

FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR AKTUELLEN LAGE BEI AIRBERLIN

WIRD DER FLUGBETRIEB BEI AIRBERLIN / NIKI FORTGEFÜHRT?

Ja, der Flugbetrieb wird fortgeführt. Sollten bspw. aus operativen Gründen Änderungen erforderlich sein, werden wir umgehend darüber informieren.

IST NIKI AUCH INSOLVENT?

Nein, es gilt der am 15. August 2017 veröffentlichte Stand. NIKI ist nicht insolvent. Es ist derzeit nicht beabsichtigt, einen Insolvenzantrag für NIKI zu stellen. Der Flugbetrieb geht uneingeschränkt weiter.

HAT AIRBERLIN NOCH EINE ZUKUNFT?

Die Verhandlungen mit Partnern und Interessenten am Erwerb von Betriebsteilen der airberlin sind bereits angelaufen und verlaufen erfolgsversprechend. Diese Verhandlungen können zeitnah finalisiert werden. airberlin arbeitet unermüdlich daran, in dieser Situation das Beste für das Unternehmen, für ihre Kunden und Mitarbeiter zu erreichen.

NEHMEN AIRBERLIN UND NIKI NEUE BUCHUNGEN AN?

airberlin und NIKI Flüge sind über die bekannten Buchungskanäle und Vertriebswege weiterhin buchbar. Sämtliche Tarife bleiben vorerst bestehen.

Zahlungen für Flüge, die ab dem 1. November 2017 durchgeführt werden, sollen durch einen Treuhänder abgesichert werden. Sofern solche Flüge wider Erwarten nicht durchgeführt werden sollten, wird den betroffenen Fluggästen der Ticketpreis erstattet. Dies betrifft nur Buchungen, die ab dem 15. August 2017 erfolgt sind.

WIE LANGE IM VORAUS KANN ICH FLÜGE BUCHEN?

Der gesamte veröffentlichte Flugplan von airberlin und NIKI kann derzeit noch gebucht werden.

ERHALTE ICH WEITERHIN TOPBONUS MEILEN FÜR MEINE FLÜGE?

topbonus, das Vielfliegerprogramm von airberlin, hat am 25. August 2017 einen Antrag auf Insolvenz eingereicht. Wir bedauern, dass Mehrheitseigner Etihad das topbonus Programm nicht weiter führt und damit das Meilensammeln und Meileneinlösen nicht mehr möglich ist. Die Statusvorteile für die Teilnehmer von topbonus bleiben zunächst erhalten.

BLEIBEN DIE VERTRIEBSPROGRAMME SUPERSELLER UND BUSINESS POINTS BESTEHEN?

Beide Vertriebsprogramme sind derzeit deaktiviert.

BLEIBT DAS PRODUKT- UND SERVICEANGEBOT VON AIRBERLIN / NIKI ERHALTEN?

Ja, das bestehende Produkt-/Serviceangebot bei airberlin und NIKI bleibt derzeit erhalten.

BLEIBT MEIN FLUGGUTSCHEIN (VOUCHER) NOCH GÜLTIG UND BIS WANN?

Gutscheine können nicht mehr eingelöst werden. Eine Nutzung der noch nicht eingelösten Gutscheine ist insolvenzrechtlich ausgeschlossen. Für betroffene Gutscheinhaber besteht die Möglichkeit, die Forderung aus diesem Gutschein nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Insolvenztabelle anzumelden. Über das förmliche Verfahren werden wir später noch gesondert informieren. Bereits gebuchte Tickets unter Einlösung eines Voucher behalten ihre Gültigkeit.

KANN ICH MEINEN GEKAUFTEN GUTSCHEIN AUSZAHLEN LASSEN?

Nein, siehe vorhergehende Antwort.

BEHALTEN AUSGESTELLTE TICKETS IHRE GÜLTIGKEIT?

Ja, alle ausgestellten Flugtickets sind weiterhin gültig.

WERDEN BEREITS AUSGESTELLTE TICKETS ERSTATTET?

Alle Tickets, die vor dem 15. August 2017 und auf airberlin Ticketstock (745) ausgestellt wurden, sind nicht mehr erstattbar. Dies ist insolvenzrechtlich ausgeschlossen. Für Tickets, die ab dem 15. August 2017 ausgestellt wurden, gelten die jeweils gültigen Tarifkonditionen.

Refunds sind nicht mehr automatisiert über das GDS System möglich und müssen über den BSPlink vorgenommen werden. Die Stornofunktion in den CRS-Systemen (TOMA, MERLIN, etc.) wurde deaktiviert.

Buchungen können jedoch zu den oben genannten Bedingungen über die Reisebürohotline storniert werden: +49-(0)30 40818885.

WERDEN OFFENE REFUND APPLICATIONS ERSTATTET?

Refund Applications, die vor dem 15. August 2017 eingereicht wurden, sind nicht mehr erstattbar. Dies ist insolvenzrechtlich ausgeschlossen. Refunds von Tickets, die vor dem 15. August 2017 ausgestellt wurden, unterliegen den gültigen ADM Richtlinien.

BEKOMME ICH BEI DER STORNIERUNG VON TICKETS DEN GESETZLICHEN ANTEIL AN STEUERN UND GEBÜHREN ERSTATTET?

Nein. Dies ist insolvenzrechtlich ausgeschlossen. Für betroffene Passagiere besteht die Möglichkeit, die Forderung nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Insolvenztabelle anzumelden. Erstattungsanfragen von Steuern und Gebühren, welche nach dem 15. August 2017 eingezogen wurden, müssen über den BSPlink vorgenommen werden.

KÖNNEN BEREITS ERSTELLTE TICKETS UMGEBUCHT WERDEN?

Die bei Ticketausstellung gültigen Tarifkonditionen gelten bei Umbuchungen weiterhin. Ausgestellte Tickets können auf Basis der gültigen Tarifkonditionen umgebucht werden, sofern diese eine Umbuchung vorsehen. Falls dabei Gebühren fällig werden, müssen diese vom Kunden getragen werden.

BEKOMME ICH MEINE KOMPENSATION / SCHADENERSATZANSPRÜCHE WEGEN FLUGAUSFALL ODER VERSPÄTUNG NOCH REGULIERT?

Für Abflüge vor Insolvenzantragstellung kann leider derzeit keine Kompensation gezahlt werden.

Dies ist insolvenzrechtlich ausgeschlossen. Für betroffene Passagiere besteht die Möglichkeit, die Kompensationsforderung nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens zur Insolvenztabelle anzumelden. In diesem Fall erhalten alle betroffenen Passagiere automatisch und unaufgefordert ein Formblatt mit weiterführenden Informationen.

Für alle Abflüge nach Insolvenzantragstellung wenden Sie sich bitte weiterhin bzgl. Kompensation/ Schadenersatzansprüche an unser Guest Relation Team über unser Webformular unter airberlin.com/beschwerde. Unser Guest Relation Team wird Ihr Anliegen prüfen und sich mit Ihnen in Verbindung setzen. Wir hoffen auf Ihr Verständnis, dass es aufgrund der aktuellen Situation zu erhöhten Bearbeitungszeiten kommt.

ICH HABE EINE PAUSCHALREISE FÜR DAS KOMMENE JAHR 2018 GEBUCHT UND FLIEGE MIT AIRBERLIN - Klappt das?

Der Flugbetrieb wird derzeit trotz Insolvenz uneingeschränkt fortgeführt. Bitte wenden Sie sich für Fragen an Ihren Reiseveranstalter.

WIE SIND AIRBERLIN / NIKI FÜR DIE VERTRIEBSPARTNER / KUNDEN ERREICHBAR?

airberlin / NIKI sind über die veröffentlichten Kontaktnummern / E-Mail-Adressen weiter uneingeschränkt erreichbar. Die bekannten Vertriebs-Ansprechpartner stehen weiter zu Ihrer Verfügung.

IST AIRBERLIN / NIKI WEITERHIN MITGLIED IM BSP?

Ja, airberlin bleibt Mitglied im BSP.

BLEIBT AIRBERLIN MITGLIED BEI ONEWORLD?

Ja, airberlin bleibt Mitglied bei oneworld.

WERDEN TICKETS VON PARTNERAIRLINES ANGENOMMEN? BLEIBEN AIRBERLIN TICKETS, DIE VON PARTNERAIRLINES GEFLOGEN WERDEN GÜLTIG?

Ja, airberlin hat sichergestellt, dass Interline Tickets voll verwendet werden können.