs zu gefährden, so wie sie in den Gefahrgutregeln der ICAO und der IATA aufgeführt sind. Zu ihnen zählen insbesondere Explosivstoffe, komprimierte Gase, oxydierende, radioaktive oder magnetisierende Stoffe, leicht entzündliche Stoffe, giftige oder aggressive Stoffe.

8.3.1.2. Gegenstände, deren Beförderung nach den Vorschriften des Staates, von dem aus abgeflogen, der angefliegen oder überflogen wird, verboten ist;

8.3.1.3. Gegenstände, die gefährlich oder unsicher oder wegen ihres Gewichts, ihrer Größe oder Art sowie aufgrund ihrer Verderblichkeit, Zerbrechlichkeit oder ihrer besonderen Empfindlichkeit zur Beförderung ungeeignet sind;

8.3.1.4. Einzelne mitgebrachte Lithium-Batterien oder Lithium-Akkumulatoren (wie sie in elektronischen Gebrauchsgütern wie z. B. in Laptop-Computern, Mobiltelefonen, Uhren, Kameras, gebräuchlich sind) dürfen ausschließlich im Handgepäck befördert werden. Es dürfen höchstens zwei einzelne Lithium-Batterien oder Akkumulatoren mit einer Wattstundenleistung bis 160Wh als Ersatzzellen für elektronische Gebrauchsgüter befördert werden. Die Beförderung von einzelnen Batterien oder Akkumulatoren mit einer Wattstundenleistung von 100Wh bis 160 Wh bedarf der vorherigen Zustimmung der Fluggesellschaft. Weitere Einzelheiten zur Beförderung von Batterien und Akkumulatoren sind den internationalen Gefahrgutvorschriften der International Civil Aviation Organization - ICAO - als internationale Zivilluftfahrtorganisation zu entnehmen, welche direkt auf den Internetseiten der ICAO unter der Rubrik Dangerous Goods oder über die Internetseiten des Luftfahrt-Bundesamtes eingesehen werden können.

8.3.2. Führen Sie an Ihrer Person oder in Ihrem Gepäck Waffen jedweder Art, insbesondere (a) Schuss-, Hieb- oder Stoßwaffen sowie Sprühgeräte, die zu Angriffs- oder Verteidigungszwecken verwendet werden, (b) Munition und explosionsgefährliche Stoffe, (c) Gegenstände, die ihrer äußeren Form oder ihrer Kennzeichnung nach den Anschein von

Waffen, Munition oder explosionsgefährlichen Stoffen erwecken, mit sich, so haben Sie uns dies vor Reiseantritt anzuzeigen. Die Beförderung derartiger Gegenstände ist nur zulässig, wenn sie entsprechend den Bestimmungen über die Beförderung gefährlicher Güter als Fracht oder aufgegebenes Gepäck befördert werden. Satz 2 gilt nicht für Polizeibeamte, die in Erfüllung ihrer Dienstpflicht zum Waffentragen verpflichtet sind. Sie haben ihre Waffe während des Fluges dem verantwortlichen Flugzeugkommandanten auszuhändigen.

8.3.3. Waffen jedweder Art, insbesondere Schuss-, Hieb- oder Stoßwaffen sowie Sprühgeräte und Sportwaffen können als Gepäck nach unserem Ermessen zugelassen werden. Sie müssen entladen und mit einer abgeschlossenen Sicherheitssperre versehen sein. Die Beförderung von Munition unterliegt den unter 8.3.1.1. genannten Bestimmungen der ICAO und der IATA.

8.3.4. Sollten Sie zu vertreten haben, dass Gegenstände, die entgegen den Bestimmungen dieses Abschnitts im aufgegebenen Gepäck enthalten sind, haften wir nicht.

Recht auf Verweigerung der Beförderung von Gepäck

8.4.

8.4.1. Wir können die Beförderung von Gepäck ablehnen, wenn sie nicht nach Maßgabe des Absatzes 8.3. erfolgt.

8.4.2. Wir können die Beförderung von Gepäck ablehnen, wenn dieses aufgrund von Größe, Form, Gewicht, Art und Inhalt oder aus Sicherheitsgründen oder im Hinblick auf das Wohlbefinden anderer Fluggäste zur Beförderung ungeeignet ist. Informationen über nicht zur Beförderung geeigneter Gegenstände erhalten Sie auf Anfrage.

8.4.3. Wir können die Beförderung von Gepäck ablehnen, wenn es nicht ordnungsgemäß in Koffern oder ähnlichen Behältern verpackt ist, um eine sichere Beförderung mit der üblichen Vorsicht bei der Behandlung zu gewährleisten.

Untersuchung von Fluggast und Gepäck

8.5. Aus Sicherheitsgründen können wir verlangen, dass Sie einer Durchsuchung oder Durchleuchtung Ihrer Person und Ihres Gepäcks sowie dem Röntgen Ihres Gepäcks zustimmen. Willigen Sie in eine Untersuchung Ihrer Person oder Ihres Gepäcks auf das Vorhandensein nach Absatz 8.3. unzulässiger bzw. nicht angezeigter Gegenstände nicht ein, so können wir Ihre Beförderung und die Beförderung Ihres Gepäcks ablehnen.

Aufgegebenes Gepäck

8.6.

8.6.1. Nach Anlieferung des aufzugebenden Gepäcks nehmen wir es in unsere Obhut und stellen zur Identifizierung des Gepäcks einen Gepäckschein sowie eine Gepäckmarke aus.

8.6.2. Aufgegebenes Gepäck muss mit Ihrem Namen oder einer sonstigen Identifizierung versehen sein.

8.6.3. Aufgegebenes Gepäck wird mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie befördert werden, es sei denn, dies ist aus Sicherheitsgründen nicht möglich. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck demzufolge auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihrem Aufenthaltsort ausliefern, soweit nicht Ihre Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich ist. Artikel 13 (Schadenshaftung) bleibt unberührt.

Handgepäck

8.7.

8.7.1. Wir legen Anzahl, Höchstgewichte und maximale Dimensionen für Handgepäck fest. In jedem Falle muss Handgepäck unter Ihren Vordersitz oder in die Gepäckfächer passen. Wenn Ihr Handgepäck diese Voraussetzungen nicht erfüllt oder den Sicherheitsanforderungen nicht entspricht, so muss es als aufgegebenes Gepäck befördert werden.

8.7.2. Gegenstände, die für die Beförderung im Frachtraum nicht geeignet sind, z. B. empfindliche Musikinstrumente, und die den Anforderungen gemäß Absatz 8.7.1. nicht entsprechen, werden zur Beförderung in der Kabine nur angenommen, wenn sie uns im Voraus angekündigt und von uns zur Beförderung angenommen worden sind. Für diese Sonderleistung können wir einen Zuschlag in Rechnung stellen.

Rückgabe des aufgegebenen Gepäcks

8.8.

8.8.1. Sie sind verpflichtet, Ihr Gepäck entgegenzunehmen, sobald es am Bestimmungsflughafen oder am Ort der Flugunterbrechung zur Abholung bereitgestellt ist.

8.8.2. Wir liefern das aufgegebene Gepäck nur dem Inhaber des Gepäckscheins aus.

8.8.3. Kann die das Gepäck entgegennehmende Person den Gepäckschein nicht vorweisen oder das Gepäck durch den Identifizierungsteil der Gepäckmarke nicht identifizieren, so liefern wir das Gepäck nur unter der Bedingung aus, dass das Recht auf Herausgabe zu unserer Zufriedenheit glaubhaft gemacht wird.

Beförderung von Tieren

8.9.

8.9.1. Die Beförderung von Haustieren unterliegt unserer Zustimmung und den Bedingungen, dass die Tiere mit gültigen Gesundheits- und Impfzeugnissen, Einreiseerlaubnissen und anderen von den jeweiligen Ländern geforderten Einreise- oder Transitpapieren versehen sind und, soweit sie nicht anerkannte Begleithunde oder Assistenztiere sind, ordnungsgemäß in Versandkäfigen oder zugelassenen Transportbehältnissen eingeschlossen sind. Wir behalten uns vor, Art und Weise der Beförderung festzulegen und die Zahl der für einen Flug zulässigen Tiere zu begrenzen.

In der Kabine mitreisende Tiere (gegebenenfalls einschließlich Transportbehältnis) müssen in den Fußraum Ihres Sitzplatzes passen und während des gesamten Aufenthalts an Bord angemessen gesichert sein.

Beachten Sie bitte die Hinweise auf unserer Webseite zur Beförderung von Tieren als zusätzliches Handgepäck in der Kabine: <https://www.lufthansa-city.com/de/informieren/vor-dem-flug/reisen-mit-tieren.html>

Das Gewicht der Tiere, der Versandkäfige und des mitgeführten Tierfutters ist nicht im Freigeepäck des Fluggastes enthalten. Für den Transport sind Übergepäckentgelte zu entrichten.

8.9.2. Ein für den Fluggast erforderlicher anerkannter Begleithund wird kostenlos und, soweit möglich, in der Kabine befördert; bitte beachten Sie die entsprechend für Lufthansa City Airlines anwendbaren und unter <https://www.lufthansa.com/de/de/assistentzhunde> abrufbaren Voraussetzungen für Flüge außerhalb der Vereinigten Staaten von Amerika.

8.9.3. Lufthansa City Airlines akzeptiert ausschließlich Hunde als Assistenztiere. Ein Passagier mit einer Behinderung, der mit einem Assistenztier reist, übernimmt die volle Verantwortung für die Sicherheit, die Gesundheit, das Wohlbefinden und das Verhalten des Assistenztieres. Dies gilt auch für die Interaktion des Assistenztieres mit anderen Fluggästen und Besatzungsmitgliedern während es sich an Bord des Flugzeugs oder in einem von Lufthansa City Airlines kontrollierten Bereich des Flughafens befindet.

8.9.4. Sie tragen die alleinige Verantwortung für die Sicherheit, Gesundheit und das Benehmen Ihres Tieres und haften für die Einhaltung aller Einreise-, Ausreise-, Gesundheits- und sonstiger Vorschriften und Gesetze sowie Anforderungen, die in dem Land, Staat oder Gebiet gelten, aus denen oder in die das Tier befördert wird und/oder in dem sich ein Zwischenziel befindet. Dies gilt insbesondere für erforderliche Gesundheitszeugnisse, Genehmigungen und Impfungen. Lufthansa City Airlines haftet insbesondere nicht für Kosten im Zusammenhang mit der Unterbringung des Tieres in einer Quarantäne sowie für Bußgelder und Kosten im Zusammenhang mit der Rückführung des Tieres an seinen Ausgangsort.

Sie haften für alle Kosten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtungen sowie aus Gesetzen, Vorschriften und Anforderungen ergeben, sowie für alle Schäden, die von Ihnen mitgeführte Tiere verursachen, und stellen uns von jeder diesbezüglichen Haftung frei, soweit nicht wir den Schaden grob fahrlässig oder vorsätzlich selbst verursacht haben.

Artikel 9: Erstattungen

Allgemeines

9.1.

9.1.1. Im Falle einer Annullierung, Umbuchung oder Verspätung kann neben anderen Ansprüchen unter gewissen Voraussetzungen eine Erstattung des Flugpreises in Betracht kommen.

9.1.2. Darüber hinaus sind Erstattungen gemäß Tarifkonditionen möglich. Einige Tarife enthalten Einschränkungen bezüglich der Erstattbarkeit.

9.1.3. Je nach Tarifkonditionen und ggf. genutzten Teilstrecken des Tickets wird der Erstattungswert von Tarif, Steuern und Gebühren berechnet. Zahlungsentgelte, die bei Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels anfallen, werden nicht von uns erstattet.

Empfänger der Erstattung

9.2. Die Erstattung erfolgt grundsätzlich auf das bei der Buchung verwendete Zahlungsmittel. Die Zahlung gilt als Erstattung an den Erstattungsberechtigten.

Währung

9.3. Die Erstattung erfolgt in derselben Währung, in welcher der Flugpreis bezahlt wurde. Der Erstattungsbetrag kann durch Umrechnungen und Gebühren Ihres Zahlungsdienstleisters von dem ursprünglich für den erstatteten Flugschein gezahlten Betrag abweichen.

Erstattung im Reisebüro

9.4. Bei Tickets, die über ein Reisebüro gebucht wurden, kann der Erstattungswert durch Gebühren, die das Reisebüro erhoben hat, von dem von Ihnen an das Reisebüro gezahlten Betrag abweichen. Wir empfehlen, sich daher mit dem Reisebüro in Verbindung zu setzen und die Erstattung dort vornehmen zu lassen.

Artikel 10: Verhalten an Bord

Allgemeines

10.1. Den Anweisungen der Crew ist Folge zu leisten. Ist Ihr Verhalten an Bord derart, dass von Ihnen eine Gefahr für das Flugzeug oder für Personen oder Gegenstände an Bord ausgeht, dass Sie die Besatzung in der Ausübung ihrer Pflichten beeinträchtigen oder Anweisungen der Besatzung nicht Folge leisten, einschließlich der Anweisungen betreffend Rauchverbote, Alkohol- oder Drogenkonsum, oder dass Sie anderen Fluggästen oder der Besatzung Unannehmlichkeiten oder Schaden zufügen, so behalten wir uns das Recht vor, die zur Verhinderung dieses Verhaltens notwendigen Maßnahmen bis hin zur Fesselung zu ergreifen.

Wir können Ihre Weiterbeförderung verweigern und wegen Ihres Verhaltens an Bord Strafanzeige erstatten.

Elektronische Geräte

10.2. Die Benutzung von Mobiltelefonen, Funkgeräten und ferngesteuertem Spielzeug ist an Bord nicht gestattet. Für Mobiltelefone gilt eine Ausnahme auf Flugzeugen, die mit funktionsfähiger Mobilfunktechnik ausgerüstet sind. Auf diesen Flugzeugen ist die Benutzung von Mobiltelefonen nach Anweisung der Crew möglich. Sprachtelefonie soll in jedem Fall unterbunden werden.

Nichtraucherflüge

10.3. Alle Lufthansa City Airlines-Flüge sind Nichtraucherflüge. Das Rauchen ist in allen Bereichen des Flugzeugs verboten. Dies gilt auch für elektronische Zigaretten.

Alkoholische Getränke

10.4. Der Genuss mitgebrachter alkoholischer Getränke ist an Bord nicht gestattet.

Anschnallpflicht

10.5. Sie sind gehalten während des Fluges grundsätzlich auf Ihrem Sitz Platz zu nehmen. Dort besteht Anschnallpflicht.

Fotografieren und Filmen an Bord

10.6. Das Filmen und Fotografieren an Bord ist nur dann gestattet, wenn sichergestellt ist, dass die Rechte - insbesondere die Persönlichkeitsrechte - der aufgenommenen Personen gewahrt werden. Auf Anweisung der Crew kann das Filmen und Fotografieren an Bord jederzeit untersagt werden.

Artikel 11: Zusätzliche Leistungen

11.1. Wenn wir für Sie andere Leistungen als Flugleistungen mit Dritten vereinbaren oder Beförderungsdokumente für andere Beförderungsleistungen als Flugleistungen ausstellen, so handeln wir insoweit nur als Vermittler. In diesen Fällen gelten die Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers.

11.2. Für Zubringerdienste, die wir selbst für unsere Fluggäste erbringen und die keine Flugleistungen beinhalten, können andere als diese Bedingungen gelten. Sie werden Ihnen auf Anfrage zugesandt.

Artikel 12: Verwaltungsformalitäten

Allgemeines

12.1.

12.1.1. Sie sind verpflichtet und es unterliegt Ihrer eigenen Verantwortung, die für Ihre Reise notwendigen Reisedokumente und Visa zu beschaffen und alle Vorschriften der Staaten zu befolgen, die über- oder angefliegen werden oder von denen aus Sie abfliegen; das gleiche gilt für unsere diesbezüglichen Regelungen und Anweisungen. Ihre Reisedokumente und Visa müssen für die gesamte Dauer Ihrer Reise einschließlich etwaiger Unterbrechungen Gültigkeit besitzen. Uns trifft insoweit keine Verantwortung, insbesondere sind wir nicht verpflichtet, die Gültigkeit zu überprüfen.

12.1.2. Wir haften nicht für die Folgen, die Ihnen aus der Unterlassung, die notwendigen Papiere bei sich zu führen, oder aus der Nichtbefolgung der geltenden Vorschriften oder Anweisungen entstehen.

Reisedokumente

12.2. Sie sind verpflichtet, vor Reiseantritt die Einreise- und Ausreisepapiere, Gesundheitszeugnisse und sonstigen Urkunden auf unser Verlangen vorzuweisen, die seitens der Ziel- oder Transitorte vorgeschrieben sind und uns ggf. die Anfertigung von Kopien dieser Dokumente zu gestatten. Wir behalten uns das Recht vor, Sie von der Beförderung auszuschließen, wenn Sie die geltenden Vorschriften nicht befolgen oder Ihre Dokumente unvollständig sind und wir haften nicht für Verluste oder Aufwendungen, die Ihnen daraus entstehen, dass Sie diese Bestimmungen nicht befolgen.

Einreiseverbot

12.3. Wird Ihnen die Einreise in ein Land verweigert, so sind Sie verpflichtet, den anwendbaren Flugpreis zu zahlen, falls wir Sie an Ihren Abflugort oder an einen anderen Ort befördern müssen, weil Sie in ein Land (Durchreise- oder Bestimmungsland) nicht einreisen dürfen. Wir können zur Bezahlung dieses Flugpreises die von Ihnen gezahlten Gelder für nicht genutzte Beförderung verwenden. Der bis zu dem Ort der Abweisung oder Ausweisung für die Beförderung bezahlte Flugpreis wird nicht erstattet.

Haftung des Fluggastes für Strafen usw.

12.4. Falls wir gehalten sind, Strafen oder Bußen zu zahlen oder zu hinterlegen oder sonstige Auslagen aufzuwenden, weil Sie die bezüglich der Ein- oder Durchreise geltenden Vorschriften eines Staates nicht befolgt haben oder weil die erforderlichen Dokumente nicht ordnungsgemäß vorgelegt wurden, so sind Sie verpflichtet, uns auf Verlangen die gezahlten oder hinterlegten Beträge zu erstatten.

Zolluntersuchung

12.5. Auf Verlangen haben Sie der Durchsicht Ihres aufgegebenen und nicht aufgegebenen Gepäcks durch Zoll- und andere Beamte beizuwohnen. Wir haften nicht für den dem Fluggast

während der Untersuchung oder infolge Nichtbeachtens dieser Bestimmung entstehenden Schaden.

Sicherheitsüberprüfung

12.6. Sie sind verpflichtet, sich und Ihr Gepäck den durch die Behörden, die Flughafengesellschaften oder durch uns vorgenommenen Sicherheitsuntersuchungen zu unterziehen.

Übermittlung von Daten

12.7. Wir sind berechtigt, Ihre Passdaten und Ihre im Zusammenhang mit Ihrer Reise von uns verarbeiteten und genutzten personenbezogenen Daten an Behörden im In- und Ausland (einschließlich Behörden in den USA und Kanada) zu übermitteln, wenn das jeweilige Übermittlungsverlangen der Behörde aufgrund gesetzlicher Bestimmungen erfolgt und somit für die Erfüllung des Beförderungsvertrages erforderlich ist.

Artikel 13: Schadenshaftung

Allgemeines

13.1.

13.1.1. Die Beförderung unterliegt der Haftungsordnung des Übereinkommens von Montreal vom 28. März 1999 („Montrealer Übereinkommen“), das in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 2027/97 in der durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 geänderten Fassung und durch nationale Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten umgesetzt wurde.

13.1.2. Hat bei der Entstehung des Schadens ein Verschulden des Geschädigten mitgewirkt, so finden die Normen des jeweils anwendbaren nationalen Rechts hinsichtlich des Ausschlusses oder der Minderung der Ersatzpflicht bei mitwirkendem Verschulden des Geschädigten Anwendung.

13.1.3. Gerichtliche Klagen auf Schadenersatz nach dem Montrealer Übereinkommen müssen innerhalb von zwei Jahren, beginnend mit dem Tage der Ankunft des Flugzeugs oder dem Tag, an dem das Flugzeug hätte ankommen sollen, oder an dem die Beförderung abgebrochen worden ist, erhoben werden.

13.1.4. Wir haften nicht für Schäden, die aus der Erfüllung von staatlichen Vorschriften durch uns oder daraus entstehen, dass Sie die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen nicht erfüllen.

13.1.5. Unsere Haftung übersteigt in keinem Falle den Betrag des nachgewiesenen Schadens. Wir sind für mittelbare oder Folgeschäden nur haftbar, wenn wir oder unsere Leute diese grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben. Dies gilt nicht für Personenschäden.

13.1.6. Die Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen des Montrealer

Übereinkommens sowie des jeweils anwendbaren nationalen Rechts kommen zur Anwendung, soweit durch diese Beförderungsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.

Schadenersatz bei Tod und Körperverletzung

13.2.

13.2.1. Es gibt keine Höchsthaftungsbeträge für die Haftung bei Tod oder Körperverletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 128.821 SZR (ca. 150.000 EUR) kann der Luftfrachtführer keine verschuldensbezogenen Einwendungen gegen Schadenersatzforderungen erheben. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen kann der Luftfrachtführer durch den Nachweis abwenden, dass sowohl er selbst als auch seine Leute weder fahrlässig noch sonst schuldhaft gehandelt haben und auch kein fahrlässiges oder sonst schuldhaftes Unterlassen ursächlich ist.

Vorschusszahlungen

13.2.2. Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat der Luftfrachtführer innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadenersatzberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt die Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR (ca. 19.000 EUR).

Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäck

13.3.

13.3.1. Bei aufgegebenem Gepäck im Sinne des Art. 8.6. dieser Beförderungsbedingungen besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, soweit nicht das Gepäck bereits vorher schadhaft war. Bei nicht aufgegebenem Gepäck haften wir nur für unser schuldhaftes Verhalten sowie das unserer Leute.

Haftungsgrenzen für Gepäck

13.3.2. Wir haften für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Gepäck bis zu einer Höhe von 1.288 SZR (ca. 1.500 EUR). Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung über das betragsmäßige Interesse an der Ablieferung des aufgegebenen Gepäcks am Bestimmungsort abgibt und den verlangten Zuschlag entrichtet. In diesem Fall gilt der vereinbarte Betrag als Haftungsgrenze, sofern der Luftfrachtführer nicht nachweisen kann, dass der vereinbarte Betrag höher ist, als das tatsächliche Interesse des Fluggastes an der Ablieferung des aufgegebenen Gepäcks am Bestimmungsort.

Beanstandungen beim Gepäck

13.3.3. Sofern Sie das aufgegebene Gepäck vorbehaltlos entgegennehmen, wird bis zum Beweis des Gegenteils vermutet, dass es in gutem Zustand und entsprechend dem Beförderungsvertrag abgeliefert worden ist. Bei Beschädigung, Verlust oder Zerstörung von Gepäck haben Sie dem Luftfrachtführer so bald wie möglich schriftlich oder in Textform Anzeige zu erstatten. Bei Gepäckschäden ist jede Klage ausgeschlossen, wenn der Berechtigte nicht unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Gepäck jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach der Annahme des Gepäcks, dem Luftfrachtführer Anzeige erstattet. Dies gilt nicht, wenn der Luftfrachtführer arglistig gehandelt hat.

13.3.4. Wir haften nicht für Schäden, die durch Gegenstände in ihrem Gepäck verursacht werden, es sei denn, wir haben diese grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht. Verursachen diese Gegenstände Schäden am Gepäck eines anderen Fluggastes oder unserem Eigentum, so haben Sie uns für alle Schäden und Aufwendungen, die hieraus entstehen, zu entschädigen.

Verspätung bei der Beförderung von Fluggästen und Gepäck

13.4.

13.4.1. Wir haften für Schäden durch Verspätungen bei der Beförderung von Fluggästen sowie bei der Beförderung von aufgegebenem Gepäck, es sei denn, dass wir und unsere Leute alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung getroffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen uns und unseren Leuten unmöglich war.

Haftungsgrenzen bei Verspätungsschäden

13.4.2. Die Haftung bei Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen ist auf 5.346 SZR (ca. 6.000 EUR) begrenzt.

13.4.3. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Gepäck ist auf 1.288 SZR (ca. 1.500 EUR) begrenzt. Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung über das betragsmäßige Interesse an der Ablieferung des aufgegebenen Gepäcks am Bestimmungsort abgibt und den verlangten Zuschlag entrichtet. In diesem Fall gilt der vereinbarte Betrag als Haftungsgrenze, sofern der Luftfrachtführer nicht nachweisen kann, dass der vereinbarte Betrag höher ist, als das tatsächliche Interesse des Fluggastes an der Ablieferung des aufgegebenen Gepäcks am Bestimmungsort.

Beanstandungen beim Gepäck

13.4.4. Bei Schäden, die durch die verspätete Auslieferung von Gepäck entstanden sind, hat der Fluggast dem Luftfrachtführer so bald wie möglich schriftlich oder in Textform Anzeige zu erstatten. Bei Verspätungsschäden ist jede Klage ausgeschlossen, wenn der Berechtigte nicht spätestens binnen 21 Tagen nach Andienung des Gepäcks den Schaden anzeigt. Dies gilt nicht, wenn der Luftfrachtführer arglistig gehandelt hat.

Mitverschulden des Fluggastes

13.4.5. Hat bei der Entstehung des Schadens ein Verschulden des Geschädigten mitgewirkt, so ist die Höhe des Schadensersatzanspruchs in dem Verhältnis zu mindern, das dem Mitverschulden des Geschädigten entspricht. Der Geschädigte ist insbesondere dazu verpflichtet, den durch seinen Gepäckverlust oder die verspätete Beförderung seines Gepäcks entstehenden Schaden nicht durch unangemessene Ersatzkäufe zu erhöhen.

Artikel 14: Überschriften

Die Überschriften in diesen Beförderungsbedingungen dienen nur der Übersichtlichkeit und sind für ihre Interpretation und Auslegung nicht maßgeblich.

Artikel 15: Sonstige Bestimmungen

Die Beförderung unterliegt weiteren Regelungen und Bedingungen, die auf uns anwendbar sind oder von uns herausgegeben wurden. Diese Regelungen und Bedingungen können Änderungen unterliegen. Sie betreffen insbesondere die Beförderung von minderjährigen Kindern, schwangeren Frauen, kranken Fluggästen, Beschränkungen hinsichtlich elektronischer Geräte oder dem Alkoholgenuss an Bord. Alle Regelungen und Bedingungen übersenden wir auf Anfrage.

Artikel 16: Verbraucherschlichtungsstelle

Wir nehmen an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle ist die *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.*, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,

<https://soep-online.de>

<https://soep-online.de/beschwerdeformularflug.html>

Die Europäische Kommission stellt ebenfalls eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die für Beschwerden genutzt werden kann. Diese Plattform finden Sie unter

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>