

FLUGAUSFÄLLE & FLUGSTÖRUNGEN

WICHTIGE INFORMATIONEN

AUS AKTUELLEM ANLASS:

DAS KANN JEDER SELBST GEGEN DIE FLUGPROBLEME TUN

In diesem Sommer erleben wir leider sehr viele kurzfristige Flugzeitenänderungen und Flugstreichungen. Überdies kommt es wegen Personalmangels an Flughäfen oft zu langen Wartezeiten bei Check-in, Sicherheitskontrollen und Gepäckabfertigung. Wir bedauern die damit verbundenen Beeinträchtigungen sehr, allerdings liegen diese Beeinträchtigungen leider außerhalb unseres Einflussbereiches.

Was können Sie tun, um sich bestmöglich vorzubereiten? Hier einige Tipps von unseren Reiseexperten für einen entspannten Start in den Urlaub:

BEI FLUGBUCHUNG

- **Ausreichenden Zeitpuffer** für Umsteigeverbindungen vom Zug zum Flug einplanen.
- Späte Tagesrandverbindungen meiden.
- Lieber etwas teureren **Nonstop-Flug** buchen als günstigeren Umsteigeflug.
- Bei Buchung bitte unbedingt die eigene **Handynummer und/oder Mailadresse** hinterlassen, um rechtzeitig Informationen zu erhalten. Ihre Kontaktdaten werden in der Flugbuchung hinterlegt und an die Airline weitergegeben.

DREI TAGE VOR ABFLUG

- **Status des Fluges** auf Webseite der Fluggesellschaft **checken**.
- Rechtzeitig **aktuelle Einreisebestimmungen und Regelungen zu Corona** (insb. Testpflicht und Impfstatus) überprüfen, die sich je nach Reiseziel auch kurzfristig ändern können.
- Die Einhaltung ausgewählter Vorschriften wird von den Airlines bereits vor dem Abflug überprüft.

AM VORTAG

- Den **Online Check-in auf der Webseite der Airline** nutzen. Das funktioniert in aller Regel ab dem Vortag, bei einigen Airlines sogar bereits bis zu 72 Stunden vor Abflug. Die Verlinkung zum Online Check-in Ihrer gebuchten Flüge finden Sie im **Kunden-Login Mein Wolters**.
- Für den Online Check-in benötigen Sie Ihren **Buchungscode** (Filekey), den Sie auf Ihrem persönlichen Reiseplan/Travel plan finden. Ein Papier-Flugticket gibt es nicht. Nach Abschluss des Online Check-ins wird eine **Bordkarte** erzeugt, wahlweise als PDF zum Ausdrucken (unsere Empfehlung) oder digital auf Ihrem Smartphone. Am Flughafen müssen Sie dann nur noch Ihr Gepäck aufgeben.
- Einige Airlines bieten außerdem einen **Vorabend Check-in** an, bei dem das Gepäck schon einen Tag vor Abflug am Flughafen aufgegeben werden kann, zum Beispiel bei Lufthansa ab 23 Stunden vor Abflug.
- **Vorab über den richtigen Schalter** auf den Internetseiten von Flughafen und Airline **informieren**, um im Terminal keine Zeit mit Suchen zu verlieren.

REISEGEPÄCK

- **Wichtige Unterlagen im Handgepäck** griffbereit bei sich tragen, Beutel mit Flüssigkeiten sowie elektrische Geräte dagegen möglichst im Aufgabegepäck transportieren.
- Das aufzugebende **Reisegepäck z. B. mit einem farbigen Gurt oder gut sichtbaren Aufkleber markieren**.
- Einen **Gepäckanhänger mit Kontaktdaten** verwenden.

CHECK-IN AM FLUGHAFEN

- Reisende sollten sich derzeit **mindestens drei Stunden vor Abflug am Flughafen** einfinden. Die Internetseiten der Flughäfen geben Aufschluss darüber, wie viele Stunden vorher die Fluggäste dort sein sollten.
- **Check-in-Automaten** nutzen, soweit diese angeboten werden.
- **Passagiere mit einem Vielflieger-Status** oder anderen Privilegien sollten prüfen, ob sie das Check-in an besonderen Schaltern und auf Fast Lanes bei der Sicherheitskontrolle haben.
- **Reisepass beziehungsweise Personalausweis** samt **ausgedruckter Reiseunterlagen und Bordkarten** sowie elektronische Bordkarten auf dem Smartphone griffbereit aufbewahren.

SICHERHEITSKONTROLLE AM FLUGHAFEN

- **Wichtig: Nach Check-in und Gepäckaufgabe unverzüglich zur Sicherheitskontrolle gehen und die Bordkarte bereithalten, dort entstehen aktuell die größten Verzögerungen**

NACH DER SICHERHEITSKONTROLLE

- Momentan ist es ratsam, **sofort zum Abfertigungsgate zu gehen**.
- **Aufmerksam Anzeigen und Ansagen verfolgen**, ob sich zwischen Check-in und Boarding das Abfertigungsgate oder andere Details geändert haben.

VERHALTEN BEI KURZFRISTIGEN FLUGÄNDERUNGEN

- **Behalten Sie Ihr Mobiltelefon und E-Mail-Konto am Vor- und Abreisetag bitte regelmäßig im Blick.** Falls die Airline Ihre Parameter kurzfristig ändert, werden Sie in der Regel unverzüglich durch die Fluggesellschaft benachrichtigt.
- Wenn Ihr Flug kurzfristig gestrichen wird, sprechen Sie bitte am Flughafenschalter Ihrer Fluggesellschaft vor. Teilen Sie mit, dass Sie eine Rundreise bzw. Schiffsreise mit fest gebuchten Abfahrtszeiten gebucht haben und diese einhalten möchten. Die Servicemitarbeiter am Flughafen sind am besten in der Lage, Ihnen sofort eine alternative Flugverbindung zu vermitteln.
- **Während unserer Geschäftszeiten stehen wir Ihnen mit Rat zur Seite. Die Öffnungszeiten finden Sie in Ihrem persönlichen Reiseplan/Travel plan.**
- **Falls sich Ihre Flugbuchung ändern sollte, informieren Sie bitte außerhalb unserer Öffnungszeiten auch unsere Partner vor Ort.** Deren Kontaktdaten sind in Ihrem persönlichen Reiseplan/Travel plan aufgeführt. Die Mitarbeiter werden dann alles Weitere veranlassen, wenn die neuen Ankunftsdaten bekannt sind.
- **Wichtig bei Mietwagenbuchungen:** Sofern absehbar ist, dass Sie den Mietwagenschalter vor Ort mit mehr als 60 Minuten Verspätung erreichen, rufen Sie die Mietwagenstation vor Ort bitte unbedingt direkt an. Die Nummer finden Sie in Ihrem persönlichen Reiseplan/Travel plan. Teilen Sie Ihre voraussichtliche Ankunftszeit mit, so dass Ihr Wagen weiterhin für Sie bereitgehalten wird. Sonst könnte er ggf. an Dritte gegeben werden.
- **Wichtig bei Gepäckverlust/Gepäckermittlung:** Wenn Ihr Gepäck nicht an Ihrem Zielort ankommt, müssen Sie dies vor Verlassen des Flughafens **bei der Fluggesellschaft** melden, mit der Sie zum Zielort geflogen sind.
 - ▶ **Wenden Sie sich an den zuständigen Lost & Found-Schalter.**
 - ▶ Hinterlassen Sie Ihre **Kontakt- und Zustellungsinformationen** (Handynummer, Ihre Heimatadresse und die Hoteladressen der kompletten Rundreise). Die Adressen der gebuchten Unterkünfte finden Sie in Ihrem persönlichen Reiseplan/Travel plan oder in der separaten Unterkunftsliste.
 - ▶ Sie erhalten dann eine **Referenznummer des Gepäckermittlungsberichts** (PIR = Property Irregularity Report). Lassen Sie sich die Referenznummer ausdrucken und aushändigen und fotografieren Sie diese ggf. mit dem Smartphone ab. Mit dieser Nummer können Sie über den Online-Service der Fluggesellschaft verfolgen, wo sich Ihr Gepäck gerade befindet.
 - ▶ Wird Ihr Gepäck nicht am Folgetag ausgeliefert, können Sie Wechselkleidung und Kosmetik zu einem angemessenen Preis kaufen. Die Ausgaben hierfür können Sie sich später von der Fluggesellschaft erstatten lassen.