

****English version****

PRESSEMITTEILUNG

Vulkanausbruch in Island erwartet: Diese Rechte haben Flugpassagiere

- **Der Vulkan Reykjanes in Island könnte in den nächsten Stunden oder Tagen ausbrechen**
- **Im Jahr 2010 sorgte der isländische Vulkan Eyjafjallajökull für Flugausfälle in Europa**
- **Fluggastrechteexperte Julián Navas von AirHelp erklärt, welche Rechte betroffene Fluggäste im Falle eines Vulkanausbruches haben**

Berlin, 15. November 2023 – Anhaltende Erdbeben aufgrund des Vulkans Reykjanes erschüttern Island seit Ende Oktober. In dem isländischen Ort Grindavik wurden schon Straßen, Wasserrohre und Stromleitungen zerstört, die Anwohner:innen mussten vergangenen Samstag ihre Häuser räumen. Als im April 2010 der isländische Vulkan Eyjafjallajökull ausbrach, sorgte die gewaltige Ascheproduktion des Vulkans dafür, dass der Flugverkehr über großen Teilen Europas für mehrere Tage eingestellt wurde. Zahlreiche Menschen strandeten und mussten auf ihre Weiterflüge warten. Fluggastrechteexperte Julián Navas von [AirHelp](#) klärt Flugpassagiere über ihre Rechte auf, falls sie von Flugausfällen oder Verspätungen durch einen Vulkanausbruch betroffen sein sollten.

Passagiere haben unter Umständen Anspruch auf eine Alternativbeförderung und Verpflegung

„Passagiere haben ab einer Verspätung von drei Stunden Anspruch auf eine Alternativbeförderung. Die Umbuchung auf einen anderen Flug muss von der ausführenden Airline selbst umgesetzt werden. Wird die Fluggesellschaft von sich aus nicht tätig, sollten betroffene Passagiere der Airline eine Frist von drei Stunden nach der geplanten Abflugzeit setzen. Wird die Aufforderung dennoch nicht erfüllt, können Reisende eigene Alternativen suchen und die Kosten der Fluggesellschaft in Rechnung stellen. 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 Verzögerungen von über zwei Stunden und einer Flugstrecke von mehr als 1.500 Kilometern muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen Mahlzeiten und Getränke bereitstellen. Zudem müssen zwei Telefonate oder die Versendung von zwei E-Mails ermöglicht werden. Bei Bedarf müssen die Airlines auch eine Unterkunft bereitstellen und die Beförderung dorthin ermöglichen.“

BGH stärkt Fluggastrechte bei besonders langen Verzögerungen

„In einem Urteil vom 10. Oktober 2023 entschied der Bundesgerichtshof, dass Airlines auch Flüge mit Flügen anderer Fluggesellschaften als Alternativbeförderung anbieten müssen. Bisher mussten Flugreisende auf eine Alternativverbindung mit der ursprünglich gebuchten Airline warten. Der BGH ist jedoch der Meinung, dass Airlines sich um die prompte Beförderung ihrer verspäteten Fluggäste kümmern müssen, auch wenn Alternativflüge und Verbindungsflüge von Mitbewerbern durchgeführt werden würden. Auslöser für die Entscheidung waren zwei im Jahr 2020 aufgrund von Wetterbedingungen erheblich verspätete Ersatzflüge, welche Verzögerungen von 98 Stunden und 48 Stunden verursachten.“

Zur Kompensationspflicht merkt Navas an: *„Probleme im Flugablauf durch Wetterphänomene oder Vulkanausbrüche sind nicht seitens der Airline verschuldet, daher sind Passagiere auch nicht entschädigungsberechtigt.“*

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

PRESS RELEASE

Volcanic eruption expected in Iceland: Air passengers have these rights

- **The Reykjanes volcano in Iceland could erupt in the next few hours or days**
- **In 2010, the Icelandic volcano Eyjafjallajökull caused flight disruptions in Europe**
- **Air passenger rights expert Julián Navas from AirHelp explains what rights affected passengers have in the event of a volcanic eruption**

Berlin, November 15, 2023 – Persistent earthquakes caused by the Reykjanes volcano have been shaking Iceland since the end of October. Roads, water pipes and power lines have already been destroyed in the Icelandic town of Grindavik, and residents had to evacuate their homes last Saturday. When the Icelandic volcano Eyjafjallajökull erupted in April 2010, the huge amount of ash produced by the volcano caused air traffic over large parts of Europe to be grounded for several days. Numerous people were stranded and had to wait for their onward flights. Air passenger rights expert Julián Navas from AirHelp informs air passengers about their rights if they are affected by flight cancellations or delays due to a volcanic eruption.

Passengers may be entitled to alternative transportation and meals

"Passengers with a delay of three hours or more are entitled to alternative transportation. The rebooking to another flight must be implemented by the operating airline itself. If the airline does not take action on its own initiative, affected passengers should set the airline a deadline of three hours after the scheduled departure time. If the request is still not complied with, travelers can look for their own alternatives and charge the airline for the costs. The airline is also obliged to refund the full ticket price in the event of a delay of more than five hours or transportation at a later time. In the event of delays of more than two hours and a flight distance of more than 1,500 kilometers, the operating airline must provide passengers with meals and drinks at the airport. In addition, two telephone calls or the sending of two e-mails must be made possible. If necessary, the airlines must also provide accommodation and enable transportation there."

BGH strengthens passenger rights in the event of particularly long delays

"In a ruling on October 10, 2023, the Federal Court of Justice ruled that airlines must also offer flights with other airlines as alternative transport. Previously, air travelers had to wait for an alternative connection with the airline they originally booked. However, the BGH is of the opinion that airlines must ensure the prompt transportation of their delayed passengers, even if alternative flights and connecting flights are operated by competitors. The decision was triggered by two replacement flights that were significantly delayed in 2020 due to weather conditions, causing delays of 98 hours and 48 hours."

Regarding the compensation obligation, Navas notes: *"Problems in the flight schedule due to weather phenomena or volcanic eruptions are not the fault of the airline, so passengers are not entitled to compensation."*

About AirHelp

AirHelp is the world's largest air passenger rights organization. Since its foundation in 2013, the company has been helping travelers to claim compensation for delayed or canceled flights and in the event of denied boarding. AirHelp also takes legal and political action to further strengthen the rights of air passengers worldwide. The company has already helped more than 16 million people and operates worldwide. Since 2019, AirHelp has been cooperating with Consumer Protection Germany (www.verbraucherschutz.de/airhelp) and helps to enforce the air passenger rights of consumers who have turned to Consumer Protection Germany. You can find more information about AirHelp at: www.airhelp.com/de/

Press contacts

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