

# Rückerstattungen

---

Der Erstattungsservice von Hahnair ist kostenfrei. Es werden keine Bearbeitungsgebühren berechnet. Partner-Carrier von Hahnair können jedoch ihre eigenen Stornogebühren gemäß den geltenden Tarifregeln erheben.

Hahnair bearbeitet Erstattungsanträge innerhalb von 14 Tagen nach Eingang aller notwendigen Informationen. Erstattungsanfragen müssen mit der vollständigen PNR (Passenger Name Record) History und allen verfügbaren Belegen eingereicht werden.

## Freiwillige Erstattungen (Voluntary Refunds)

Reisebüromitarbeiter werden gebeten, Erstattungen direkt über ihr GDS abzuwickeln:

- Steuern müssen immer gemäß den jeweiligen Steuerbezeichnungen aufgeschlüsselt werden. Es ist nicht zulässig, unter dem Code XT oder TX die Gesamtsumme der erstattungsfähigen Steuern zusammenzufassen.
- Stornogebühren müssen gemäß den geltenden Tarifregeln berechnet und von den zu erstattenden Beträgen abgezogen werden.

Wenn Unterstützung benötigt wird, können Reisebüromitarbeiter Erstattungsanträge über BSPlink einreichen:

- Sämtliche Erstattungsanträge müssen einen speziellen Grund für die Erstattung beinhalten.
- Der Erstattungsantrag sollte eine Berechnung des zu erstattenden Betrags enthalten.
- Die vollständige PNR-Historie sowie sämtliche relevanten zugehörigen Dokumente müssen dem Erstattungsantrag beigelegt werden.
- Wenn ein Erstattungsantrag nicht korrekt ausgefüllt wurde und nicht alle benötigten Informationen enthält, kann eine Erstattung seitens Hahnair nicht durchgeführt werden.

## Unfreiwillige Erstattungen (Involuntary Refunds)

- Unfreiwillige Erstattungen dürfen nur als Erstattungsantrag (Refund Application) über BSPlink eingereicht werden.
- ARC- und TCH-Agenten müssen Hahnair für die Autorisierung von Erstattungen per E-Mail an [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com) kontaktieren.
- Allen Anträgen müssen die PNR-Historie sowie alle weiteren relevanten Belege beigelegt werden.
- Unfreiwillige Herabstufungen (Involuntary Downgrades): Erstattungsanträge müssen stets durch eine Kopie der Bordkarte oder eine schriftliche Bestätigung des ausführenden Carriers (Operating Carrier) bestätigt werden.

- Erstattungen aufgrund von Erkrankungen, Tod oder Ablehnung des Antrags auf ein Reisevisum: Solche Stornierungen kommen nicht für eine unfreiwillige Erstattung in Betracht. Wenn die Tarifrichtlinien des ausgestellten Carriers eine Verzichtserklärung bezüglich der Stornogebühren enthalten, müssen die entsprechend geforderten Belege (z. B. der Ablehnungsbescheid der Botschaft, die Bestätigung über den Krankenhausaufenthalt oder die Sterbeurkunde) an Hahnair geschickt werden.

Bitte beachten Sie, dass Hahnair lediglich als ausstellender Carrier (Validating Carrier) fungiert. Jegliche zusätzlichen Ansprüche über die Erstattung des Ticketwertes hinaus, wie z. B. Schadenersatzforderungen, müssen an den ausführenden Carrier (Operating Carrier) gerichtet werden.

## **Ticketing-Fehler**

- Sollten versehentlich zwei Tickets im gleichen PNR mit identischen Tarifen sowie derselben Flugroute und Flugdaten auf den Namen des gleichen Passagiers ausgestellt worden sein, muss die Erstattung per Refund Application beantragt werden. Erstattungen werden genehmigt, sofern dies den Geschäftsbedingungen des ausgestellten Carriers entspricht.
- In allen anderen Fällen (z. B. bei Angabe eines falschen Namens, eines unterschiedlichen Passagiertyps etc. nach Ausstellung des Tickets, aber vor dem angegebenen Flugdatum) bitten wir Sie, den Hahnair Service Desk per E-Mail unter [service@hahnair.com](mailto:service@hahnair.com) zu kontaktieren.

## **Von der gebührenfreien Erstattung ausgenommene Services**

EUR 30,00 pro Ticket

- Für falsch berechnete Erstattungen/Umschreibungen über GDS, um eingezogene Beträge gutzuschreiben.
- Fälschlich erhobene Provisionen und/oder Rabatte.
- Wenn aufgrund eines ursprünglich unvollständigen Erstattungsantrags eine Änderung an einer zuvor autorisierten Erstattung vorgenommen wird.
- Wiederholte Erstattungsanträge bei identischen Anfragen in Bezug auf das gleiche Ticket.

EUR 50,00 pro Ticket

Erstattung von Electronic Miscellaneous Documents (EMD).

Der Ticketing-Service von Hahnair wird ausschließlich Reisebüromitarbeitern angeboten. Passagiere müssen ihr Reisebüro direkt kontaktieren, um eine Erstattung zu beantragen.

Wenden Sie sich bei Rückfragen bitte an Hahnair unter: Email: [accounting@hahnair.com](mailto:accounting@hahnair.com)

Postanschrift: An der Trift 65, 63303 Dreieich, Deutschland