

Flugausfälle wegen Personalmangel: Diese Rechte haben betroffene Passagiere

- **Airlines haben es versäumt, personelle Lücken der Pandemie rechtzeitig zu schließen: Die Folge sind Verspätungen und Ausfälle**
- **Fluggastrechteexperte Julián Navas von AirHelp klärt von Ausfällen betroffene Flugreisende über ihre Rechte auf**
- **Passagiere haben Anspruch auf eine Entschädigungszahlung gemäß der europäischen Fluggastrechteverordnung EG 261/2004**

Berlin, 15. Juni 2022 – Nachdem viele Reiselustige seit 2020 überhaupt nicht oder nur begrenzt verreisen konnten, scheint auch das Jahr 2022 nicht viel leichter für die Tourismusbranche werden: Eine hohe Inflation, der russische Angriffskrieg auf die Ukraine und damit einhergehende Flugraumsperungen, hohe Treibstoff-Preise, Kapazitätsmängel an Flughäfen, Streiks und Personalmangel sorgen für zahlreiche Verspätungen und Ausfälle. Die gesamte Reiseindustrie versucht eine wirtschaftliche Erholung zu bewältigen, vor allem nachdem während der Pandemie tausende Mitarbeiter:innen entlassen worden sind. Julián Navas, Fluggastrechteexperte bei der weltweit größten Organisation für Fluggastrechte, AirHelp, erklärt die Situation und welche Rechte betroffene Passagiere haben:

„Es liegt auf der Hand, dass die Bemühungen der Fluggesellschaften, den geregelten Betrieb nach der Pandemie wieder aufzunehmen, unzureichend waren. Es handelt sich hier nicht um außergewöhnliche Umstände oder gar eine höhere Gewalt. Die Airlines hatten die Gelegenheit, sich für die Hauptreisezeit im Sommer nach der Pandemie vorzubereiten – welche sie einfach nicht genutzt haben. Personalmangel im Sicherheitsbereich und im Bodenpersonal, schlechtes Wetter und Bauarbeiten an einigen europäischen Flughäfen könnten zusätzlich für Probleme im Flugverkehr sorgen.

Aufgrund der schwierigen Bedingungen für den Flugreiseverkehr rechnen wir mit gravierenden Ausfällen und Verspätungen an Wochenenden und den kommenden Sommerferien. Bereits jetzt werden zahlreiche Flüge im Sommer ersatzlos gestrichen. Da die Airlines maßgeblich für den Personalmangel verantwortlich sind, sind diese auch zu Entschädigungen gemäß der europäischen Fluggastrechteverordnung EG 261/2004 verpflichtet.

Die personelle Lücke zu schließen und die Arbeitsbedingungen zu verbessern, sollte Priorität der Fluglinien sein. Die Unternehmen haben viel Vertrauen verspielt, beispielsweise als sie durch Sonderzahlungen von Regierungen unterstützt wurden, während Passagiere auf Erstattungen ihrer Tickets warteten. Haben Airlines wie EasyJet oder die Lufthansa ihre Verpflichtungen gegenüber Reisenden missachtet, weil sie mehr Tickets verkauften als sie Flüge durchführen konnten, und jetzt wieder die Buchungen ihrer Kunden stornieren müssen?“

So sollten sich Passagiere verhalten

„Die größte Herausforderung für Flugreisende wird es sein, herauszufinden, wer letztendlich für Ausfälle und Verspätungen verantwortlich ist. Ob die Airline oder der Flughafen Schuld an Problemen des Fluges hat, wirkt sich auf das Recht auf Entschädigung aus. Sollte der Flug beispielsweise aufgrund von langen Wartezeiten bei der Sicherheitskontrolle nicht erreicht werden, sind Entschädigungen unwahrscheinlich. Anders sieht es bei betrieblichen Gründen wie einer fehlenden Crew aus, sowie Crew-Streiks wie dem Kabinen-Personal: Hier werden Entschädigungen seitens der Airline fällig. Wir empfehlen, dass Passagiere den Online-Check-In nutzen und so früh wie möglich am Flughafen erscheinen – statt zwei oder drei Stunden vielleicht sogar vier bis fünf. Bei Ausfällen empfehlen wir, sämtliche möglichen Beweise für den Ausfall zu sammeln und aufzuheben.“

Wird der Flug bis zu 14 Tage vor Reisedatum seitens der Airline gestrichen, haben Reisende ein Recht auf Entschädigung oder auf einen alternativen Flug, unabhängig davon, ob dieser von einer anderen Airline durchgeführt wird. Wird der Flug früher als 14 Tage vor Abflugdatum gestrichen, so haben Passagiere kein Recht auf Entschädigung, aber auf eine alternative Verbindung.“

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. Angekündigte wie unangekündigte Streiks bei der Airline gehören 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) 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/

Pressekontakte

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

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128