

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **Ankara-Flug aus Angst annulliert? Diese Rechte haben Passagiere und Piloten**

- **Am Samstagabend wurde ein Flug von Stuttgart nach Ankara abgesagt**
- **Passagiere behaupten, der Pilot weigerte sich in die Türkei zu fliegen, die Airline gibt die Krankheit eines Crew-Mitgliedes als Grund an**
- **AirHelp informiert über Rechte - von Passagieren und Piloten**

**Stuttgart, 25. Juli 2017.** Eurowings war am Wochenende einem Shitstorm auf Facebook ausgesetzt. Zahlreiche Nutzer empörten sich über einen Ankara-Flug, der angeblich abgesagt wurde, weil der Pilot Angst hatte, in die Türkei zu fliegen. Die Airline dementiert den Fall und gibt die Krankheit eines Crew-Mitgliedes als Grund für die Annullierung an. Welche Rechte die betroffenen Passagiere nun haben und wie sie den tatsächlichen Grund für den Flugausfall herausfinden können, erklärt Adrian Kreller, Experte für Fluggastrechte und deutscher Country Manager des Fluggasthelfer-Portals AirHelp ([www.airhelp.com](http://www.airhelp.com)).

#### **Was ist passiert?**

Ein Flug der deutschen Airline Eurowings von Stuttgart nach Ankara wurde am Samstagabend abgesagt. Die Airline informierte die Passagiere etwa vier Stunden vor Abflug über den Ausfall. Dennoch reisten viele Passagiere zum Flughafen und wurden erst vor Ort über die Annullierung informiert. Sie behaupten von den Eurowings-Mitarbeitern informiert worden zu sein, dass ihr Flug abgesagt wurde, weil sich der Pilot aus Angst um sein Leben weigerte, in die Türkei zu fliegen. Seitdem lassen zahlreiche Passagiere ihren Unmut über den Flugausfall auf der Facebookseite der Fluggesellschaft aus. Die Airline gibt an, dass der Flug ausfiel, weil ein krankes Crew-Mitglied nicht mehr ersetzt werden konnte.

#### **Welche Rechte haben die betroffenen Passagiere?**

Fluggäste müssen spätestens 14 Tage vor Abflug über den Ausfall ihres Fluges informiert werden. Ansonsten steht ihnen eine Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro zu, sofern kein außergewöhnlicher Umstand wie zum Beispiel ein Unwetter oder ein Streik als Grund für den Ausfall vorliegt. Das regelt die EU-Fluggastrechte-Verordnung. Die Höhe der Entschädigung ist abhängig von der Länge der Flugstrecke. Den betroffenen Passagieren des Ankara-Fluges stehen 400 Euro bei einer Flugstrecke von etwa 2500 Kilometern zu. Ein außergewöhnlicher Umstand liegt weder bei der Annullierung aufgrund einer Krankheit vor, noch bei der Verweigerung des Piloten. Die Fluggesellschaft hat die Passagiere bereits vier Stunden vor Abflug über den Flugausfall informiert und hätte genug Zeit gehabt, sich um einen Ersatz zu kümmern.

#### **Wie können Passagiere von ihrem Recht auf eine Entschädigung Gebrauch machen?**

Betroffene Passagiere können ihren Entschädigungsanspruch bei der Airline geltend machen. Das ist bis zu drei Jahre nach dem geplanten Abflugdatum möglich. Mit der AirHelp-App können Fluggäste ihr Bordticket noch am Gate einscannen und prüfen, ob ihr

Flug zu einer Entschädigungszahlung berechtigt. Auf Wunsch können Passagiere AirHelp auch damit beauftragen, die Entschädigung von der Airline einzufordern. AirHelp hat bereits über drei Millionen Passagieren weltweit geholfen und Präzedenzfälle im europäischen Fluggastrecht geschaffen.

### **Wie können Passagiere den tatsächlichen Grund für den Flugausfall nachvollziehen?**

Die Airline sollte die Passagiere natürlich jederzeit korrekt über die Gründe für ihren Flugausfall oder ihre Flugverspätung informieren. Da Airlines jedoch nicht sanktioniert werden, wenn sie falsche oder unpräzise Informationen verbreiten, agieren sie nicht in jedem Fall korrekt. Im Falle einer Gerichtsverhandlung können solche fehlerhafte Information entscheidend für den Richter sein, um das Gesamtverhalten der Fluggesellschaft einzustufen.

### **Gibt es Fälle, in denen der Pilot offiziell einen Flug aus politischen Gründen / Sorgen um sein Leben abgesagt hat?**

Es gibt immer wieder skurrile Geschichten, weshalb ein Pilot einen Flug kurz vor Start abbricht. Erst vor ein paar Wochen entschied sich ein Pilot dagegen, einen Flug von Cancun nach London durchzuführen, nachdem ein Passagier ein WLAN-Netzwerk mit dem Namen "Jihadist Cell London 1" entdeckte. Das bedeutet übersetzt "Dschihadisten-Zelle London 1" und war vermutlich nur als Spaß gemeint, der allerdings nach hinten losging.

### **Welche Rechte hat der Pilot**

Der Pilot hat die letzte Entscheidungsgewalt im Flugzeug. Er bestimmt gemeinsam mit der Airline darüber, ob ein Flug abhebt oder nicht. Ebenso darf er einem Fluggast die Beförderung verbieten, wenn dieser zum Beispiel eine Gefahr für die Crew oder andere Passagiere darstellt. Handelt der Pilot jedoch übervorsichtig oder verbietet einer unschuldigen Person die Beförderung, muss die Airline entsprechende Entschädigungen zahlen.

Weitere Informationen unter: [www.airhelp.de](http://www.airhelp.de)

### **Über AirHelp**

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung in 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 174 Millionen Euro bewertet und durchgesetzt und hat bis heute weltweit mehr als drei Millionen Passagieren geholfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos; nur nach erfolgreicher Durchsetzung wird eine Servicegebühr bei der Auszahlung berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 15 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter [www.airhelp.com/de](http://www.airhelp.com/de).