

Sehr geehrter Herr Zehnder

Vielen Dank für Ihre Nachricht vom 17.11.2020 im Zusammenhang mit Ihrem Flug mit Edelweiss von Zürich nach Punta Cana sowie die Zeit, die Sie uns zur Einsichtnahme in Ihre Rückmeldung gewährt haben.

Vorab freuen wir uns, dass Sie unsere Fluggesellschaft in Ihre Reiseplanungen einbezogen haben und uns entsprechend Ihr Vertrauen schenken.

Ihr Lob zum Service nehmen wir dankend zur Kenntnis.

Hinsichtlich des verspäteten Abflugs haben wir zwischenzeitlich gern recherchiert. Die sogenannte Passagierzählung war bereits beim ersten Durchgang korrekt, wenngleich aufgrund von Vorgaben der Einsatzleitstelle sicherheitshalber zweimal nachgezählt werden musste, da sich auch eine Fremdcrew im Flugzeug aufhielt. Die wesentliche Zeit verstrich jedoch aufgrund des Umstandes, als dass auf das korrekte Ladeprotokoll durch den Handling-Agenten gewartet werden musste.

Der Ordnung halber bestätigen wir, dass das Flugzeug alsdann 15 Minuten vor der geplanten Ankunft in der Dominikanischen Republik landete.

Wesentlich bedauerlich ist ferner, dass es auf Ihrem Flug zu Irritationen und Enttäuschungen hinsichtlich der Maskentragepflicht an Bord sowie des diesbezüglichen Durchsetzungsvermögens unserer Besatzung gekommen ist.

Damit unsere Gäste und Mitarbeitenden gesund bleiben, orientiert sich Edelweiss in Bezug auf Hygienemassnahmen und Servicekonzepte an den Empfehlungen der European Aviation Safety Agency (EASA) und des Bundesamtes für Gesundheit (BAG).

So besteht unter anderem eine Pflicht zum Tragen von Hygienemasken an Bord, da der Abstand der Sitzreihen nicht verändert werden kann und auch keine Sitzplätze freigelassen werden. Eine Befreiung von der Maskenpflicht ist nur aus schwerwiegenden medizinischen Gründen möglich und Bedarf der Vorlage eines ärztlichen Attests.

Die Umsetzung der Maskenpflicht an Bord wird penibel kontrolliert. Unsere Besatzungen sind entsprechend instruiert, Passagiere auf das Tragen einer Maske hinzuweisen und, sofern erforderlich, auch eine Maske zur Verfügung zu stellen.

Zum Essen und Trinken ist es den Passagieren selbstverständlich gestattet, die Maske abzulegen. Da unsere Mitarbeitenden hauptsächlich während des Services an Bord in Kontakt mit unseren Gästen kommen, kann es passieren, dass nicht immer überprüft werden kann, ob alle Passagiere auch ausserhalb des Services ihre Maske tragen. Dennoch sind unsere Crews angewiesen, unsere Passagiere auch mittels Durchsagen in der Kabine auf die Einhaltung der Schutzmassnahmen (Fremd- und Eigenschutz) aufmerksam zu machen und zu informieren.

Sollte es gleichwohl vorkommen, dass Passagiere keine Maske tragen respektive die Maske nicht richtig aufgezogen ist, sind wir überaus dankbar, wenn Sie unsere Kabinencrew darüber informieren.

Bitte seien Sie versichert, dass uns die Gesundheit aller Passagiere ebenso wie unserer Mitarbeiter von wesentlicher Bedeutung ist und wir alle uns geeignet erscheinenden Massnahmen diesbezüglich getroffen haben und auch hinkünftig treffen werden.

Vor dem Hintergrund der Wichtigkeit Ihrer Rückmeldung haben wir dieselbe parallel zu diesem Schreiben anonymisiert an die auf Ihrem Flug nach Punta Cana tätige Besatzung weitergeleitet und werden Ihr Feedback zu Trainings- und Schulungszwecken nutzen.

Wir bedauern nochmals, dass Sie sich an Bord nicht wohlfühlt haben. Wichtig ist uns jedoch Ihnen zu versichern, dass es unseren Flugbegleitern nicht an Durchsetzungsvermögen mangelt, damit alle Reisenden ein angenehmes und vor allem sicheres Flugerlebnis geniessen können.

Edelweiss verbleibt, Ihnen einen schönen weiteren Aufenthalt in der Karibik zu wünschen.

Freundliche Grüsse



**Edelweiss Air AG**  
Operation Center 1  
P.O. Box  
8058 Zurich Airport  
Switzerland



---

Diese Nachricht ist allein für den bezeichneten Adressaten bestimmt. Wenn Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, informieren Sie bitte unverzüglich den Absender und löschen Sie diese E-Mail mit allen Anhängen von ihrem Computer.

This message is intended only for the named recipient. If you have received it in error, please advise the sender by return e-mail and delete this message and any attachments.