

**Wien, Juli 2009**

## **Artikel 1 – Begriffsbestimmungen**

„**Wir**“, „**unser**“ und „**uns**“ sind Austrian Airlines AG oder Lauda Air Luftfahrt GmbH oder Tyrolean Airways Tiroler Luftfahrt GmbH.

„**(Autorisierter) Agent**“ ist ein Verkaufsagent, welcher von uns ermächtigt ist, uns im Ticket-Verkauf zu vertreten.

„**Abkommen**“ ist das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr, gezeichnet in Montreal am 28. Mai 1999.

„**Airline Code**“ ist ein Code bestehend aus 2 Symbolen oder 3 Buchstaben, welcher der jeweiligen Fluglinie zugeordnet wird.

„**Anschlussflug**“ ist ein Flug aufgrund zweier oder mehrerer aufeinander folgender, gemeinsam ausgestellter Tickets, wobei diese zusammen einen einzigen Beförderungsvertrag darstellen.

„**Elektronischer Coupon**“ ist ein Coupon in elektronischer Form oder ein sonstiges Dokument in unserer Datenbank.

„**Elektronisches Ticket**“ ist der von uns ausgestellte Itinerary/Receipt, der elektronische Coupon oder die Bordkarte.

„**Flug Coupon**“ ist der Teil des Tickets der den Vermerk „Flight Coupon“ oder „good for passage“ enthält oder im Falle des elektronischen Tickets der elektronische Coupon; er gibt die einzelnen Orte an, zwischen denen der Coupon zur Beförderung berechtigt.

„**Flugsegment**“ ist ein Teil einer Beförderung zwischen zwei Orten, der von uns oder einem anderen Luftfrachtführer durchgeführt wird.

„**Flugunterbrechung**“ ist die geplante Unterbrechung Ihrer Reise an einem Ort zwischen Abflugs- und Bestimmungsflughafen.

„**Gepäck**“ sind Ihre persönlichen Gegenstände, die Sie in Zusammenhang mit Ihrer Reise mit sich führen. Soweit nichts anderes bestimmt ist, umfasst dieser Begriff sowohl aufgegebenes als auch nicht aufgegebenes Gepäck.

**Aufgegebenes** Gepäck ist Gepäck, das uns anvertraut wurde und für das eine Gepäckmarke ausgestellt wurde.

**Nicht aufgegebenes** Gepäck ist alles übrige Gepäck.

„**Gepäcksmarke**“ ist ein von uns zur Identifizierung Ihres aufgegebenen Gepäcks ausgestelltes Dokument. Sie besteht aus der Gepäcksanhängemarke, die am Gepäck befestigt wird und aus der Gepäckseinlösemarke, die Ihnen ausgehändigt wird.

„**Höhere Gewalt**“ sind unübliche und unvorhersehbare Umstände außerhalb unseres oder Ihres Einflussbereiches, deren Folgen auch unter Einhaltung größtmöglicher Sorgfalt nicht verhindert werden können.

„**Itinerary/Receipt**“ ist ein von uns ausgestelltes Dokument oder mehrere Dokumente, in dem der Name des Passagiers, Fluginformationen und sonstige Informationen enthalten sind.

„**Konsument**“ ist jede Person, die Verbraucher im Sinne des § 1 Absatz 1 Konsumentenschutzgesetz<sup>1</sup> in der jeweils geltenden Fassung ist.

„**Luftfrachtführer**“ (Carrier) ist jeder andere Luftfrachtführer als wir, dessen Airline Code auf Ihrem Ticket oder auf Ihren Anschlussflugscheinen aufscheint.

„**Passagier**“ ist jede Person, mit Ausnahme der Mitglieder des Bordpersonals, die aufgrund eines Tickets in einem Flugzeug transportiert wird oder werden soll (siehe auch Begriffsbestimmung „Sie“ und „Ihr“).

„**Passagier Coupon**“ (Passenger Coupon) ist der Teil des Tickets, der immer bei Ihnen verbleibt.

„**Rechtzeitiges Eintreffen beim Check-In**“ ist jener Zeitpunkt, der von uns bzw. einem Luftfrachtführer bestimmt wurde, zu dem sämtliche Check-In-Formalitäten erledigt sein müssen und Sie Ihren boarding-pass (Einsteigekarte) erhalten haben.

„**Sie**“ und „**Ihr**“ bedeutet irgendeine Person, mit Ausnahme von Mitgliedern des Bordpersonals, welche gemäß eines Tickets in einem Flugzeug befördert wird oder werden soll (siehe auch die Definition für „Passagier“).

„**SZR**“ sind die durch den Internationalen Währungsfonds festgelegten Sonderziehungsrechte (1 SZR entspricht am 08.05.2009 1,11911 EURO).

---

<sup>1</sup> Bundesgesetz vom 8.3.1979, BGBl 140, mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher getroffen werden.

„**Tage**“ sind volle Kalendertage, einschließlich Sonntage und gesetzlicher Feiertage; bei Schadensanzeigen wird der Tag des Erhaltes des Gepäcks nicht mitgerechnet; bei Feststellung der Gültigkeitsdauer eines Tickets wird der Tag der Ausstellung bzw. der Tag des Flugbeginns nicht mitgerechnet.

„**Tarif**“ ist das für die Beförderung eines Fluggastes und Gepäcks zu entrichtende Entgelt sowie die Bedingungen, unter denen dieser anwendbar ist.

„**Ticket**“ (Flugschein) ist entweder das Dokument mit dem Vermerk „Passenger Ticket and Baggage Check“ (Passagier Coupon und Gepäckschein) oder das elektronische Ticket; es umfasst auch die Vertragsbedingungen und Hinweise sowie die Flug- und Passagier Coupons.

„**Vereinbarte Zwischenlandeorte**“ sind Orte, mit Ausnahme des Abflugs- und des Bestimmungsortes, welche im Ticket ausdrücklich als solche benannt oder als solche in unseren Flugplänen veröffentlicht sind.

„**Vertragsbedingungen**“ sind die auszugsweise in Ihrem Ticket oder Itinerary/Receipt abgebildeten (bzw. mit diesem übermittelten) Bestimmungen, die als solche bezeichnet werden und welche mittels Verweis diese Allgemeinen Bedingungen für die Beförderung von Fluggästen und Gepäck zu einem Bestandteil Ihres Beförderungsvertrages machen.

## **Artikel 2 – Anwendungsbereich**

### **2.1 Allgemeines**

Soweit in den Absätzen 2.2, 2.4 und 2.5 dieses Artikels nicht anderes bestimmt ist, sind diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen nur auf jene Flüge oder Flugsegmente anwendbar, bei denen der Name unserer Fluglinie oder unser Airline Code in der Spalte „Carrier/Flight“ des Tickets für diesen Flug bzw. dieses Flugsegment steht.

Wenn wir einen Flugschein zur Beförderung auf Diensten einer anderen Airline ausstellen, handeln wir insoweit nur als deren Agent. Sie erkennen dies daran, dass unser Airline Code nicht vor der Flugnummer aufscheint.

Unsere Flüge werden von den Fluglinien der Austrian Airlines Gruppe, d.s. Austrian Airlines AG, Lauda Air Luftfahrt GmbH oder Tyrolean Airways Tiroler Luftfahrt GmbH durchgeführt.

### **2.2 Charterflüge**

Bei Beförderungen aufgrund einer Chartervereinbarung kommen diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen zur Anwendung, soweit sie nicht durch die Bedingungen der Chartervereinbarung und des Charter-Tickets abgeändert oder ersetzt werden.

### **2.3 Code Share-Flüge**

Auf manchen Strecken bieten wir unter dem Begriff „Code Share-Flug“ unser Service gemeinsam mit anderen Luftfrachtführern an. Das bedeutet, dass, obwohl Sie eine Buchung bei uns und ein Ticket mit unserem Namen oder Airline Code haben, die Beförderung durch einen anderen Luftfrachtführer durchgeführt wird. Im Falle eines „Code Share-Fluges“ werden wir oder unsere Agenten Sie bereits bei der Reservierung des Tickets darauf hinweisen.

### **2.4. Information über die Identität des ausführenden Luftfrachtführers<sup>2</sup>**

Da es für Sie als Passagier wichtig ist zu wissen, mit welcher Fluglinie Sie tatsächlich fliegen (Operating Carrier), informieren wir Sie bereits bei Reservierung eines Fluges über die Identität des Operating Carriers. Ebenso werden Sie unverzüglich informiert, sofern der Operating Carrier gewechselt wird.

Indirekte Vertriebskanäle, welche nicht in unserem Einflussbereich stehen, wie Reisebüros oder diverse Internetanbieter, sind ebenfalls durch Art 11 der Verordnung (EG) Nr. 2111/2005<sup>2</sup> verpflichtet, bei Reservierung auf den Operating Carrier hinzuweisen bzw. jeden Wechsel des Operating Carriers dem Passagier mitzuteilen.

Die gemeinschaftliche Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Europäischen Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, finden Sie unter [http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell_en.htm) bzw. über einen Link auf unserer Homepage [www.austrian.com](http://www.austrian.com)

### **2.5 Entgegenstehendes Recht**

Im Falle des Widerspruchs zwischen diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen und unseren Tarifen oder dem anwendbaren Recht,

---

<sup>2</sup> Entsprechend Verordnung (EG) Nr. 2111/2005 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. Dezember 2005 über die Erstellung einer gemeinschaftlichen Liste der Luftfahrtunternehmen, gegen die in der Gemeinschaft eine Betriebsuntersagung ergangen ist, sowie über die Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens und zur Aufhebung des Artikels 9 der Richtlinie 2004/36/EG.

gehen diese Tarife bzw. das anwendbare Recht den Allgemeinen Beförderungsbedingungen vor.

Sollte irgendeine Bestimmung dieser Allgemeinen Beförderungsbedingungen unter dem jeweils anwendbaren Recht ungültig sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt.

## **2.6 Bestimmungen des Luftfrachtführers**

Sofern in diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen nicht anders geregelt, gehen im Falle des Widerspruchs zwischen diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen und anderen Bestimmungen, diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen vor.

## **Artikel 3 – Tickets**

### **3.1 Allgemeines**

**3.1.1** Wir befördern nur den im Ticket angeführten Passagier; Sie müssen daher jederzeit in der Lage sein, die zu Ihrer Identifikation nötigen Dokumente vorzulegen.

**3.1.2** Das Ticket ist nicht übertragbar.

**3.1.3** Das Ticket ist und bleibt zu jederzeit unser Eigentum.

**3.1.4** Ausgenommen den Fall eines elektronischen Tickets können Sie nicht auf einem Flug befördert werden, wenn Sie dafür kein gültiges Ticket mit einem gültigen Flug Coupon und allen übrigen unbenutzten Flugcoupons sowie dem Passagier Coupon besitzen. Weiters können Sie nicht befördert werden, wenn Ihr Ticket in irgendeiner Weise verändert wurde und dies nicht durch uns oder einen unserer Agenten geschah. Im Fall eines elektronischen Tickets können Sie nicht befördert werden, wenn Sie sich nicht ausreichend ausgewiesen haben und kein gültiges elektronisches Ticket auf Ihren Namen ausgestellt wurde.

**3.1.5 a** Im Falle des Verlustes oder der Beschädigung eines bei uns oder einem unserer Agenten gekauften Tickets (oder eines Teiles davon) oder der unvollständigen Vorlage desselben, werden wir auf Ihren Wunsch ein Ersatzticket (oder einen Teil davon) ausstellen, wenn uns zu diesem Zeitpunkt der Nachweis dafür erbracht wird, dass das Ticket für die in Frage stehende Beförderung ursprünglich ordnungsgemäß ausgestellt war. In diesem Fall müssen Sie allerdings eine Vereinbarung unterzeichnen, wonach Sie uns für sämtliche notwendigen und angemessenen Kosten bis zum Wert des Original-Tickets

entschädigen, welche uns oder einem anderen Luftfrachtführer im Falle der Einlösung oder des Abfluges des in Verlust geratenen Tickets oder Flug Coupons entstehen. Der ausstellende Luftfrachtführer kann eine angemessene Bearbeitungsgebühr für dieses Service verlangen, soweit der Verlust oder die Beschädigung nicht auf eine Nachlässigkeit dieses Luftfrachtführers oder eines seiner Agenten zurückgeht.

**3.1.5.b** Ist ein solcher Nachweis nicht möglich oder sind Sie nicht bereit, eine solche Erklärung zu unterzeichnen, können wir bzw. der ausstellende Luftfrachtführer Sie dazu anhalten, den vollen Preis für dieses neue Ticket zu bezahlen. Allerdings werden wir den Betrag für das verlorene bzw. beschädigte Originalticket abzüglich einer Bearbeitungsgebühr refundieren, sofern und sobald uns der Nachweis erbracht wird, dass das verlorene oder beschädigte Ticket vor Ablauf der Gültigkeit nicht verwendet wurde.

**3.1.6** Das Ticket stellt einen Wert dar, weshalb Sie ausreichend sicherstellen sollten, dass es weder beschädigt noch gestohlen wird.

## **3.2 Gültigkeitsdauer**

**3.2.1** Ein Ticket zum Normaltarif ist zur Beförderung ein Jahr gültig, gerechnet vom Zeitpunkt des Antrittes der Beförderung oder, sofern das Ticket auch nicht teilweise zur Beförderung verwendet worden ist, vom Ausstellungstage an. Ein Ticket zu einem anderen als dem Normaltarif ist zur Beförderung oder Erstattung nur für die Zeit gültig, wie sie in den Bestimmungen des Luftfrachtführers oder im Beförderungstarif oder im Ticket selbst angegeben ist.

**3.2.2** Können Sie innerhalb der Gültigkeitsdauer des Tickets Ihre Reise deshalb nicht antreten, weil wir zu dem Zeitpunkt, an dem Sie reisen möchten, Ihre Buchung nicht bestätigen können, wird die Gültigkeitsdauer Ihres Tickets bis zum nächsten Flug verlängert, auf welchem wir einen Beförderungsplatz in der Beförderungsklasse für die der Flugpreis entrichtet wurde, zur Verfügung stellen können oder Sie erhalten eine Erstattung in Übereinstimmung mit Artikel 10.

**3.2.3** Können Sie Ihre Reise nach Reiseantritt wegen Krankheit nicht innerhalb der Gültigkeitsdauer fortsetzen, so können wir die Gültigkeitsdauer Ihres Tickets verlängern. Eine Verlängerung ist allerdings nur möglich bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie wieder reisefähig sind oder bis zu unserem ersten Flug nach diesem Datum von dem Ort, an dem die Reise unterbrochen wurde, auf welchem Platz zur Verfügung steht, und ausschließlich in der Klasse, für die das Ticket ausgestellt wurde. Eine solche Krankheit muss durch ein ärztliches Zeugnis attestiert werden. Wenn die im Ticket verbleibenden Flug Coupons, oder im Falle eines elektronischen Tickets der Elektronische Coupon, einen oder mehrere Zwischenlandeorte beinhalten, kann die Gültigkeit des Tickets für die Dauer von

maximal drei Monaten nach dem auf dem Ticket ausgewiesenen Datum verlängert werden. Unter diesen Umständen können wir die Gültigkeitsdauer der Tickets von den Sie begleitenden engeren Familienmitgliedern ebenfalls verlängern.

**3.2.4** Verstirbt ein Fluggast während seiner Flugreise, kann bei den ihn begleitenden Fluggästen auf die Mindestaufenthaltsdauer verzichtet oder die Gültigkeitsdauer des Tickets verlängert werden. Kommt es im engeren Familienkreis des Fluggastes, der sich auf einer Flugreise befindet, zu einem Todesfall, kann das vom Fluggast benützte Ticket und die Tickets der ihn begleitenden engeren Familienmitglieder entsprechend verlängert werden. Jede dieser Änderungen erfolgt erst nach Vorlage einer gültigen Sterbeurkunde; die Verlängerung der Gültigkeit ist auf einen Zeitraum von 45 Tagen ab dem Todesfall beschränkt.

### **3.3 Reihenfolge der Benutzung der Flugcoupons**

**3.3.1** Das Ticket, das Sie erworben haben, ist nur gültig für die darauf angegebene Beförderungsleistung – vom Abflugort über eventuelle Zwischenlandeorte zum Bestimmungsort. Das von Ihnen bezahlte Entgelt basiert auf unseren Tarifen und gilt für die auf dem Ticket angegebene Beförderung. Es stellt einen wichtigen Bestandteil unseres Vertrages mit Ihnen dar. Das Ticket wird nicht vergütet und verliert seine Gültigkeit, wenn die Flug Coupons nicht in der angegebenen Reihenfolge verwendet werden.

**3.3.2** Sollten Sie irgendeinen Teil Ihrer Reise verändern wollen, müssen Sie uns vorab darüber informieren. Der Preis für Ihre neue Beförderung muss in diesem Fall neu berechnet werden und Sie haben die Wahl diesen neuen Preis zu akzeptieren oder die ursprüngliche Beförderung gemäß Ihres Originaltickets zu wählen. Sollten Sie gezwungen sein, Ihre Reise aus Gründen der Höheren Gewalt zu ändern, so sollten Sie uns so früh wie möglich darüber informieren und uns das Vorliegen dieser nachweisen. Wir werden in diese Fällen unser möglichstes tun, um Sie ohne Verrechnung von zusätzlichen Kosten mit einem unserer planmäßigen Flüge zu Ihrem nächsten Zwischenlandeort oder zu Ihrem Bestimmungsort zu befördern.

**3.3.3** Sollten Sie Ihre Reiseroute ohne unsere Zustimmung abändern, werden wir den anwendbaren Preis für die tatsächliche Reiseroute berechnen. Sie müssen in diesem Fall die Differenz zwischen dem von Ihnen bereits bezahlten Preis und dem Preis, der für die von Ihnen gewählte neue Reiseroute anwendbar ist, bezahlen.

**3.3.4** Bitte beachten Sie, dass es neben Reiserouten-Änderungen, die zu keinen Preisänderungen führen, auch solche gibt, wie z.B. die Änderung des Abflugortes oder die Umkehrung Ihrer Reiserichtung, die sehr wohl zu einer Preiserhöhung

führen können. Außerdem sind einige Tarife nur an bestimmten Tagen und/oder für bestimmte Flüge, die auf dem Ticket ausgewiesen sind, gültig und können überhaupt nicht oder nur gegen eine bestimmte Aufzahlung geändert werden.

**3.3.5** Jeder in Ihrem Ticket enthaltene Flug Coupon gilt in Übereinstimmung mit dem anzuwendenden Tarif nur für die Beförderung in der Buchungsklasse zu dem Datum und für den Flug, für den der Platz reserviert wurde. Wurde ursprünglich ein Ticket ohne genauere Angaben ausgestellt, kann auch später noch - in Abstimmung mit unseren Tarifen und der Sitzplatzverfügbarkeit auf dem gewünschten Flug - Platz reserviert werden.

**3.3.6** Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Rückflug bzw. Ihre Anschlussflüge stornieren, wenn Sie nicht (rechtzeitig) zum von Ihnen gebuchten Flug erscheinen, ohne uns vorher entsprechend zu informieren. Ihre Anschlussflüge werden jedoch nicht gestrichen, wenn Sie uns vorher entsprechend informieren.

## **Artikel 4 – Flugpreise, Tarife, Steuern und Zuschläge**

### **4.1 Flugpreise**

Flugpreise gelten nur für die Beförderung vom tatsächlichen Abflugs- zum Bestimmungsort, ausgenommen anderes ist ausdrücklich vereinbart. In den Flugpreisen ist die Vergütung von Bodentransportdiensten zwischen Flughäfen sowie zwischen Flughäfen und Stadtterminals nicht mit eingeschlossen. Der Flugpreis wird in Übereinstimmung mit unseren Tarifen berechnet, welche am Tag der Zahlung des Tickets für die gewählte Reiseroute zu einem bestimmten Datum gelten. Sollten Sie Ihre Reiseroute oder das Datum Ihrer Reise ändern, kann dies daher Einfluss auf den zu bezahlenden Flugpreis haben.

### **4.2 Steuern und Zuschläge**

Anwendbare Steuern, Gebühren und Zuschläge, die durch Regierungs- oder sonstige Behörden oder von Flughafenunternehmen eingehoben werden, sind von Ihnen zu tragen. Beim Kauf Ihres Tickets werden Sie auf diese Steuern, Gebühren und Zuschläge, welche nicht im Flugpreis inbegriffen und in der Regel separat auf dem Ticket ausgewiesen sind, hingewiesen. Diese Steuern, Gebühren und Zuschläge unterliegen laufenden Änderungen und können daher auch nach dem Ausstellungsdatum des Tickets eingehoben werden. Sollte eine Erhöhung der auf dem Ticket ausgewiesenen Steuern, Gebühren und Zuschläge eintreten, ist diese von Ihnen zu tragen. Ebenso sind Sie verpflichtet, neue, erst nach dem Ausstellungsdatum vorgeschriebene Steuern, Gebühren und Zuschläge zu tragen. Andererseits können Sie im Falle, dass Steuern, Gebühren und Zuschläge, welche

Sie bei Ausstellung des Tickets bezahlt haben, verringert werden oder nicht mehr anwendbar sind, eine Rückerstattung des Differenzbetrages verlangen.

### **4.3 Währung**

Flugpreise und Zuschläge können in der Währung des Landes bezahlt werden, in dem das Ticket ausgestellt wurde, außer eine andere Währung wird bei oder vor der Bezahlung von uns oder einem unserer Agenten angegeben (z.B. weil die Umrechnung der lokalen Währung nicht möglich ist). Andere Währungen können wir nach unserem Ermessen akzeptieren.

## **Artikel 5 – Buchung von Beförderungsplätzen**

### **5.1 Buchungserfordernisse**

Ihre Buchung wird von uns oder unseren Agenten eingetragen. Auf Wunsch werden wir Ihnen eine schriftliche Buchungsbestätigung ausstellen.

### **5.2 Fristen bei der Ticketausstellung**

Wir können Ihre Buchung streichen, wenn Sie Ihr Ticket nicht zum letztmöglichen Zeitpunkt der Ticketausstellung bezahlen und nicht mit uns eine anderwärtige Zahlungsvereinbarung getroffen haben.

### **5.3 Persönliche Daten**

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Sie uns Ihre persönlichen Daten zum Zwecke der Buchung, des Kaufs eines Tickets, zur Abklärung Ihrer Flugtauglichkeit, der Inanspruchnahme zusätzlicher Leistungen, der Entwicklung und Zurverfügungstellung diverser Service-Leistungen sowie der Erleichterung der Aus- und Einreiseabläufe zur Verfügung gestellt haben und dass wir Ihre Daten in Zusammenhang mit Ihrer Reise Regierungs- und sonstigen Behörden zur Verfügung stellen können. Zu diesen Zwecken gestatten Sie uns, diese Daten einzubehalten, zu verwenden und an unsere Stadtbüros, autorisierte Agenten, Regierungs- und andere Behörden, andere Luftfrachtführer sowie sonstige Leistungsträger zu übermitteln.

#### **5.3.1. Datenerfassung für ausländische Behörden**

In verschiedenen Ländern gibt es die gesetzliche bzw. behördliche Verpflichtung für Luftfahrtunternehmen, persönliche Daten von Passagieren aus dem Reservierungssystem an die jeweils zuständige Behörde zu übermitteln, sofern ein Ziel- oder Umsteige Flughafen Ihres Reiseverlaufs in einem der betroffenen

Staaten liegt. Eine Liste dieser Staaten sowie die betroffenen Daten finden Sie auf unserer [Homepage](http://www.aua.com/at/deu/Austrian/AGB/datacollection/) unter <http://www.aua.com/at/deu/Austrian/AGB/datacollection/>

Bitte beachten Sie, dass alle von Ihnen im Rahmen der Buchung angegebenen Daten von einer Übermittlung betroffen sein können.

Für Infos, Beschwerden, Datenauskünfte stehen wir unter der Telefonnummer Tel.: +43 (0)5 1766 1000 (aus ganz Österreich zum Ortstarif, Mo- So, Feiertag 8h - 20h) oder unter der E-Mail-Adresse [AustrianInternet@austrian.com](mailto:AustrianInternet@austrian.com) zur Verfügung.

#### **5.4 Sitzplatz**

Wir werden alles unternehmen, Ihre gewünschte Sitzplatzreservierung zu berücksichtigen; allerdings ist es uns nicht möglich, einen speziellen Sitzplatz zu garantieren. Wir behalten uns jederzeit, auch nach dem Besteigen des Flugzeugs, das Recht vor, Ihnen einen Platz zuzuweisen oder einen zugewiesenen Platz zu ändern. Dies kann aus operationellen, Sicherheits- oder sonstigen Gründen notwendig sein.

#### **5.5 Rückbestätigung von Buchungen**

**5.5.1** Es kann notwendig sein, Anschluss- oder Rückflüge innerhalb bestimmter Fristen rückzubestätigen. In diesen Fällen werden Sie darüber bzw. wie und wo Sie diese Bestätigung vornehmen können, rechtzeitig in Kenntnis gesetzt. Ist diese Bestätigung erforderlich und wird sie von Ihnen unterlassen, können wir Ihren Anschluss- oder Rückflug streichen. Sollten Sie uns informieren, dass Sie trotzdem reisen möchten und sind Sitzplätze auf dem Flug in der gewählten Buchungsklasse verfügbar, werden wir alle Anstrengungen unternehmen, Sie zu Ihrem nächsten Zwischenlandeort oder Ihrem Bestimmungsort zu befördern.

**5.5.2** Sie sollten jedenfalls auch die diesbezüglichen Bestimmungen allfälliger anderer, in Ihre Reise involvierter Luftfrachtführer überprüfen. Sollte es erforderlich sein, ersuchen wir Sie, Ihren Flug bei dem in der Spalte „Carrier/Flight“ am Ticket aufscheinenden Luftfrachtführer rückzubestätigen.

#### **Artikel 6 – Rechtzeitiges Eintreffen zur Abfertigung (Check In)**

**6.1** Der spätest mögliche Zeitpunkt zum Check In variiert von Flughafen zu Flughafen: Wir empfehlen daher, dass Sie sich rechtzeitig diesbezüglich informieren und die Zeiten einhalten. Ihre Reise wird angenehmer verlaufen, wenn Sie sich genügend Zeit lassen, um die gesamte Abfertigung in Ruhe

vornehmen zu können. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung zu streichen, sollten Sie die vorgegebenen Check In-Zeiten nicht einhalten. Gerne werden wir oder unsere Agenten Sie hinsichtlich der Check In Zeiten Ihres ersten Fluges mit uns informieren. Sie können diese Zeiten auch aus unseren Flugplänen entnehmen. Bezüglich jedes Anschluss- oder Rückflugs auf Ihrer Reise müssen Sie sich jedoch selbst informieren.

**6.2** Sie dürfen am Flugsteig nicht später erscheinen, als zu jenem Zeitpunkt der Ihnen anlässlich des Check In bekannt gegeben wurde.

**6.3** Sollten Sie sich nicht rechtzeitig am Abfertigungsort (Check In) oder am Flugsteig einfinden, können wir Ihre Buchung streichen.

## **Artikel 7 – Verweigerung der Beförderung sowie Beförderungsbeschränkungen**

### **7.1 Beförderungsverweigerungsrecht**

Wir behalten uns vor, Ihnen nach unserem Ermessen die Beförderung oder die Beförderung Ihres Gepäcks auf unseren Flügen zu verweigern, sofern wir Ihnen dies zuvor schriftlich mitgeteilt haben. Unter diesen Umständen erhalten Sie natürlich eine Rückerstattung des Flugpreises.

Außerdem dürfen wir Ihnen oder Ihrem Gepäck die Beförderung verweigern, wenn einer der folgenden Umstände eintritt oder wir begründeter Weise der Meinung sind, er werde eintreten:

**7.1.1** sofern diese Maßnahme notwendig ist, um anwendbaren nationalen oder internationalen Vorschriften zu entsprechen; oder

**7.1.2** Ihre Beförderung oder der Transport Ihres Gepäcks die Sicherheit, Gesundheit oder den Komfort der Passagiere oder der Crew gefährden oder bedrohen könnte; oder

**7.1.3** Ihr geistiger oder körperlicher Zustand, einschließlich Ihre Beeinträchtigung durch Alkohol oder Drogen, eine Gefahr oder ein Risiko für Sie selbst, andere Passagiere, die Crew oder Eigentum darstellt; oder

**7.1.4** Sie bereits auf einem früheren Flug erhebliche Unannehmlichkeiten verursacht haben und wir Grund zu der Annahme haben, dass Sie dieses Verhalten wiederholen könnten; oder

**7.1.5** Sie sich geweigert haben, sich der Sicherheitskontrolle zu unterziehen; oder

**7.1.6** Sie den anwendbaren Flugpreis, Steuern, Gebühren oder Zuschläge nicht bezahlt haben; oder

**7.1.7** Sie scheinbar nicht über gültige Reisedokumente verfügen, oder versuchen, in ein Land einzureisen, das Sie lediglich als Transitpassagier bereisen dürfen bzw. für das Sie nicht die gültigen Reisedokumente haben, Sie Ihre Dokumente während der Reise zerstören oder diese nicht – gegen Erhalt einer entsprechenden Bestätigung – auf Verlangen der Crew übergeben wollen; oder

**7.1.8** Sie ein unrechtmäßig oder weder bei uns noch bei einem unserer Agenten erworbenes oder ein als gestohlen gemeldetes Ticket vorlegen oder Sie nicht beweisen können, dass Sie die auf dem Ticket genannte Person sind; oder

**7.1.9** Sie die Bestimmungen gemäß Artikel 3.3 betreffend die Reihenfolge der Benutzung der Flugcoupons nicht erfüllen oder Sie ein Ticket vorlegen, das in einer anderen Form als üblicher Weise durch uns oder unsere Agenten verändert wurde; oder

**7.1.10** Sie unsere Sicherheits- und Warnhinweise oder sonstigen Anweisungen nicht beachten.

## **7.2 Spezielle Unterstützung**

Die Beförderung von unbegleiteten Kindern, behinderte Menschen, Schwangeren, Kranken oder anderen Personen, die spezieller Unterstützung bedürfen, muss vorher ausdrücklich mit uns vereinbart werden.

## **Artikel 8 – Gepäck**

### **8.1 Freigepäck**

Sie können Gepäck in bestimmtem Ausmaß als Freigepäck mitführen. Die entsprechenden Bestimmungen dazu können bei uns erfragt werden oder sind dem Passagiercoupon sowie den Informationen auf unserer Homepage zu entnehmen.

### **8.2 Übergepäck**

Die Beförderung von Gepäck über die Freigepäcksgrenze hinaus ist zuschlagspflichtig. Diesbezügliche Informationen sind auf Anfrage bei uns erhältlich.

### **8.3 Als Gepäck nicht anzunehmende Gegenstände**

**8.3.1** Als Gepäck dürfen Sie nicht mit sich führen:

**8.3.1.1** Gegenstände, die geeignet sind, das Fluggerät, Personen oder Gegenstände an Bord zu gefährden, insbesondere die in den „Dangerous Goods Regulations“ der ICAO (International Civil Aviation Organisation) und der IATA (International Air Transport Association) und in anderen Bestimmungen (weiterführende Informationen sind bei uns erhältlich) ersichtlichen Gegenstände;

**8.3.1.2** Gegenstände, deren Transport nach den Gesetzen, Verordnungen oder sonstigen Vorschriften des Staates, von dem aus geflogen wird, der angefliegen oder überflogen wird, verboten ist;

**8.3.1.3** Gegenstände, die nach unserer Ansicht wegen ihrer Gefährlichkeit, Unsicherheit, ihres Gewichtes, ihrer Größe, Form oder Art, ihrer Zerbrechlichkeit oder Verderblichkeit zur Beförderung als Gepäck ungeeignet sind; Informationen über Gegenstände, die nicht als Gepäck akzeptiert werden, sind auf Anfrage bei uns erhältlich.

**8.3.2** Feuerwaffen und Munition, ausgenommen für Jagd- und Sportzwecke sind von der Beförderung als Gepäck ausgeschlossen. Feuerwaffen und Munition für Jagd- und Sportzwecke können in Übereinstimmung mit unseren Bestimmungen als aufgegebenes Gepäck akzeptiert werden, wobei Feuerwaffen entladen und gesichert sowie entsprechend verpackt sein müssen und der Transport von Munition den in Artikel 8.3.1.1. genannten Regelungen unterliegt.

**8.3.3** Waffen, wie z.B. antike Feuerwaffen, Schwerter, Messer u.ä. können nach unserem Ermessen als aufgegebenes Gepäck akzeptiert werden; das Mitführen in der Kabine ist allerdings nicht gestattet.

**8.3.4** Befinden sich dennoch irgendwelche Gegenstände, wie in 8.3.1 und 8.3.2 erwähnt, in Ihrem Gepäck, haften wir nicht für Verlust oder Schäden an diesen Gegenständen, vorausgesetzt der Verlust bzw. die Schäden wurden von uns nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt.

### **8.4 Recht auf Verweigerung der Beförderung**

**8.4.1** Wir behalten uns vor, die Beförderung der in Artikel 8.3 genannten Gegenstände abzulehnen bzw. die Weiterbeförderung aller solcher allenfalls im

Laufe der Beförderung entdeckter Gegenstände zu verweigern. Ebenso behalten wir uns das Recht vor, die Beförderung von Gepäck zu verweigern, für das nicht der anwendbare Zuschlag (z.B. Übergepäck oder Sportgepäck) entrichtet wurde. Für die weitere Disposition der nicht akzeptierten Gepäckstücke sind Sie selbst verantwortlich und wir übernehmen keine Haftung.

**8.4.2** Wir erlauben uns, die Beförderung von Gegenständen abzulehnen, welche von uns aufgrund ihrer Größe, Form oder Art, Gewicht, Inhalt, oder aus Sicherheits- oder operationellen Gründen oder aus Gründen des Wohlbefindens anderer Passagiere als für den Transport ungeeignet befunden werden. Informationen über Gegenstände, die nicht als Gepäck akzeptiert werden, sind auf Anfrage bei uns erhältlich.

**8.4.3** Wir erlauben uns, Gepäck für die Beförderung abzulehnen, wenn es unserer Meinung nach nicht ordentlich und sicher verpackt ist. Informationen über Verpackungen, welche wir nicht akzeptieren, sind auf Anfrage erhältlich.

## **8.5 Durchsuchung von Personen und Gepäck**

Aus Sicherheitsgründen können wir verlangen, dass Sie in eine Durchsuchung oder Durchleuchtung Ihrer Person sowie einer Durchsuchung oder Durchleuchtung Ihres Gepäcks einwilligen. Auch im Falle Ihrer Abwesenheit kann Ihr Gepäck untersucht werden um festzustellen, ob Sie in Ihrem Gepäck Gegenstände wie in Artikel 8.3 beschrieben zum Transport übergeben haben oder mitführen. Sollten Sie in eine derartige Untersuchung nicht einwilligen, können wir Ihnen und Ihrem Gepäck die Beförderung verweigern. Im Falle, dass Ihr Gepäck im Zuge einer Durchsuchung oder Durchleuchtung beschädigt wird, haften wir grundsätzlich nicht, ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

## **8.6 Aufgegebenes Gepäck**

Bei Übergabe des aufzugebenden Gepäcks nehmen wir es in unsere Obhut und stellen für jedes aufgegebene Gepäckstück eine Gepäcksmarke aus.

**8.6.1** Auf jedem aufgegebenen Gepäck muss Ihr Name oder eine andere Möglichkeit zur Identifizierung angebracht sein.

**8.6.2** Ihr aufgegebenes Gepäckstück wird, soweit möglich, immer auf demselben Flugzeug wie Sie befördert, es sei denn, dass wir entscheiden, die Beförderung aus Sicherheitsgründen auf einem anderen Flug durchzuführen. Sollte Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem unserer folgenden Flüge befördert werden, werden wir es Ihnen nach der Ankunft am Bestimmungsort zustellen,

ausgenommen das anwendbare Recht erfordert Ihre Anwesenheit bei den Zollformalitäten.

## **8.7 Handgepäck**

**8.7.1** Die Maximalgröße und das Maximalgewicht für nicht aufgegebenes Gepäck haben wir im Ticket festgelegt. Es muss außerdem entweder unter den Sitz vor Ihnen oder in ein Gepäckfach passen, andernfalls muss es aufgegeben werden.

**8.7.2** Gegenstände, die für den Transport im Laderaum nicht geeignet sind (wie z.B. Musikinstrumente) und nicht unter die Bestimmungen des Artikels 8.7.1 fallen, können für die Beförderung in der Kabine nur angenommen werden, wenn wir rechtzeitig darüber informiert wurden und Ihnen der Transport von uns zugesagt wurde. Wir erlauben uns, dafür einen Zuschlag einzuheben. Diesbezügliche Informationen sind auf Anfrage bei uns erhältlich.

## **8.8 Abholung und Ausfolgung des aufgegebenen Gepäcks**

**8.8.1** Sie sind verpflichtet, Ihr Gepäck entgegenzunehmen, sobald es am Bestimmungsflughafen oder am Ort der Zwischenlandung zur Verfügung gestellt wird. Sollten Sie es nicht binnen fünf Tagen nach Ankunft des Gepäcks bzw. Verständigung von der Ankunft abholen, erlauben wir uns, eine Lagergebühr einzuziehen. Die Lagergebühr entspricht jener Gebühr, die auf dem jeweiligen Flughafen für die Verwahrung Ihres Reisegepäcks zu bezahlen wäre, maximal jedoch EUR 10 pro Tag. Verlangen Sie Ihr Gepäck nicht binnen drei Monaten ab dessen Bereitstellung, entsorgen wir es und haften keinesfalls für dadurch entstehende Schäden. Dieser Haftungsausschluss gilt gegenüber Konsumenten nur insofern, als die Nichtabholung des Gepäcks nicht durch unser vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurde. Sollten uns noch Beträge geschuldet werden, erfolgt die Auslieferung des Gepäcks gegen Bezahlung der offenen Beträge.

**8.8.2** Ausschließlich der Besitzer der Gepäckseinlösemarke ist berechtigt, das Gepäck entgegenzunehmen. Wir sind jedoch nicht verpflichtet, uns zu vergewissern, dass der Inhaber der Gepäckseinlösemarke der berechtigte Empfänger des auszuliefernden Gepäcks ist.

**8.8.3** Verlangt eine Person aufgegebenes Gepäck und kann sie keine Gepäckeinlösemarke vorweisen, werden wir dieser Person das Gepäck nur ausfolgen, wenn diese uns ausreichend glaubhaft machen kann, dass sie der Besitzer dieses Gepäckstückes ist.

## **8.9 Tiere**

Die Beförderung von Tieren ist nur mit unserer ausdrücklichen Zustimmung möglich. Wenn wir einer Beförderung Ihrer Tiere zustimmen, werden wir diese nur unter folgenden Bedingungen transportieren:

**8.9.1** Sie müssen sicherstellen, dass Tiere wie Hunde, Katzen, Vögel oder andere Haustiere in Versandkäfigen ordentlich eingeschlossen und mit gültigen Gesundheits- und Impfzeugnissen, mit einer Einreiseerlaubnis sowie anderen, von den jeweiligen Ländern geforderten Einreise- und Transitpapieren versehen sind. Wir behalten uns vor, darüber hinausgehende Regelungen festzulegen, die Sie bei uns erfragen können.

**8.9.2** Das Gewicht der mitgeführten Tiere sowie das Gewicht der Versandkäfige und des mitgeführten Tierfutters sind nicht im Freigepäck enthalten; vielmehr ist ein Übergepäckzuschlag zu entrichten, der auf Anfrage bei uns erhältlich ist.

**8.9.3** Blindenhunde und andere Blindentiere, die behinderte Personen begleiten, werden nach Maßgabe unserer sonstigen Bestimmungen zuschlagsfrei befördert, selbst wenn ihr Gewicht die Freigepäcksgrenze übersteigt.

**8.9.4** Sofern die Beförderung der Tiere nicht den Haftungsbestimmungen des Abkommens unterliegt, sind wir nicht haftbar für Verletzung, Verlust, Krankheit oder Tod eines Tieres, welches wir transportiert haben, außer wir haben den Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht.

**8.9.5** Sollte ein Tier nicht alle erforderlichen Aus- und Einreise-, Gesundheits- oder sonstigen Dokumente für die Ein- oder Durchreise in oder durch irgendein Land haben oder sollte ein Tier während der Beförderung nicht ordnungsgemäß verpackt sein, übernehmen wir dafür keinerlei Haftung und der Besitzer des Tieres muss uns für sämtliche Strafen, Kosten, Verluste oder sonstigen Schäden in diesem Zusammenhang entschädigen.

## **Artikel 9 – Flugpläne, Verspätungen, Stornierung von Flügen**

### **9.1 Flugpläne**

**9.1.1** Die in Flugplänen angegebenen Zeiten können sich zwischen dem Datum der Publikation und dem Datum Ihrer Reise ändern. Wir können sie Ihnen daher nicht garantieren und sie stellen auch nicht einen Teil des Vertrages mit uns dar.

**9.1.2** Bevor wir Ihre Buchung akzeptieren, werden wir Sie über die vorgesehenen Flugzeiten informieren; diese sind auch auf Ihrem Ticket angegeben. Es ist möglich, dass wir die Flugzeiten in der Folge ändern müssen. Sofern Sie uns

Kontakt Daten zur Verfügung stellen, werden wir Sie über derartige Änderungen informieren.

## **9.2 Stornierung, Nichtbeförderung in Folge von Überbuchung, Verspätung von Flügen**

**9.2.1** Wir bemühen uns nach besten Kräften, Streichungen, Nichtbeförderungen in Folge von Überbuchung und Verspätungen zu vermeiden. Sollte dennoch ein Flug verspätet sein oder gestrichen werden bzw. werden Sie aufgrund einer Überbuchung nicht transportiert, haben Sie Ansprüche entsprechend der *Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91.*

**9.2.2** In folgenden Fällen haben Sie Anspruch auf Erstattung entsprechend der *Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91:*

- Verspätung des Abfluges von mehr als 5 Stunden,
- Nichtbeförderung in Folge von Überbuchung,
- bestimmte, in obiger Verordnung erwähnte Fälle einer Flugstreichung,
- Beförderung in einer niedrigeren Klasse als die, für die das Ticket erworben wurde

## **Artikel 10 – Erstattungen**

**10.1** In Übereinstimmung mit den anwendbaren Tarifbestimmungen erstatten wir ein Ticket oder einen unbenützten Teil davon wie folgt:

**10.1.1** Wir sind berechtigt, die Erstattung entweder an jene Person, die im Ticket genannt ist oder die das Ticket bezahlt hat vorzunehmen, vorausgesetzt letzteres wird uns zufrieden stellend nachgewiesen.

**10.1.2** Wurde das Ticket von einer anderen als der im Ticket angegebenen Person bezahlt, und wurde bei Ausstellung des Tickets ein entsprechender Erstattungsbeschränkungsvermerk angebracht, so werden wir eine Erstattung nur an die Person, die das Ticket bezahlt hat, vornehmen.

**10.1.3** Außer im Falle des Verlustes des Tickets werden wir eine Erstattung nur gegen Übergabe des Tickets und aller unbenutzter Flug Coupons vornehmen.

## **10.2 Erstattungsbetrag bei freiwilliger Erstattung**

**10.2.1** Sollten Sie aus anderen als den in Artikel 9.2 genannten Gründen Anspruch auf Erstattung haben, berechnet sich der Erstattungsbetrag wie folgt:

**10.2.1.1** wurde kein Teil des Tickets abgeflogen, wird der bezahlte Flugpreis abzüglich anwendbarer Bearbeitungs- und Stornogebühren ersetzt;

**10.2.1.2** wurde ein Teil des Tickets abgeflogen, wird die Differenz zwischen dem bezahlten Flugpreis und dem Preis für den Teil der Strecke, der abgeflogen wurde, abzüglich anwendbarer Bearbeitungs- und Stornogebühren ersetzt.

## **10.3 Erstattung eines in Verlust geratenen Tickets**

**10.3.1** Sollten Sie ein Ticket oder einen Teil davon verlieren und Sie uns diese Tatsache ausreichend nachweisen, werden wir Ihnen gegen Bezahlung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr und nach Ablauf der Gültigkeit des Tickets den Ticketpreis unter folgenden Bedingungen erstatten:

**10.3.1.1** das verlorene Ticket (oder ein Teil davon) wurde weder zur Beförderung noch zur Erstattung eingelöst, erstattet oder ersetzt;

**10.3.1.2** die den Erstattungsbetrag erhaltende Person verpflichtet sich in der von uns vorgeschriebenen Form, im Fall eines unrechtmäßigen Gebrauches den erstatteten Betrag zurückzuzahlen und zwar in dem Ausmaß, in dem das Ticket (oder ein Teil davon) von einer anderen Person zur Beförderung oder Erstattung vorgelegt oder eingelöst wurde.

**10.3.2** Sollten wir oder einer unserer Agenten das Ticket verlieren, werden wir es natürlich ersetzen.

## **10.4 Ablehnung von Erstattungen**

**10.4.1** Wir können die Erstattung ablehnen, wenn der Antrag auf Erstattung erst nach Ablauf der Gültigkeit des Tickets gestellt wird.

**10.4.2** Wir erlauben uns, den Ersatz eines Tickets, das uns oder den Behörden eines Landes als Beweis für die Absicht, das Land wieder zu verlassen, vorgelegt wurde, abzulehnen; es sei denn, Sie weisen zu unserer Zufriedenheit nach, dass Sie die Erlaubnis haben, in dem Land zu bleiben, oder dass Sie das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel verlassen werden.

## **10.5 Währung**

Wir behalten uns das Recht vor, die Erstattung in derselben Art und Währung vorzunehmen, in der das Ticket bezahlt wurde.

## **10.6 Erstatte**

Erstattungen werden grundsätzlich nur von dem Luftfrachtführer oder Agenten vorgenommen, der das Ticket ursprünglich ausgestellt hat.

## **Artikel 11 – Verhalten an Bord des Flugzeuges**

### **11.1 Allgemeines**

Verhalten Sie sich an Bord des Flugzeuges nach unserem begründeten Ermessen derart, dass

- das Flugzeug, andere an Bord befindliche Personen oder Gegenstände gefährdet werden,
- Sie die Besatzung in der Ausführung Ihrer Arbeit behindern oder deren Anweisung nicht befolgen, insbesondere in Fällen betreffend das Rauchverbot, Alkohol- oder Drogenkonsum, oder
- Sie sich in einer Weise verhalten, die anderen Passagieren oder der Besatzung Unbehagen, Unannehmlichkeiten, Schaden oder Verletzungen verursacht,

werden wir jene Maßnahmen ergreifen, die wir für geeignet erachten, um ein solches Verhalten zu unterbinden. In derartigen Fällen können wir Sie an jedem Ort Ihrer Reise zum Aussteigen anhalten, Ihnen die Weiterbeförderung verweigern und Sie für Ihr Verhalten an Bord zivil- und strafrechtlich verfolgen.

Außerdem behalten wir uns das Recht vor, Ihre persönlichen Daten zur rechtlichen Verfolgung aufzunehmen.

### **11.2 Elektronische Geräte**

Aus Sicherheitsgründen dürfen an Bord keine elektronische Geräte, wie z.B. Mobiltelefone, Laptops, tragbare Tongerate, CD-Player, elektronische Spiele oder Sendegerate inkl. ferngesteuerte Spielzeuge und Walkie-Talkies betrieben werden. Die Verwendung von Horbehelfen und Herzschrittmachern ist natürlich gestattet.

## **Artikel 12 – Vereinbarte Nebenleistungen**

**12.1** Vereinbaren wir für Sie von der Beförderung abweichende Leistungen Dritter oder stellen wir ein Ticket für eine Beförderung oder Dienstleistung durch einen Dritten aus, wie z.B. Hotelreservierungen oder die Buchung eines Mietwagens, handeln wir lediglich als Ihr Agent. In diesen Fällen sind die allgemeinen Geschäfts- und Vertragsbedingungen dieses Dritten anzuwenden.

Werden diese Nebenleistungen von uns selbst erbracht, so haften wir nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

**12.2** Bieten wir Ihnen neben der Beförderung an Bord auch die Beförderung über Land an, kommen andere Bestimmungen als die gegenständlichen zur Anwendung.

## **Artikel 13 – Verwaltungsformalitäten**

### **13.1 Allgemeines**

**13.1.1** Sie sind selbst verantwortlich, alle für Ihre Reise notwendigen Dokumente und Visa zu beschaffen sowie sämtliche Gesetze und Bestimmungen der Länder, aus denen oder in die Sie reisen oder durch die Sie reisen, einzuhalten.

**13.1.2** Wir tragen keine Verantwortung für die Folgen, die aus der Nichtbebringung dieser Dokumente oder der Nichtbefolgung dieser Gesetze oder Bestimmungen herrühren.

### **13.2 Reisedokumente**

Bereits vor Antritt der Reise müssen Sie sämtliche Dokumente betreffend Aus- und Einreise, die Gesundheit oder andere, durch Gesetz, Verordnung oder sonstige Bestimmung der betroffenen Länder geforderte Papiere, vorweisen und uns gestatten, Kopien anzufertigen und einzubehalten.

Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen im Fall der Nichteinhaltung dieser Vorschriften, oder im Fall, dass Ihre Reisedokumente nicht ordnungsgemäß erscheinen, die Beförderung zu verweigern. Wir haften nicht, wenn wir im guten Glauben der Ansicht sind, dass nach unserer Auffassung maßgebliche Vorschriften Ihre Beförderung nicht zulassen und wir sie Ihnen deshalb verweigern. Außerdem haften wir nicht für Schäden, die aus der Nichtbefolgung von Formalitäten

entstehen, wenn Sie befördert wurden, obwohl Ihnen die Beförderung zu verweigern war.

### **13.3 Einreiseverweigerung**

Sollte Ihnen in irgendeinem Land die Einreise verweigert werden, müssen Sie alle daraus folgenden Kosten, Strafen oder über uns verhängte Bußen sowie den Rücktransport aus diesem Land selbst tragen. Der für den Transport an den Ort, an dem Ihnen die Einreise verweigert wurde, bezahlte Flugpreis kann Ihnen in diesem Fall nicht erstattet werden.

### **13.4 Haftung des Fluggastes für Strafen, Kosten der Anhaltung, etc.**

Sollten wir angehalten werden, Strafen oder Kosten für Ihre Anhaltung zu bezahlen oder sonstige Auslagen aufzuwenden, weil Sie die bezüglich der Ein-, Aus- oder Durchreise geltenden Vorschriften des betreffenden Staates nicht befolgt oder entsprechende (Reise-)Dokumente nicht ordnungsgemäß vorgelegt haben, haben Sie uns auf Verlangen sämtliche in diesem Zusammenhang aufgewendeten Beträge zu ersetzen. Wir können dafür die von Ihnen an uns bezahlten Gelder für nicht genutzte Beförderung oder Ihre in unserem Besitz befindlichen Gegenstände verwenden.

Wir behalten uns außerdem das Recht vor, die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um eine Sicherstellung der Zahlung zu gewährleisten.

### **13.5 Zollkontrolle**

Auf Verlangen haben Sie der Durchsicht Ihres aufgegebenen und nicht aufgegebenen Gepäcks durch Zoll- und andere Behörden beizuwohnen. Wir haften nicht für den Ihnen durch die Durchsicht Ihres Gepäcks oder durch die Nichtbeachtung dieser Bestimmung entstandenen Schaden.

### **13.6 Sicherheitskontrolle**

Sie haben sich allen Sicherheitskontrollen durch die Behörden, den Flughafen, die Luftfrachtführer oder uns zu unterziehen.

## **Artikel 14 – Aufeinanderfolgende Luftfrachtführer**

Wird eine Beförderung durch uns und andere Luftfrachtführer aufgrund eines Tickets durchgeführt, stellt diese in Bezug auf das Abkommen eine einheitliche Leistung dar. In diesem Zusammenhang siehe jedoch Artikel 15.3.2.

## **Artikel 15 – Schadenshaftung**

## **15.1 Grundsätze**

Wird die Beförderung auf Ihrer Reise auch durch andere Luftfrachtführer durchgeführt, so bestimmt sich die Haftung nach dessen eigenen Beförderungsbedingungen. Unsere Haftungsbestimmungen lauten wie folgt:

## **15.2 Anwendbares Recht**

Hinsichtlich unserer Schadenshaftung werden das Abkommen sowie die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 (alle Rechtsvorschriften in der jeweils geltenden Fassung) angewendet.

## **15.3 Allgemeine Bestimmungen**

**15.3.1** Wir sind von der Haftung ganz oder teilweise befreit, wenn der Schaden durch Ihr Verschulden verursacht oder mitverursacht wurde.

**15.3.2** Stellen wir Tickets für die Beförderung auf Flügen eines anderen Luftfrachtführers aus oder nehmen wir Gepäck zur Beförderung auf Flügen eines anderen Luftfrachtführers an, so handeln wir lediglich als Agent für diesen anderen Luftfrachtführer.

Hinsichtlich des aufgegebenen Gepäcks haben Sie das Recht, auch den ersten oder den letzten Luftfrachtführer wegen Schadenersatzes in Anspruch zu nehmen.

**15.3.3** Wir haften nicht für Schäden, die direkt oder indirekt auf die Erfüllung gesetzlicher oder behördlicher Anordnungen, Vorschriften oder Verordnungen oder darauf zurückzuführen sind, dass Sie denselben nicht nachkommen, oder die in einem von uns nicht zu vertretenden Umstand ihren Ursprung haben.

**15.3.4** Unsere Haftung übersteigt in keinem Fall den Betrag des nachgewiesenen Schadens. Wir haften nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden sowie für Schadenersatz mit pönalem Charakter. Dieser Haftungsausschluss gilt gegenüber Konsumenten nur insofern, als wir den Schaden nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und uns die durch diese Schäden betroffenen Interessen des Konsumenten beim Vertragsabschluß nicht bekannt waren.

**15.3.5** Ausschluss und Beschränkungen unserer Haftung gelten sinngemäß auch zugunsten unserer Agenten, Bediensteten, Vertreter sowie jeder Person, deren Fluggerät wir benutzen, einschließlich deren Agenten, Bediensteten und Vertreter. Der Gesamtbetrag, der gegebenenfalls von uns und den genannten Personen als Schadenersatz insgesamt zu leisten ist, darf die für uns geltenden Haftungshöchstgrenzen nicht überschreiten.

**15.3.6** Ungeachtet der Bestimmung von Artikel 15.4.2 haften wir nicht, wenn wir beweisen, dass wir, unsere Leute und sonstige Personen, deren wir uns zur Erfüllung des Beförderungsvertrages bedienen, alle erforderlichen Maßnahmen zur Verhütung des Schadens getroffen haben oder dass wir diese Maßnahmen nicht treffen konnten.

**15.3.7** Keine der Bestimmungen dieser Allgemeinen Beförderungsbedingungen bedeutet einen Verzicht auf einen Haftungsausschluss oder auf eine Haftungsbeschränkung nach dem Abkommen oder nach dem anwendbaren Recht.

## **15.4 Haftung für Personenschäden**

### **15.4.1 Unbeschränkte Haftung**

Unsere Haftung für Schäden aufgrund der Tötung, Körperverletzung oder Gesundheitsschädigung eines Passagiers durch einen Unfall an Bord eines Luftfahrzeuges oder beim Ein- oder Aussteigen ist betragsmäßig grundsätzlich nicht beschränkt.

### **15.4.2 Verzicht auf Haftungsbefreiung**

Für Schäden bis zu einem Betrag im Gegenwert von 100.000 SZR (entspricht per 08.05.2009 einem Betrag von EUR 111.911) verzichten wir auf die Haftungsbefreiung durch den Beweis gemäß Artikel 20 des Abkommens.

### **15.4.3 Vorauszahlungen**

Im Fall eines Schadenseintritts werden wir unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb von 15 Tagen ab Feststellung der Identität jener natürlichen Person, die zum Schadenersatz berechtigt ist, eine Vorauszahlung auf den Schadenersatzbetrag leisten, welche zur Deckung der unmittelbaren finanziellen Bedürfnisse erforderlich ist. Im Falle des Todes eines Passagiers beträgt diese Vorauszahlung den Gegenwert von mindestens 16.000 SZR (entspricht per 08.05.2009 einem Betrag von EUR 17.905,76). Diese Vorauszahlung ist auf den endgültigen Schadenersatzbetrag anrechenbar.

### **15.4.4 Haftungsausschluss**

Übernehmen wir Ihre Beförderung, obwohl diese aufgrund Ihres Alters oder Ihres geistigen oder körperlichen Zustandes derart ist, dass die Beförderung eine Gefahr für Sie darstellt, oder diese zu befürchten ist, so haften wir nicht für Schäden in dem Ausmaß, in dem sie durch diesen Zustand verursacht oder mitverursacht worden sind.

Falls die Beförderung aus diesen Gründen für Sie eine Gefährdung darstellen könnte, sind Sie verpflichtet, uns darüber vorab zu informieren, damit wir die Möglichkeiten für eine gefahrlose Beförderung überprüfen können.

### **15.5. Haftung für Gepäckschäden**

**15.5.1** Unsere Haftung für Reisegepäck ist auf den Betrag von 1000 SZR (entspricht per 08.05.2009 einem Betrag von EUR 1.119,11) je Reisendem beschränkt.

Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht, wenn uns nachgewiesen wird, dass der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung von uns oder unseren Leuten verursacht worden ist, die entweder vorsätzlich oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass wahrscheinlich ein Schaden eintreten wird; im Fall einer Handlung oder Unterlassung unserer Leute ist außerdem nachzuweisen, dass diese in Ausführung ihrer Verrichtungen gehandelt haben.

**15.5.2** Wir haften nicht für Schäden, die durch Gegenstände in Ihrem Gepäck verursacht werden. Verursachen diese Gegenstände Schäden am Gepäck eines anderen Passagiers oder an unserem Eigentum, haben Sie uns für alle Schäden und Aufwendungen, die uns hieraus entstehen, zu entschädigen.

**15.5.3** Befinden sich Gegenstände, wie in 8.3.1 und 8.3.2 erwähnt, in Ihrem Gepäck, haften wir nicht für Verlust oder Schäden an diesen Gegenständen, vorausgesetzt der Verlust bzw. die Schäden wurden von uns nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführt (siehe auch Art 8.3.4.).

## **Artikel 16 – Fristen für Ersatzansprüche und Klagen**

### **16.1 Anzeige von Schäden**

Sofern Sie nicht das Gegenteil beweisen, stellt die Entgegennahme des Gepäcks ohne unverzügliche Reklamation zum Ausfolgezeitpunkt einen ausreichenden Beweis dafür dar, dass das Gepäck in ordnungsgemäßem Zustand und in Übereinstimmung mit dem Beförderungsvertrag übergeben wurde.

Bei Gepäckschäden ist jede Klage ausgeschlossen, wenn Sie uns nicht unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, spätestens jedoch 7 Tage nach Erhalt des Gepäcks, Anzeige über den Schaden erstatten; das gleiche gilt für die verspätete Auslieferung von Gepäck mit der Maßgabe, dass diese Anzeige unverzüglich, jedenfalls aber spätestens 21 Tage nach Andienung des Gepäcks zu erstatten ist. Die Anzeige bedarf der Schriftform und muss innerhalb der vorgenannten Frist abgesendet werden.

## **16.2 Ausschlussfrist für Klagen**

Eine Klage auf Schadensersatz kann nur binnen einer Ausschlussfrist von 2 Jahren erhoben werden, gerechnet vom Tag der Ankunft des Flugzeuges am Bestimmungsort oder vom dem Tag, an welchem das Flugzeug am Bestimmungsort hätte ankommen sollen oder von dem Tag, an dem die Beförderung abgebrochen wurde. Die Berechnung der Frist bestimmt sich nach dem Recht des angerufenen Gerichtes.

## **Artikel 17 – Sonstiges**

Ihre Beförderung und die Beförderung Ihres Gepäcks finden in Übereinstimmung mit bestimmten anderen anzuwendenden oder von uns erlassenen Vorschriften statt. Diese von Zeit zu Zeit abgeänderten Vorschriften sind wichtig und betreffen unter anderem die Beförderung unbegleiteter Kinder, Beschränkungen des Transportes elektronischer Geräte, den Konsum alkoholischer Getränke an Bord, etc.

## **Artikel 18 – Auslegung der Bestimmungen**

Die Überschriften der einzelnen Artikel dienen lediglich der Übersicht und sind nicht für eine Auslegung der Bestimmungen heranzuziehen.

## **Artikel 19 – Abänderungen und Verzicht**

Keiner unserer Agenten, Bediensteten oder Bevollmächtigten ist berechtigt, diese Allgemeinen Beförderungsbedingungen oder sonstige Bestimmungen zu ergänzen, abzuändern oder auf deren Anwendung zu verzichten.

## **Artikel 20 – Gerichtsstand**

Sollte sich aus den Bestimmungen des Abkommens kein Gerichtsstand ergeben, können Klagen gegen uns nur beim sachlich zuständigen Gericht in Wien eingebracht werden.