

## **Chaos am BER: Diese Rechte haben betroffene Passagiere**

**Berlin, 12. Oktober 2021** – Weil die Schalter für den Check-in nicht ausreichend mit Personal besetzt waren, kam es am vergangenen Wochenende zu etlichen Problemen am Berliner Flughafen BER. Berichten zufolge mussten die anwesenden Passagiere stundenlang für die Aufgabe ihres Gepäcks warten und verpassten in der Folge ihre Flüge. Auch am Montag beklagten sich Betroffene auf den sozialen Medien erneut über "[endlose Schlangen](#)". Flugreisenden, die aufgrund dieser Verzögerungen ihren gebuchten Flug verpasst haben, stehen unter Umständen Entschädigungen von bis zu 600 Euro pro Person zu. Christian Leininger, Experte für Fluggastrechte bei [AirHelp](#), ordnet die aktuelle Situation ein:

*“Wir raten den betroffenen Fluggästen in Berlin, auf jeden Fall eine Entschädigung nach EG 261 zu beantragen. Die europäische Rechtsvorschrift räumt Fluggästen ein Recht auf eine Ausgleichszahlung von bis zu 600 Euro ein, wenn sie ihren Flug ohne eigenes Verschulden verpasst haben.*

*Im Falle des BER-Chaos ist dies offenbar der Fall. Denn die Airlines müssen dafür sorgen, dass auch am Boden genug Personal zur Abfertigung bereitsteht – besonders in reiseintensiven Zeiten wie dem Beginn von Schulferien. Die Gesellschaften können sich daher nicht darauf berufen, dass die Vorfälle nicht in ihrem Einflussbereich liegen. Die Probleme lassen sich auch nicht auf zusätzliche Anforderungen aufgrund der Corona-Pandemie schieben. Derart Anpassungen sind schlichtweg nicht mehr überraschend und müssen daher mit entsprechend Personal gedeckt werden. Betroffene Passagieren haben demnach voraussichtlich ein Anrecht auf eine Entschädigung, sofern sie pünktlich am Flughafen waren und dies bestenfalls belegen können. Bei AirHelp unterstützen wir sie mit einem weltweiten Netzwerk von spezialisierten Ansätzen bei der Durchsetzung dieser Ansprüche – wenn nötig auch vor Gericht.*

### **Beförderung verweigert: Diese Rechte haben Passagiere**

Wenn ein Fluggast ohne eigenes Verschulden nicht an Bord eines Flugzeugs gehen darf, gilt dies als Nichtbeförderung.

Nach dem Verbraucherrecht (EG 261) haben betroffene Passagiere Anspruch auf eine sofortige finanzielle Entschädigung in Höhe von 250 bis 600 Euro sowie darauf, entweder auf einen alternativen Flug zu Ihrem endgültigen Zielort gebucht zu werden oder Ihr Ticket erstattet zu bekommen. Ein Angebot von Essensgutscheinen allein reicht nicht aus.

In der heutigen Zeit mit verstärkten Hygiene- und Gesundheitskontrollen verlangen die Fluggesellschaften, dass die Fluggäste noch früher am Flughafen eintreffen, damit sie die zusätzlichen Unterlagen bearbeiten können. Solange die Fluggäste jedoch innerhalb der geforderten Zeit am Flughafen waren und in der Schlange für die Abfertigung standen, sollten sie Anspruch auf Betreuung und Entschädigung haben, wenn die Fluggesellschaft sie nicht rechtzeitig für ihren Flug abfertigen konnte.

### **Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere**

Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Die Höhe der Entschädigungszahlung berechnet sich aus der Länge der Flugstrecke. Der rechtmäßige Entschädigungsanspruch ist abhängig von der tatsächlichen Verspätungsdauer am Ankunftsort sowie dem Grund für den ausgefallenen oder verspäteten Flug. Betroffene Passagiere können ihren Entschädigungsanspruch rückwirkend durchsetzen, bis zu drei Jahre nach ihrem Flugtermin.

Außergewöhnliche Umstände wie Unwetter oder medizinische Notfälle können bewirken, dass die ausführende Airline von der Kompensationspflicht befreit wird. Geplante wie spontane Streiks bei den Fluggesellschaften zählen nicht dazu.

#### **Über AirHelp**

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als 16 Millionen Menschen geholfen und ist weltweit tätig. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland ([www.verbraucherschutz.de/airhelp](http://www.verbraucherschutz.de/airhelp)) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de/](http://www.airhelp.com/de/)

#### **Pressekontakte**

Lukas von Zittwitz | [lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com](mailto:lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com) | +49.30.403647.605

Pia Senkel | [pia.senkel@tonka-pr.com](mailto:pia.senkel@tonka-pr.com) | +49(0)173.370.2649