

Tarifstreit bei Austrian Airlines: Diese Rechte haben betroffene Passagiere

- **Betriebsversammlung von Austrian Airlines führt zu Flugausfällen am Donnerstag**
- **Fluggastrechteexpertin Nina Staub von AirHelp klärt Flugreisende über ihre Rechte auf**
- **Seit 2021 haben Passagiere in der EU bei Flugausfällen bei Arbeitsniederlegung des Airline-Personals Anspruch auf eine Entschädigung von bis zu 600 Euro**

Berlin, 3. April 2024 - Austrian Airlines, die österreichische Tochter der Lufthansa, hat für diesen Donnerstag, den 4. April, eine Betriebsversammlung ihrer Belegschaft angekündigt. Damit gibt es nach zahlreichen Streiks an Flughäfen in den vergangenen Wochen morgen weitere Flugausfälle. Grund dafür ist ein aktueller Tarifkonflikt bei der Airline. Durch die Versammlung der AUA-Belegschaft sind dieses Mal nach Angaben der Airline rund 8.000 Fluggäste und 92 Flüge betroffen, wobei Langstreckenflüge stattfinden sollen. Kurzfristige Planänderungen bleiben allerdings nicht ausgeschlossen. Nina Staub, Fluggastrechteexpertin bei AirHelp (www.airhelp.com), erläutert, welche Maßnahmen Passagiere ergreifen können, wenn der Flug wegen des Ausstands nicht wie geplant stattfinden kann:

„Wenn ein Flug annulliert wird, haben Reisende Anspruch auf eine Entschädigungszahlung von bis zu 600 Euro. Fluggäste sind bei angekündigten wie unangekündigten Ausständen des Airline-Personals entschädigungsberechtigt. Bei der bevorstehenden Versammlung am Donnerstag legt das Personal der Airline die Arbeit nieder – der Ausfall liegt demnach im Verantwortungsbereich der Fluggesellschaft.

Bei außergewöhnlicher Umständen muss die Fluggesellschaft keine Entschädigung zahlen. Arbeitsniederlegungen jedweder Art bei den Airlines selbst zählen zu gewöhnlichen wirtschaftlichen Maßnahmen und gehören damit nicht dazu. Austrian Airlines gibt an, bereits alle betroffenen Fluggäste informiert zu haben. Aufgrund der Möglichkeit von kurzfristigen Flugplanänderungen sollten sich Fluggäste aber unbedingt stets auf dem Laufenden halten, ob ihr Flug wie geplant stattfindet. Wir raten allerdings davon ab, proaktiv andere Flüge zu buchen, bevor der Flug annulliert wurde. Sollte dann der ursprüngliche Flug doch stattfinden, sind keine Erstattungen möglich.“

Staub führt fort: *„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. Austrian Airlines hat mitgeteilt, dass die betroffenen Flüge bereits umgebucht worden seien. Laut EG 261 muss dies der nächstmögliche Alternativflug sein. Aus diesem Grund ist es ratsam, zu prüfen, ob dies bei den aktuellen Umbuchungen der Fall ist. Inlandsflüge lassen sich optional auf ein Bahnvoucher umbuchen. Falls die Fluggesellschaft nicht von sich aus tätig wird oder keine angemessene alternative Beförderungsmöglichkeit bereitstellt, können die betroffenen Fluggäste selbst eine Alternative suchen und die Kosten der Fluggesellschaft in Rechnung stellen. Betroffene Passagiere sollten Umbuchungen auf Bus, Bahn oder andere Flüge jedoch keinesfalls ohne Absprache mit der Airline durchführen, da sonst eine Erstattung der Kosten nicht garantiert werden kann.*

Die Fluggesellschaft ist bei einer Verspätung von mehr als fünf Stunden oder einer Beförderung zu einem späteren Zeitpunkt verpflichtet, den vollen Ticketpreis zu erstatten, wenn sich Passagiere dafür entscheiden, den Flug nicht mehr anzutreten. Getränke und Mahlzeiten muss die ausführende Airline den Passagieren am Flughafen bereitstellen, wenn die Verspätung mehr als zwei Stunden beträgt. 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 empfohlen, diese Versorgungsleistung bei der Fluggesellschaft einzufordern. Wichtig ist dabei, jede Quittung aufzubewahren, um von den Fluggesellschaften eine Rückerstattung der Kosten für Essen, Erfrischungen, Ersatzreisen und Unterbringung erhalten zu können.“

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 wird durch die Länge der Flugstrecke berechnet. 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 Arbeitsniederlegungen gehören nicht dazu.

Über AirHelp

AirHelp ist das weltweit größte Travel-Tech-Unternehmen, das sich mit Störungen im Flugverkehr auseinandersetzt. 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 zwei 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

PRESS RELEASE

Wage dispute at Austrian Airlines: affected passengers have these rights

- Austrian Airlines works meeting leads to flight cancellations on Thursday
- Air passenger rights expert Nina Staub from AirHelp informs air travellers about their rights
- Since 2021, passengers in the EU have been entitled to compensation of up to 600 euros in the event of flight cancellations due to work stoppages by airline staff

Berlin, 3 April 2024 – Austrian Airlines, the Austrian subsidiary of Lufthansa, has announced a staff meeting for this Thursday, 4 April. Following numerous strikes at airports in recent weeks, there will be further flight cancellations tomorrow. The reason for this is a current wage dispute at the airline. According to the airline, around 8,000 passengers and 92 flights will be affected by the AUA staff meeting this time, with long-haul flights being cancelled. However, short-term changes to plans cannot be ruled out. Nina Staub, passenger rights expert at AirHelp (www.airhelp.com), explains what action passengers can take if their flight cannot take place as planned due to the cancellation:

“If a flight is cancelled, travellers are entitled to a compensation payment of up to 600 euros. Passengers are entitled to compensation in the event of both announced and unannounced strikes by airline staff. At the upcoming meeting on Thursday, the airline staff will be laying down their work – the cancellation is therefore the responsibility of the airline.

In exceptional circumstances, the airline does not have to pay compensation. Work stoppages of any kind at the airlines themselves are part of normal economic measures and are therefore not included. Austrian Airlines states that it has already informed all affected passengers. However, due to the possibility of flight schedule changes at short notice, passengers should always keep themselves informed whether their flight will take place as planned. However, we advise against proactively booking other flights before the flight has been cancelled. If the original flight does take place, no refunds are possible.”

Staub continues: *„Passengers impacted by flight cancellations are entitled to alternative transport or a full refund of the flight price. As a rule, the airlines offer rebooking to an alternative flight. Austrian Airlines has announced that the affected flights have already been rebooked. According to EC 261, this must be the next possible alternative flight. For this reason, it is advisable to check whether this is the case with the current rebookings. Domestic flights can optionally be rebooked on a rail voucher. If the airline does not take action on its own initiative or does not provide an appropriate alternative means of transport, the passengers concerned can look for an alternative themselves and charge the airline for the costs. However, affected passengers should not rebook to bus, train or other flights without consulting the airline, as otherwise a refund of the costs cannot be guaranteed.*

The airline is obliged to refund the full ticket price in the event of a delay of more than five hours or if the passenger decides not to take the flight. The operating airline must provide drinks and meals to passengers at the airport if the delay is more than two hours. 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 transport to it. In any case, it is recommended to request this service from the

airline. It is important to keep every receipt to be able to obtain reimbursement from the airlines for the costs of food, refreshments, alternative travel and accommodation."

Passengers have these rights according to EC 261

Flight cancellations and delays can entitle passengers to compensation payments of up to 600 euros per passenger. The amount of compensation is calculated based on the length of the flight route. The rightful claim for compensation depends on the actual duration of the delay at the place of arrival and the reason for the cancelled or delayed flight. Affected passengers can assert their claim for compensation retroactively, up to three years after their flight date.

Exceptional circumstances such as severe weather or medical emergencies can result in the operating airline being exempted from the obligation to pay compensation. This does not include announced or unannounced work stoppages.

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