

IT-Probleme bei der Lufthansa: Diese Rechte haben Passagiere

- **Bei der Lufthansa sorgt ein gravierender Ausfall der IT-Systeme für Flugchaos**
- **Da der technische Fehler nicht im Verantwortungsbereich der Airline liegt, haben Passagiere keinen Anspruch auf Entschädigungszahlungen**
- **Fluggastrechteexperte Julián Navas von AirHelp klärt betroffene Passagiere über ihre Rechte auf**

Berlin, 15. Februar 2023 – Ein [konzernweiter IT-Ausfall](#) aufgrund eines beschädigten Netzkabels bei der deutschen Fluggesellschaft Lufthansa stört weltweit den Flugverkehr. Seit heute Morgen waren die Computersysteme unter anderem für das Boarding nicht mehr betriebsbereit. Laut der Nachrichtenagentur dpa wurden alle innerdeutschen Flüge zunächst abgesagt, Passagiere werden gebeten, auf die Bahn umzusteigen. Julián Navas, Fluggastrechteexperte bei der weltweit größten Organisation für Fluggastrechte, [AirHelp](#), klärt betroffene Passagiere über ihre Rechte auf:

Fehler außerhalb des Verantwortungsbereiches der Airline

„Durch den globalen Ausfall der IT-Systeme kommt es aktuell zu zahlreichen Verspätungen und Flugausfällen bei der Lufthansa und ihren Tochtergesellschaften Brussels Airlines, Austrian Airlines, Swiss International und Eurowings. Da es sich um einen technischen Fehler außerhalb der Verantwortung der Lufthansa handelt, gelten in diesem Fall keine Entschädigungsansprüche der Passagiere.

Technische Schwierigkeiten, die auf die Airline zurückzuführen sind, sind kein außergewöhnlicher Umstand wie Unwetter oder medizinische Notfälle, daher trägt in diesen Fällen die Fluggesellschaft die Verantwortung dafür. Das bedeutet, dass alle betroffenen Passagiere Anspruch auf Entschädigungszahlungen von bis zu 600 Euro haben.“

Passagiere haben zudem Anspruch auf Ersatzleistungen

„Betroffene Passagiere haben ab einer Verspätung von drei Stunden zudem Anspruch auf eine Alternativbeförderung. Die Umbuchung auf einen anderen Flug muss von der ausführenden Airline selbst umgesetzt werden. Innerdeutsche Flüge können optional auf eine Bahnfahrkarte umgelegt werden, so wie es die Lufthansa aktuell auch den betroffenen Passagieren empfiehlt. Wichtig ist, dass die Fluggäste die Belege für Zugtickets oder andere Beförderungsmittel aufbewahren, damit sie die

Kosten der Lufthansa in Rechnung stellen können.

Ab einer Verspätung von mehr als fünf Stunden oder einer Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt ist die Airline zudem dazu verpflichtet, den vollen Ticketpreis zu erstatten. Bei Verspätungen von über zwei Stunden und einer Flugstrecke von über 1.500 Kilometern muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen zudem Mahlzeiten und Getränke bereitstellen. Zudem müssen zwei Telefonate oder Versendung von zwei E-Mails ermöglicht werden. Bei Bedarf müssen die Airlines auch eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen. Es wird in jedem Fall angeraten, diese Versorgungsleistung bei der Fluggesellschaft einzufordern.“

Diese Rechte haben Passagiere laut der EG 261

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 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