

Cyberangriff an europäischen Flughäfen: Das müssen Passagiere wissen

- Ein Cyberangriff auf Check-in- und Boarding-Systeme störte am Wochenende den Flugverkehr an mehreren großen Flughäfen in Europa
- Vom Cyberangriff betroffen war der Anbieter der Systeme, nicht jedoch die Fluggesellschaften oder Flughäfen selbst
- Fluggastrechteexpertin Nina Staub von AirHelp klärt betroffene Passagiere über ihre Rechte auf

Berlin, 22. September 2025 – Am Freitagabend, dem 19. September, kam es zu einem Cyberangriff auf das Unternehmen Collins Aerospace, das für die Check-in- und Boarding-Systeme an Flughäfen weltweit verantwortlich ist. Der Angriff verursachte an mehreren europäischen Flughäfen Flugverspätungen und -ausfälle. Am Flughafen Brandenburg kam es zwar nicht zu Flugausfällen, der Flughafen warnte die Passagiere jedoch vor Verspätungen sowie längeren Wartezeiten beim Check-in und Boarding. Nina Staub, Fluggastrechteexpertin bei AirHelp, klärt betroffene Reisende über ihre Rechte auf:

„An mehreren europäischen Flughäfen, darunter der Flughafen Brüssel, der Flughafen London Heathrow sowie der BER, kam es am Wochenende zu Flugstörungen. Grund dafür war ein Cyberangriff auf das Unternehmen Collins Aerospace, dessen Systeme es Passagieren ermöglichen, sich selbst einzuchecken und Bordkarten und Gepäckanhänger an Flughäfen auszudrucken. Auch am Montagvormittag sind die Folgen des Ausfalls spürbar, weshalb sich Passagiere auch noch heute auf längere Wartezeiten einstellen müssen. Der Cyberangriff betraf nur den Anbieter der Check-in- und Boarding-Systeme und nicht bestimmte Fluggesellschaften oder Flughäfen selbst. Da dieser Angriff dementsprechend außerhalb des Einflussbereichs der Airlines liegt, haben betroffene Passagiere leider keinen Anspruch auf eine Entschädigung gemäß der Europäischen Fluggastrechteverordnung. Das heißt, für gestrichene oder stark verspätete Flüge aufgrund des Systemausfalls steht ihnen keine Entschädigungszahlung in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person zu.“

Passagiere haben Anspruch auf Ersatzleistungen

„Die von Flugausfällen betroffenen Fluggäste haben zwar keinen Anspruch auf eine Entschädigungszahlung, eine alternative Beförderung oder eine vollständige Erstattung des Flugpreises steht ihnen dennoch zu. In der Regel bieten die Fluggesellschaften eine Umbuchung auf einen

alternativen Flug an. Inlandsflüge können optional auf ein Bahnticket umgebucht werden. 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."

Über AirHelp

AirHelp ist ein Unternehmen für Reisetechologie, das sich mit Flugunterbrechungen befasst. Seit 2013 hat AirHelp für über drei Millionen Passagiere mit Flugverspätungen oder -annullierungen Entschädigungen erstritten. 12 Millionen Fluggäste haben ihre Flüge mit AirHelp+ Protection geschützt, und unzählige weitere Millionen profitieren von den Experteninformationen, die auf [airhelp.com](https://www.airhelp.com) frei verfügbar sind. AirHelp investiert auch in eine grünere Zukunft – das Unternehmen hat sich verpflichtet, für jeweils 100 Flugunterbrechungen einen Baum zu pflanzen, und hat bisher 102.836 Bäume gepflanzt. Als Verfechter der Fluggastrechte kümmert sich AirHelp um die Menschen, und sich um die Menschen zu kümmern bedeutet auch, sich um den Planeten zu kümmern.

#Die Nummer 1 für Flugentschädigungen weltweit

Mit innovativer künstlicher Intelligenz und einem engagierten Team von über 400 AirHelpers macht AirHelp es jedem Reisenden in der EU, im Vereinigten Königreich und darüber hinaus leicht, bis zu 600 € für Flugverspätungen und -annullierungen zu erhalten. Weitere Informationen über AirHelp finden Sie unter: <https://www.airhelp.com/en-gb/>.

Pressekontakte

Pricilla Tekbas | pricilla.tekbas@tonka-pr.com | +49 176 738 82187

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49 173 370 2649