

Überbuchungsserviceplan von China Eastern

I. Grundsätze zur Handhabung von Überbuchungen

Um die Ressourcen der Luftfahrt maximal zu nutzen und Ressourcenverschwendung zu vermeiden, stellt China Eastern differenzierte Prognosen über die Wahrscheinlichkeit des Nichterscheins von Passagieren (*no show*) an und nimmt auf einzelnen Flügen eine angemessene Überbuchung vor. China Eastern berücksichtigt dabei Faktoren wie Flugrouten, Flugpläne, Zeiten sowie Anschlussflüge, um die Überbuchungsquote der Flüge angemessen zu überwachen und Fälle zu vermeiden, in denen Passagieren die Beförderung aufgrund einer Überbuchung versagt wird.

II. Information und Verfahren zur Suche nach Freiwilligen

Wenn aufgrund einer Überbuchung bei einem Flug von China Eastern die Anzahl der tatsächlichen Passagiere die verfügbaren Sitzplätze übersteigt, wird China Eastern in den Check-in-Bereichen für die betroffenen Flüge entsprechende Mitteilungen wie „Hinweis zur Überbuchung“ und „Information zur Suche nach Freiwilligen“ aushängen, oder die Passagiere per Telefon, SMS oder vor Ort von der Überbuchung in Kenntnis setzen und diese über den Entschädigungsplan des Beförderers und die Rechte der Passagiere informieren. Gleichzeitig wird nach Passagieren gesucht, die bereit sind, gegen Entschädigung des Beförderers die Reiseklasse, den Flug oder die Route zu ändern, auf eine andere Fluggesellschaft umzubuchen oder

eine Rückerstattung zu akzeptieren. Passagiere werden außerdem über die entsprechenden Entschädigungs- und Servicestandards informiert.

III. Regeln für das bevorzugte Boarding

Wenn aufgrund einer Überbuchung bei einem Flug von China Eastern die Anzahl der tatsächlichen Passagiere die verfügbaren Sitzplätze übersteigt, wird China Eastern gemäß den in dieser Regelung festgelegten Verfahren zunächst Passagiere suchen, die freiwillig bereit sind, einen späteren Flug zu nehmen oder ihre Reise zu stornieren. Wenn nicht genügend Passagiere bereit sind, auf die Reise mit dem betroffenen Flug zu verzichten, wird China Eastern die Passagiere in der folgenden Reihenfolge an Bord nehmen und einzelnen Passagieren den Einstieg verweigern:

1. Passagiere, die in dringenden Dienstangelegenheiten reisen;
2. Passagiere mit besonderen Bedürfnissen (ältere, schwache, kranke, behinderte, schwangere Passagiere sowie unbegleitete Kinder), sowie deren notwendige Begleitpersonen, sofern dies im Voraus mit China Eastern arrangiert wurde;
3. Passagiere der First Class, der Luxury Business Class und der Business Class;
4. Passagiere mit einer Eastern Miles Platin- oder Gold-Mitgliedskarte sowie Mitglieder des SkyTeam Elite Plus;
5. Passagiere mit bestätigten Anschlussflügen von China Eastern oder kurzen Umsteigezeiten zu Anschlussflügen;

6. Passagiere mit einer Eastern Miles Silver-Mitgliedskarte sowie andere Mitglieder des SkyTeam Elite;

7. Passagiere, die nachweisen können, dass sie aufgrund besonderer Umstände dringend reisen müssen.

IV. Entschädigungs- und Servicestandards bei Überbuchung

China Eastern wird Passagieren, denen entweder der Transport verweigert wurde, oder die freiwillig auf eine Beförderung mit der gebuchten Verbindung verzichtet haben, den frühestmöglichen Flug in der entsprechenden Reiseklasse organisieren, wenn diese sich zur Fortsetzung ihrer Reise entscheiden; China Eastern wird ihnen eine angemessene Entschädigung gemäß Absatz 3 dieses Abschnitts gewähren, unter Berücksichtigung des Preisniveaus des ursprünglichen Tickets, der Flugstrecke und der Dauer der Verzögerung.

1. Entschädigungsmethoden bei Überbuchungen

Die Entschädigung erfolgt in bar (einschließlich elektronischer Zahlung).

2. Bedingungen für eine Entschädigung bei Überbuchung

Passagiere, die freiwillig auf ihren Flug verzichten oder denen das Boarding verweigert wird, können eine Entschädigung für Überbuchungen erhalten, sofern sie alle folgenden Bedingungen erfüllen:

2.1 Die Passagiere haben den Flug im Reservierungssystem gebucht, einschließlich Freiflügen, die durch Einlösung von Vielfliegermeilen

erworben oder als Absatzanreiz ausgegeben wurden, sowie ermäßigter Tickets.

2.2 Die Passagiere haben sich vor Ablauf der von den jeweiligen Flughäfen festgelegten Check-In-Schlusszeit eingeecheckt oder sind vor Ablauf der Frist am vorgesehenen Schalter für die Abfertigung angekommen und warten auf die Abfertigung.

2.3 Die Passagiere besitzen gültige Reisedokumente.

2.4 Es können in keiner Reiseklasse weitere Passagiere aufgenommen werden.

2.5 Den Passagieren darf der Transport nicht nach Maßgabe der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der China Eastern Airlines Corporation Limited“ verweigert werden, und die Passagiere dürfen keinen Beschränkungen unterliegen, aufgrund derer sie von China Eastern nicht befördert werden.

3. Entschädigungsstandards

China Eastern gewährt Passagieren, denen das Boarding verweigert wurde, einen Fixbetrag als Entschädigung, die den Ticketpreis, die Flugstrecke des ursprünglichen Fluges, sowie die Wartezeit für die Umbuchung auf einen späteren Flug oder die Umbuchung auf eine andere Fluggesellschaft berücksichtigt.

3.1 Entschädigungsstandards für unfreiwillige Herabstufung

Reisesklassen	First Class → Luxury Business Class / Business Class Luxury Business Class / Business Class → Economy Class / Premium Economy Class	First Class → Economy Class / Premium Economy Class
Flugstrecken	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)
TC3 Intra-regional International (außer Australien) / Hongkong, Macau, Taiwan (China)	900	1200
Europa, Naher Osten, Nordamerika, Südafrika, Australien	1600	2000
Inlandsflüge	400	500

Hinweis: Die in der Tabelle genannten Flugstrecken beziehen sich auf die IATA Traffic Conference Areas.

3.2 Entschädigungsstandards für freiwilligen Verzicht und die verweigerte Beförderung (die genannten Werte sind Obergrenzen und nicht direkt anwendbar)

Verspätete Ankunftszeit	0-4 Stunden (einschließlich)		Mehr als 4 Stunden	
Reiseklasse	Economy Class / Premium Economy Class	Luxury Business Class / Business Class	Economy Class / Premium Economy Class	Luxury Business Class / Business Class
Flugstrecke	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)
Inlandsflüge	400	600	500	750
Hongkong, Macau, Taiwan (China)	900	1350	1100	1650
TC3 Intra-regional International (außer Australien)	1100	1650	1500	2250
Europa, Naher Osten, Nordamerika, Südafrika, Australien (außer Flüge von den USA und von Europa)	1800	2700	2200	3300

Hinweis: Die Zeiten in der Tabelle beziehen sich auf die geplante Ankunftszeit des Fluges. Die in der Tabelle angegebenen Flugstrecken beziehen sich auf die IATA Traffic Conference Areas.

3.3 Falls örtliche Gesetze und Vorschriften hinsichtlich der Überbuchung abweichende Regelungen treffen, sind diese Gesetze und Vorschriften vorrangig anzuwenden.

4. Entschädigungswährung

Die von China Eastern im Rahmen dieses Plans geleistete Barzahlung erfolgt in der Währung des Landes oder der Region, in der die Überbuchung oder Ablehnung des Transports stattgefunden hat.

V. Nachfolgedienste für Passagiere, denen der Transport verweigert wurde

China Eastern bietet Passagieren, die freiwillig auf ihren Flug verzichten oder denen das Boarding verweigert wurde, die folgenden Dienste an:

1. Passagiere werden in der folgenden Reihenfolge bevorzugt auf den frühestmöglichen verfügbaren Flug umgebucht:

1.1 Umbuchung auf einen anderen Direktflug derselben Strecke, durchgeführt von China Eastern;

1.2 Umbuchung auf einen anderen, nicht-direkten Flug, durchgeführt von China Eastern;

1.3 Sofern die Voraussetzungen vorliegen, kann der Passagier auf einen Direktflug derselben Strecke eines anderen Luftverkehrsunternehmens umgebucht werden;

1.4 Sofern die Voraussetzungen vorliegen, kann der Passagier auf einen

nicht-direkten Flug eines anderen Luftverkehrsunternehmens umgebucht werden.

2. Wenn die Wartezeit auf den geänderten Flug in eine Zeit fällt, in der typischerweise gegessen wird, wird den Passagieren eine kostenlose Mahlzeit angeboten.

3. Übersteigt die geplante Abflugzeit des alternativen Fluges eine Wartezeit von 4 Stunden oder fällt die geplante Abflugzeit auf den Folgetag, werden den Passagieren eine kostenlose Unterkunft und ein kostenloser Transport dorthin zur Verfügung gestellt.

4. Sofern die Voraussetzungen erfüllt sind, wird die Änderung des Fluges als unfreiwillige Umbuchung behandelt.

5. Wird als unfreiwillige Rückerstattung behandelt.

6. Auf Anfrage wird dem Passagier eine Bestätigung der Flugüberbuchung ausgestellt.

VI. Inkrafttreten und Änderungen

1. Dieser Plan tritt am 31. Dezember 2024 in Kraft.

2. Dieser Plan ist integraler Bestandteil der „*Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der China Eastern Airlines Corporation Limited*“; auf Sachverhalte, für die dieser Plan Bestimmungen trifft, findet dessen Regelungen vorrangig Anwendung. Auf Sachverhalte, die nicht durch diesen Plan geregelt sind, gelten die „*Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der*

China Eastern Airlines Corporation Limited“.