



26. September 2016

Flugunregelmäßigkeit auf Ihrem Air Namibia Flug

Sehr geehrter Passagier,

hiermit bestätigen wir den Erhalt Ihrer Reklamation. Wir möchten uns sehr herzlich bei Ihnen bedanken, dass Sie sich bei Ihrer Reise in das südliche Afrika für Air Namibia entschieden haben.

Zunächst möchten wir uns herzlich für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen in Air Namibia auf Ihrer Reise bedanken. Mit großem Bedauern haben wir von Ihren Erfahrungen und Unannehmlichkeiten während Ihrer Reise gelesen. Dies entspricht selbstverständlich nicht unserem Anspruch an Qualität und Service, den unsere Kunden normalerweise auf allen Flügen mit Air Namibia erwarten dürfen.

Die von Ihnen geschilderten Vorkommnisse und entstandenen Unannehmlichkeiten aufgrund der Verspätung Ihres Fluges bedauern wir sehr. Der Grund der Verspätung war ein unvorhersehbarer technischer Defekt unseres Fluggerätes. In Fällen wie diesen streben unsere Techniker eine zeitnahe Reparatur an, doch in Ihrem Fall gelang dies leider nicht. Dennoch hat die Sicherheit unserer Passagiere bei allen unseren Unternehmungen höchste Priorität.

Ihre Entschädigungsforderung für die zusätzlich entstandenen Kosten und den zusätzlichen Aufwand können wir sehr gut verstehen. An dieser Stelle möchten wir Sie darüber informieren, dass die ausführende Fluggesellschaft gemäß der Fluggastrechtverordnung EG261/2004 Artikel 5.3 von der Haftung befreit ist, wenn die Ereignisse auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist. Leider führten solch außergewöhnliche Umstände zur Verspätung.

Wir würden uns trotz Ihrer unerfreulichen Reiseerlebnisse sehr freuen, Sie bald wieder an Board unserer Flotte begrüßen zu dürfen und Sie dann von unserer Verlässlichkeit und guten Qualität überzeugen zu können.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit sehr gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Air Namibia Team