

## Betreuung und Entschädigung Annullierungen, Verspätungen und Nichtbeförderung

### DIE RECHTE GEMÄSS DIESER BEKANNTMACHUNG KOMMEN IN DEN FOLGENDEN FÄLLEN ZUM TRAGEN:

- Delta Air Lines ist die ausführende Fluggesellschaft Ihres Fluges;
- Sie reisen auf einem Flug, der von einem Flughafen in der EU abfliegt;
- Sie haben eine Reservierungsbestätigung für einen Flug, der von Delta ausgeführt wird;
- Sie finden sich zu der auf der Delta-Ticket-Bestätigung angegebenen Zeit oder, falls keine Zeit angegeben wurde, spätestens 2 Stunden vor der Abflugzeit zum Check-in ein; und
- Sie reisen zu einem Tarif, der direkt oder indirekt der Öffentlichkeit zugänglich ist, oder mit einem Ticket aus einem Vielflieger-Programm.

### -----FLUGANNULLIERUNGEN-----

#### BETREUUNG BEI ANNULLIERUNG

Wenn Ihr Flug annulliert wird, haben Sie das Recht, eine der folgenden Optionen zu wählen:

- anderweitige Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen so schnell wie möglich oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Plätzen; oder
- Rückerstattung Ihres Ticketpreises innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch ein Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und
- 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

#### ANNULLIERUNGSENTSCHÄDIGUNG

Im Falle einer Annullierung Ihres Fluges haben Sie das Recht auf Entschädigung, die den folgenden Bedingungen unterliegt:

Sie haben keinen Anspruch auf Entschädigung, wenn:

1. Sie mindestens 2 Wochen vor der geplanten Abflugzeit über die Annullierung informiert werden;
2. Sie zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert werden und ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erhalten, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als 2 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als 4 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen; oder
3. Sie weniger als 7 Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die

Annullierung informiert werden und ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erhalten, das es Ihnen ermöglicht, nicht mehr als 1 Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und Ihr Endziel weniger als 2 Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen.

Die ausführende Fluggesellschaft muss keine Entschädigung zahlen, wenn die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn die Fluggesellschaft alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte. Solche Umstände können unter anderem vorliegen bei politischer Instabilität, Wetterbedingungen, Sicherheitsrisiken, unerwarteten Flugsicherheitsmängeln, Streiks und Entscheidungen des Flugverkehrsmanagements.

Diese Annullierungsentschädigung kann nicht am Flughafen ausbezahlt werden, weshalb Sie sich an die Kundenbetreuung wenden müssen (siehe „Erstattungsanträge, Annullierungen, Schadenersatzansprüche und sonstige Anfragen“ weiter unten). Sie können zwischen einer Entschädigung in Beförderungs-Wertgutscheinen (Transportation Credit Vouchers, TCV) oder einer Entschädigung in bar wählen.

Die Entschädigungssumme errechnet sich wie folgt:\*

	Länge des Fluges	TCV	BAR
A	Flüge von 1500 km oder weniger	350 €	250 €
B	Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	500 €	400 €
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	800 €	600 €

1 Kilometer = 0,62 Meilen

\* Diese Entschädigung kann um 50 % reduziert werden, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges die Ankunftszeit des ursprünglich gebuchten Fluges nicht um 2 Stunden überschreitet (Flüge, die unter A fallen), nicht um 3 Stunden überschreitet (Flüge, die unter B fallen) oder nicht um 4 Stunden überschreitet (Flüge, die unter C fallen)

### -----VERSÄTUNGEN-----

#### BETREUUNG BEI VERSPÄTUNG

Die Betreuung, die in diesem Abschnitt beschrieben wird, wird für den Fall zur Verfügung gestellt, dass ein Flug über seine planmäßige Abflugzeit hinaus verspätet ist.

Falls es für die Fluggesellschaft absehbar wird, dass ein Flug sich verspätet:

- A) um 2 Stunden oder mehr im Falle von Flügen von 1500 km oder weniger; oder

B) um 3 Stunden oder mehr im Falle von allen Flügen innerhalb der EU von mehr als 1500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km; oder

C) um 4 Stunden oder mehr im Falle von Flügen, die nicht unter (A) oder (B) fallen, werden Ihnen die folgenden kostenlosen Leistungen angeboten:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer

oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und

- 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

Falls Sie im Fall einer Verspätung von mindestens 5 Stunden Ihre ursprünglichen Reisepläne nicht fortsetzen wollen, haben Sie das

Recht auf die Rückerstattung Ihres Ticketpreises innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch auf einen Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

### -----NICHTBEFÖRDERUNG-----

Wenn für die Fluggesellschaft eine Nichtbeförderung auf Ihrem Flug absehbar wird, wird die Fluggesellschaft Freiwillige ausrufen, die bereit sind, ihre bestätigte Reservierung im Tausch gegen eine vereinbarte Entschädigung in Beförderungs-Wertgutscheinen (TCV) aufzugeben. Die Fluggesellschaft wird ebenfalls eine entsprechende Betreuung, wie unten beschrieben, anbieten. Sollten nicht genügend Freiwillige gefunden werden können und Ihnen gegen Ihren Willen der Einstieg verweigert werden, berechtigt Sie dies sowohl zu einer Betreuung bei Nichtbeförderung sowie dazu, eine Entschädigung zu erhalten, sofern Sie die aktuellen Check-in-Anforderungen erfüllt haben. Sie sind nicht zu dieser Unterstützung und Entschädigung berechtigt, wenn hinreichende Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen, wie z. B. aus Gründen der Gesundheit, Sicherheit oder wegen unzureichender Reiseunterlagen.

#### BETREUUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Sie können wählen zwischen:

- anderweitiger Beförderung zu Ihrem Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen so schnell wie möglich oder zu einem späteren Zeitpunkt nach Ihrem Wunsch, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Plätzen; oder
- Rückerstattung Ihres Ticketpreises innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist, und ggf. auch ein Rückflug zum ersten auf dem Ticket angegebenen Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.

Darüber hinaus erhalten Sie kostenlos:

- Mahlzeiten und Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit; und
- Hotelunterbringung in Fällen, in denen ein Aufenthalt von einer oder mehreren Nächten oder eine Verlängerung des von Ihnen ursprünglich geplanten Aufenthaltes notwendig wird (inklusive Beförderung); und
- 2 Telefongespräche oder 2 Nachrichten via Fax oder E-Mail.

#### ENTSCHÄDIGUNG BEI NICHTBEFÖRDERUNG

Gemäß den oben erwähnten Bedingungen wird Ihnen, wenn Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wird, eine Entschädigungsleistung auf dem Flughafen angeboten werden. Sie können zwischen Beförderungs-Wertgutscheinen (TCV) oder Bargeld wählen, wie unten dargelegt.\*

	Länge des Fluges	TCV	BAR
A	Flüge von 1500 km oder weniger	350 €	250 €
B	Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km	500 €	400 €
C	Flüge, die nicht unter A oder B fallen	800 €	600 €

1 Kilometer = 0,62 Meilen

\* Diese Entschädigung kann um 50 % reduziert werden, wenn die Ankunftszeit des alternativen Fluges die Ankunftszeit des ursprünglichen Fluges nicht um 2 Stunden überschreitet (Flüge, die unter A fallen), nicht um 3 Stunden überschreitet (Flüge, die unter B fallen) oder nicht um 4 Stunden überschreitet (Flüge, die unter C fallen)

### -----HERABSTUFUNG-----

Wenn Sie unfreiwillig in einer niedrigeren Klasse platziert werden, als die, für die Ihr Ticket erworben wurde, haben Sie innerhalb von sieben Tagen Anspruch auf Erstattung von:

- A. 30 % des Ticketpreises für alle Flüge von 1500 km oder weniger;
- B. 50 % des Ticketpreises für alle Flüge innerhalb der EU von mehr als 1500 km und alle anderen Flüge zwischen 1500 und 3500 km; oder
- C. 75 % des Ticketpreises für alle Flüge, die nicht unter A oder B fallen.

### ---ERSTATTUNGSANTRÄGE, ANSPRÜCHE ZUR ANNULLIERUNGSERSTATTUNG UND SONSTIGE ANFRAGEN---

Falls Sie, wie oben beschrieben, Ihre ursprünglichen Reisepläne nicht weiter verfolgen möchten, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung Ihres Ticketpreises innerhalb von sieben Tagen für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, falls der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan zwecklos geworden ist und:

- falls Ihr Flug annulliert wurde; oder

- falls Ihr Flug mindestens 5 Stunden Verspätung hat; oder
- falls Ihnen die Beförderung gegen Ihren Willen verweigert wird.

Wenn Sie die Fluggesellschaft wegen einer Erstattungsanfrage, eines Schadensersatzanspruches oder wegen sonstiger Anfragen kontaktieren möchten, setzen Sie sich bitte mit der Delta Kundenbetreuung per E-Mail über [www.delta.com](http://www.delta.com) in Verbindung.

(Wählen Sie Kommentar/Beschwerde -> Beschwerde zu vergangener Reise -> Beschwerde -> Flugunterbrechung und geben Sie alle erforderlichen Informationen an, um sicherzustellen, dass Ihre Anfrage sachgemäß bearbeitet wird.)  
Ansprüche werden gemäß den internationalen Transportbedingungen

von Delta gehandhabt. Ein gedrucktes Exemplar der internationalen Transportbedingungen ist bei der Delta Kundenbetreuung oder bei Delta Reisebüros erhältlich. Eine digitale Version ist auf der Website verfügbar (gehen Sie zu -> Rechtshinweise -> Transportvertrag).

### -----NATIONALE DURCHSETZUNGSSTELLE-----

Jeder EU-Mitgliedstaat hat eine Einrichtung benannt, die für die Durchsetzung der Regeln zu Entschädigungs- und Betreuungsleistungen verantwortlich ist, die in dieser Bekanntmachung dargelegt sind. Kontaktinformationen finden Sie unter:

<https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-ueb>

Die Kontaktinformationen der benannten Einrichtung in Deutschland sind wie folgt: Luftfahrt-Bundesamt (LBA), 38144 Braunschweig, Deutschland  
Tel.: +49 531 - 23 55 115; (Mo-Do 9.00-16.00 Uhr, Fr 9.00-15.00 Uhr); Fax: +49 531 - 2355707; [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de); <http://www.lba.de>

Delta Air Lines nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor der Schlichtungsstelle söp (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.) teil. Das Schlichtungsverfahren kommt in folgenden Fällen zum Tragen: Flugannullierung, Flugverspätung, Nichtbeförderung bzw. Beförderungsverweigerung, Herabstufung in eine niedrigere Flugzeugklasse, Verspätung/Beschädigung/Zerstörung/Verlust von Gepäck, Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität. Das Schlichtungsverfahren kann unter den folgenden Voraussetzungen eingeleitet werden: Ihre Flugreise war eine Privatreise und keine Geschäftsreise, Sie haben Ihre Ansprüche bereits direkt gegenüber Delta Air Lines geltend gemacht, aber Sie waren mit der Bearbeitung Ihres Anliegens durch Delta Air Lines nicht zufrieden oder Delta Air Lines hat nicht innerhalb von 2 Monaten reagiert, Ihre Forderung beträgt mindestens € 10,00 und höchstens € 5.000,00, Ihr Anliegen ist nicht bei einem Gericht anhängig und Ihr Anliegen war auch noch nicht bei einem Gericht anhängig, Über Ihr Anliegen ist keine Einigung erfolgt, weder in einem Gerichtsverfahren, vor einer anderen Schlichtungsorganisation oder zwischen Ihnen und Delta Air Lines direkt. Die Kontaktdaten von söp sind: söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin [www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)

Allerdings bitten wir Sie, sich zunächst an die Delta Kundenbetreuung zu wenden.

*Diese Bekanntmachung ist gemäß der Verordnung (EG) 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union vorgeschrieben.  
Updated January 2017*