

# Überbuchungsserviceplan von Shanghai Airlines

## **I. Grundsätze zur Handhabung von Überbuchungen**

Um die Ressourcen der Luftfahrt maximal zu nutzen und Verschwendung zu vermeiden, kann Shanghai Airlines basierend auf präzisen Prognosen, je nach Bedarf an bestimmten Flügen, bei denen Leerstände auftreten können, eine angemessene Überbuchung durchführen. Shanghai Airlines berücksichtigt dabei Faktoren wie Flugrouten, Flugpläne, Zeiten sowie Anschlussflüge, um die Überbuchungsquote der Flüge vernünftig zu kontrollieren und Fälle zu vermeiden, in denen Passagiere aufgrund einer Überbuchung nicht an Bord gehen können.

## **II. Information und Verfahren zur Suche nach Freiwilligen**

Wenn aufgrund einer Überbuchung bei einem Flug von Shanghai Airlines die Anzahl der tatsächlichen Passagiere die verfügbaren Sitzplätze übersteigt, wird Shanghai Airlines in den Check-in-Bereichen entsprechende Mitteilungen wie „Hinweis zur Überbuchung“ und „Information zur Suche nach Freiwilligen“ aushängen, oder die Passagiere werden per Telefon, SMS oder direkt vor Ort informiert. Diese Mitteilungen beinhalten Informationen zur Überbuchung des Fluges, den Entschädigungsplan des Beförderers und die Rechte der Passagiere. Gleichzeitig wird nach Passagieren gesucht, die bereit sind, die Entschädigung des Beförderers anzunehmen und im Gegenzug die Buchungsklasse, 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 Shanghai Airlines die Anzahl der tatsächlichen Passagiere die verfügbaren Sitzplätze übersteigt, wird Shanghai Airlines gemäß den in diesem Plan 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 aktuellen Flug zu verzichten, wird Shanghai Airlines die Passagiere in der folgenden Reihenfolge an Bord nehmen und einzelnen Passagieren den Einstieg verweigern:

1. Passagiere, die im Auftrag eines nationalen Notfalldienstes reisen;
2. Passagiere mit besonderen Bedürfnissen (ältere, schwache, kranke, behinderte, schwangere Passagiere sowie unbegleitete Kinder), die von Shanghai Airlines genehmigt und im Voraus arrangiert wurden, sowie deren notwendige Begleitpersonen;
3. Passagiere, die nachweisen können, dass sie aufgrund besonderer Umstände dringend reisen müssen;
4. Passagiere der First Class, der Luxury Business Class und der Business Class;
5. Passagiere mit einer Eastern Miles Platin- oder Gold-Mitgliedskarte sowie Mitglieder des SkyTeam Elite Plus;

6. Passagiere mit bestätigten Anschlussflügen von Shanghai Airlines oder kurzen Umsteigezeiten;

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

#### **IV. Entschädigungs- und Servicestandards bei Überbuchung**

Für freiwillige Passagiere oder Passagiere, denen der Transport verweigert wurde und die sich entscheiden, ihre Reise fortzusetzen, wird Shanghai Airlines den frühestmöglichen Flug in der entsprechenden Buchungsklasse organisieren. Darüber hinaus wird eine angemessene Entschädigung gemäß Absatz 3 dieses Abschnitts gewähren, basierend auf dem Preisniveau 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 Der Flug wurde im Buchungssystem bestätigt, einschließlich Passagiere mit Freiflügen, die durch Vielfliegermeilen eingelöst wurden, sowie mit verkaufsfördernden Gruppenfreiflügen oder ermäßigten Tickets.

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

2.3 Die Passagiere besitzen gültige Reisedokumente.

2.4 Die Überbuchung betrifft alle Buchungsklassen des Fluges, und es können keine weiteren Passagiere mehr aufgenommen werden.

2.5 Passagiere, denen der Transport gemäß den „Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der Shanghai Airlines“ nicht verweigert wird, oder Passagiere, die nicht zu den eingeschränkten Passagieren gehören, die Shanghai Airlines nicht befördert.

### 3. Entschädigungsstandards

Shanghai Airlines gewährt eine angemessene wirtschaftliche Entschädigung basierend auf dem Ticketpreis des Passagiers, der Flugstrecke sowie der Wartezeit für die Umbuchung auf einen späteren Flug oder die Umbuchung auf eine andere Fluggesellschaft.

#### 3.1 Entschädigungsstandards für unfreiwillige Herabstufung

Buchungsklassen	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)
Europa, Naher Osten, Nordamerika, Südafrika, Australien	3500	4500
TC3-Bereich Internationale	2000	3000

Flüge (außer Australien)		
Hongkong, Macau, Taiwan	1500	2500
Inlandsflüge	1000	2000

Hinweis: Die in der Tabelle genannten Flugstrecken beziehen sich auf die IATA-Regionen für den Luftverkehr

### 3.2 Entschädigungsstandards für freiwilligen Verzicht, verweigerten Transport und Überbuchung (alle Werte sind Obergrenzen, nicht direkt anwendbar)

Ankunftsverspätung	0-4 Stunden (einschließlich)		Mehr als 4 Stunden	
	Economy Class / Premium Economy Class	First Class / Luxury Business Class / Business Class	Economy Class / Premium Economy Class	First Class / Luxury Business Class / Business Class
Flugstrecken	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)	Bargeld (CNY)
Inlandsflüge	1000	1500	1500	2000
Hongkong, Macau, Taiwan	1500	2000	2500	3000
TC3-Bereich Internationale Flüge (außer Australien)	2000	2500	3000	3500
Europa, Naher Osten, Nordamerika, Südafrika, Australien (außer Flüge von den USA)	3500	4500	5000	6000

Hinweis: Die Zeiten in der Tabelle werden ab der geplanten Ankunftszeit des tatsächlich genutzten Fluges berechnet. Die in der Tabelle angegebenen Flugstrecken beziehen sich auf die IATA-Regionen für den Luftverkehr.

3.3 Falls lokale Gesetze und Vorschriften bei der Ablehnung des Transports aufgrund von Überbuchung eine abweichende Regelung vorsehen, sind diese Gesetze und Vorschriften anzuwenden.

#### 4. Entschädigungswährung

Die von Shanghai Airlines im Rahmen dieses Plans geleistete

Barzahlung erfolgt in der Währung des Landes oder der Region, in dem bzw. der die Überbuchung oder Verweigerung des Transports stattgefunden hat.

## **V. Nachfolgedienste für Passagiere, denen der Transport verweigert wurde**

Shanghai Airlines bietet freiwilligen Passagieren oder Passagieren im Rahmen dieses Plans, denen der Transport 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 desselben Unternehmens;

1.2 Umbuchung auf einen anderen, nicht-direkten Flug desselben Unternehmens;

1.3 Bei Erfüllung der Bedingungen Umbuchung auf einen Direktflug derselben Strecke eines anderen Unternehmens;

1.4 Bei Erfüllung der Bedingungen Umbuchung auf einen nicht-direkten Flug eines anderen Unternehmens.

2. Wenn die Wartezeit auf den geänderten Flug während der Mahlzeitenzeit liegt, wird den Passagieren eine kostenlose Mahlzeit angeboten.

3. Wenn die geplante Abflugzeit des zugewiesenen Fluges mehr als 4 Stunden (ausschließlich) später ist als die tatsächliche Abflugzeit des

ursprünglichen Fluges oder wenn es sich um einen Flug des nächsten Tages handelt, werden den Passagieren kostenlose Unterkunft und Transport angeboten.

4. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird die Strecke als unfreiwillige Änderung behandelt.

5. Wird als unfreiwillige Rückerstattung behandelt.

6. Auf Wunsch des Passagiers wird eine „Bestätigung der Flugüberbuchung“ ausgestellt.

## **VI. Inkrafttreten und Änderungen**

1. Dieser Plan tritt am 13. April 2026 in Kraft.

2. Dieser Plan ist Teil der „Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der Shanghai Airlines“. Alle Bestimmungen, die unter diesen Plan fallen, haben Vorrang. Für Bestimmungen, die nicht durch diesen Plan geregelt sind, gelten die „Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der Shanghai Airlines“.