

Mustertexte: Anfrage an Airline (DE/EN)

Vorlagen zum Kopieren. Bitte Platzhalter in eckigen Klammern ausfüllen und Anlagen beifügen.

Kurz-Check vor dem Senden

PNR/Buchungsnummer und Ticketnummer eintragen
Flugnummer, Datum, Strecke und tatsächliche Ankunftszeit nennen
Grund schriftlich anfragen (wenn nicht bekannt)
Belege/Quittungen als Anhang (Fotos/PDF)

DE - Mustertext

Guten Tag,

ich wende mich wegen einer Flugstörung an Sie.

Buchung/PNR: [PNR]
Passagier(e): [Name(n)]
Flug: [Airline + Flugnr.] am [Datum]
Strecke: [Von] - [Nach]
Planmässiger Abflug/Aankunft: [Uhrzeit] / [Uhrzeit]
Tatsächlicher Abflug/Aankunft: [Uhrzeit] / [Uhrzeit] (Ankunftsverspätung: [X] Std.)

Kurzbeschreibung: [1-2 Sätze]

Ich bitte um:

- Schriftliche Bestätigung des Störungsgrundes.
- Prüfung und Bearbeitung von [Erstattung angemessener Auslagen / Ticketerstattung / Umbuchungsbestätigung] sowie - sofern anwendbar - der Entschädigung.

Anlagen: Buchungsbestätigung/E-Ticket, Bordkarte (falls vorhanden), Belege/Quittungen, Screenshots/Benachrichtigungen.

Bitte bestätigen Sie den Eingang und teilen Sie mir die nächsten Schritte mit.

Mit freundlichen Grüßen
[Vor- und Nachname]
[Telefon] | [E-Mail]



EN - Template

Hello,

I am contacting you regarding a flight disruption.

Booking/PNR: [PNR]

Passenger(s): [Name(s)]

Flight: [Airline + Flight No.] on [Date]

Route: [From] - [To]

Scheduled departure/arrival: [Time] / [Time]

Actual departure/arrival: [Time] / [Time] (arrival delay: [X] hours)

What happened (short): [1-2 sentences]

Requested resolution:

- Please confirm the reason for the disruption in writing.
- Please process [reimbursement of reasonable expenses / ticket refund / rebooking confirmation] and review eligibility for compensation, where applicable.

Attachments: booking confirmation/e-ticket, boarding pass (if available), receipts, screenshots/notifications.

Please confirm receipt and advise the next steps.

Kind regards,

[Full name]

[Phone] | [Email]

