

31/05/2024

Pressemitteilung zum Vorfall vom 10. Mai 2024

DE

Am 10. Mai 2024 kam es zu einem Ausfall des Metalldetektors an der Sicherheitskontrolle mit der Folge, dass Passagiere unvollständig kontrolliert in den Sicherheitsbereich des Flughafens gelangten. Nach einem erfolglosen Versuch, die betreffenden Passagiere ausfindig zu machen und eine Nachkontrolle zu veranlassen, musste der Sicherheitsbereich auf Anordnung der Polizei vollständig geräumt werden.

Im Rahmen einer Pressekonferenz am Mittwoch, den 22. Mai 2024, informierte lux-Airport die Öffentlichkeit über den Vorfall und forderte die Passagiere auf, sich bei etwaigen Ansprüchen und/oder Fragen an die Fluggesellschaften zu wenden.

lux-Airport ist nach wie vor bestrebt, die Passagiere so gut wie möglich zu unterstützen und arbeitet dabei Hand in Hand mit den Fluggesellschaften. Nach dem Kenntnisstand von lux-Airport, erhielten die von den Annullierungen oder Verspätungen betroffenen Passagiere Unterstützung von lux-Airport, den Fluggesellschaften und dem Ground Handler.

Um sicherzustellen, dass etwaige Ansprüche und/oder Anfragen von Fluggästen, deren Flug durch den oben genannten Vorfall beeinträchtigt wurde, ordnungsgemäß bearbeitet werden, bleibt die Anlaufstelle für Fluggäste bei den Fluggesellschaften.

lux-Airport kooperiert mit den Fluggesellschaften und sollte eine Forderung oder Anfrage, die über die geltenden Vorschriften der Fluggesellschaft hinausgeht, von einer Fluggesellschaft an lux-Airport weitergeleitet werden, wird lux-Airport sich bemühen, diese zügig in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen zu bearbeiten. lux-Airport fällt als Flughafenbetreiber nicht in den Anwendungsbereich der Verordnung (EU) 261/2004 vom 11. Februar 2004, die die gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen festlegt.

Wir möchten uns an dieser Stelle nochmals bei der Polizei, dem Zoll, Ground Handler, den Fluggesellschaften und der Flugsicherung für die gute Zusammenarbeit in einer einmaligen Ausnahmesituation, sowie bei unseren Kunden und Passagieren für ihr Vertrauen und Verständnis bedanken.

- ENDE -



my journey starts here

Press Release referring to the incident on 10 May 2024

ENG

On 10 May 2024, a malfunction of a metal detector at the security checkpoint resulted in passengers entering the security area of the airport without being fully checked. After an unsuccessful attempt to retrieve all these passengers to undergo the necessary security checks, and in light of the security risk for all passengers, the security area had to be completely cleared following police orders.

During a press conference held on Wednesday, 22 May 2024, lux-Airport informed the public about the incident, and invited passengers to refer to the airlines as their first point of contact for any claims and/or queries.

lux-Airport remains committed to assist our passengers to the best of our ability by working hand in hand with the airlines. To lux-Airport's knowledge, passengers impacted by the cancellations or delays have received assistance from lux-Airport, the airlines as well as the handling agent.

To ensure the proper handling of any claims and/or queries for passengers whose flight may have been impacted by the above incident, the point of contact for passengers remains with the airlines. Lux-Airport works in conjunction with the airlines and, should a claim or query, which goes beyond the applicable airline regulations, be transferred to lux-Airport by an airline, lux-Airport will undertake its best efforts to promptly handle them in accordance with applicable laws. lux-Airport, as an airport operator, does not fall within the scope of Regulation (EU) 261/2004 of 11 February 2004, which sets out the common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

We would like to take this opportunity to thank again the police, customs, the ground handler, the airlines and the air traffic control for their excellent cooperation in a unique and exceptional situation as well as our clients and passengers for their trust and understanding.

- END -



my journey starts here

Communiqué de presse sur l'incident du 10 mai 2024

FR

Le 10 mai 2024, le dysfonctionnement d'un détecteur de métaux au poste de contrôle de sûreté a permis à des passagers d'entrer dans la zone de sûreté de l'aéroport sans être entièrement contrôlés.

Après une tentative infructueuse de retrouver l'ensemble de ces passagers afin d'effectuer les contrôles nécessaires, et compte tenu du risque de sûreté pour tous les passagers, la zone a dû être complètement évacuée sur ordre de la police.

Lors d'une conférence de presse tenue le mercredi 22 mai 2024, lux-Airport a informé le public de l'incident et a invité les passagers à se référer aux compagnies aériennes comme premier point de contact pour toute réclamation et/ou question.

Lux-Airport reste déterminé à soutenir les passagers au mieux en travaillant main dans la main avec les compagnies aériennes. À la connaissance de lux-Airport, les passagers affectés par les annulations ou les retards ont reçu une assistance de la part de lux-Airport, des compagnies aériennes ainsi que de l'agent d'assistance en escale.

Afin d'assurer le bon traitement de toute réclamation et/ou question des passagers dont le vol a pu être impacté par l'incident, les compagnies aériennes restent le point de contact pour les passagers. Lux-Airport travaille en étroite collaboration avec les compagnies aériennes et, au cas où une réclamation ou une question, qui irait au-delà des réglementations applicables aux compagnies aériennes, est transférée à lux-Airport par une compagnie aérienne, lux-Airport fera de son mieux pour les traiter rapidement conformément aux lois applicables. Lux-Airport, en tant qu'opérateur aéroportuaire, ne relève pas du champ d'application du Règlement (UE) 261/2004 du 11 février 2004, établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

Nous souhaitons saisir cette occasion pour remercier encore une fois la police, les douanes, l'agent d'assistance en escale, les compagnies aériennes et le service de contrôle du trafic aérien pour leur excellente coopération dans une situation unique et exceptionnelle, ainsi que nos clients et passagers pour leur confiance et leur compréhension.

- FIN -

lux-Airport is the operating company of Luxembourg airport. The airport provides direct flight services to many business and leisure destinations and is a major European cargo hub. lux-Airport employs more than 360 people. Read more about lux-Airport at www.lux-airport.lu.

lux-Airport press service

If you have any questions, please contact Rebecca Pecnik-Welsch (+352) 24 64 23 02 or communication@lux-airport.lu.