

*****english below*****

PRESSEMITTEILUNG

Glatteis an deutschen Flughäfen: Diese Rechte haben Passagiere

- **Der Deutsche Wetterdienst (DWD) warnt erneut vor Glätte und Schnee**
- **Flugverkehr könnte von Witterung eingeschränkt werden: Glätte sorgte im Dezember 2023 bereits für Hunderte gestrichene Flüge in Deutschland**
- **Bei Verspätungen muss die Airline für Ersatzleistungen wie Alternativtransport, Verpflegung oder Unterkunft sorgen**

Berlin, 16. Januar 2024 – [Schnee und Glatteis](#) läuten vielerorts in Deutschland die neue Woche ein und sorgten im Straßenverkehr bereits für [schwere Unfälle](#). Doch auch an Deutschlands Flughäfen kann der erneute Wintereinbruch für große Probleme sorgen, wie letzten Dezember, als es am Flughafen München zu Beeinträchtigungen kam. Grund für die Probleme war die Glättegefahr, die Starts und Landungen zu gefährlich machte. 650 gestrichene [Flüge](#) an einem Tag allein waren die Konsequenz. Auch jetzt könnte es deutschlandweit zu Verspätungen und Ausfällen kommen. Flugreisende sind jedoch weder dem Wetter noch den Airlines schutzlos ausgeliefert, wie Flugrechteexperte Julián Navas von [AirHelp](#) erklärt.

Passagiere haben unter Umständen Anspruch auf eine Alternativbeförderung und Verpflegung

„Die von Flugausfällen betroffenen Fluggäste haben Anspruch auf eine alternative Beförderung oder eine vollständige Erstattung des Flugpreises. In der Regel bieten die Fluggesellschaften eine Umbuchung auf einen alternativen Flug an. Inlandsflüge können optional auf ein Bahnticket umgebucht werden, doch auch im Zugverkehr kann es zu erheblichen Verspätungen und Zugausfällen kommen.

Wird die Fluggesellschaft nicht von sich aus tätig oder kann sie keine geeignete alternative Beförderung anbieten, können die betroffenen Fluggäste selbst eine Alternative suchen und die Kosten der Fluggesellschaft in Rechnung stellen. Um die Erstattung ihrer Kosten zu gewährleisten, sollten betroffene Passagiere eventuelle Umbuchungen auf Bus, Bahn oder andere Flüge jedoch keinesfalls ohne Absprache mit der Airline durchführen.

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 muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen 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. Wir raten allen Fluggästen, jede Quittung aufzubewahren, um von den Fluggesellschaften eine Rückerstattung der Kosten für Essen, Erfrischungen, Ersatzreisen und Unterbringung erhalten zu können.“

Zur Kompensationspflicht merkt Navas an: *„Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Das gilt jedoch nicht bei außergewöhnlichen Umständen: Da Probleme im Flugablauf durch Wetterphänomene nicht seitens der Airline verschuldet sind, sind Passagiere 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 2 Millionen Menschen dabei geholfen, Entschädigungszahlungen zu bekommen, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 400 Mitarbeiter:innen. 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

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49(0)176.7388.2187

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

Black ice at German airports: passengers have these rights

- **The German Weather Service (DWD) again warns of icy conditions and snow**
- **Air traffic could be restricted by weather conditions: Slippery conditions already caused hundreds of canceled flights in Germany in December 2023**
- **In the event of delays, the airline must provide alternative services such as alternative transportation, meals or accommodation**

Berlin, January 16, 2024 - Snow and black ice are ringing in the new week in many places in Germany and have already caused serious accidents on the roads. However, the renewed onset of winter can also cause major problems at Germany's airports, as was the case last December when Munich Airport experienced disruptions. The reason for the problems was the risk of icy roads, which made take-offs and landings too dangerous. As a result, 650 flights were canceled in one day alone. Now, too, there could be delays and cancellations throughout Germany. However, air travelers are not at the mercy of the weather or the airlines, as passenger rights expert Julián Navas from AirHelp explains.

Passengers may be entitled to alternative transportation and meals

"Passengers affected by flight disruptions are entitled to alternative transportation or a full refund of the flight price. As a rule, airlines offer rebooking to an alternative flight. Domestic flights can optionally be rebooked onto a train ticket, but train services can also be subject to considerable delays and cancellations.

If the airline does not act on its own initiative or is unable to offer suitable alternative transportation, the passengers concerned can look for an alternative themselves and charge the airline for the costs. However, in order to ensure that their costs are reimbursed, affected passengers should not rebook to bus, train or other flights without consulting the airline.

The airline is also obliged to refund the full ticket price for delays of more than five hours or transportation at a later time. In the event of delays of more than two hours, 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 facilitate transportation to it. In any case, it is advisable to request this service from the airline. We advise all passengers to keep every receipt in order to be able to claim reimbursement from the airlines for the cost of food, refreshments, alternative travel and accommodation."

Regarding the compensation obligation, Navas notes: *"Flight cancellations and delays can entitle passengers to compensation payments of up to 600 euros per passenger. However, this does not apply in exceptional circumstances: As problems in the flight schedule due to weather phenomena are not the fault of the airline, 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 2 million people receive compensation payments, is active in 30 countries and employs over 400 people. 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

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49(0)176.7388.2187

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