



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Mobilité
et des Travaux publics

Äntwert vun der Ministesch fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten op d'parlamentaresch Fro n° 1078 vum honorabelen Här Deputéierte Jeff Engelen

1. Wéi reagéiert d'Madamm Verkéiersminister allgemeng op dëse Virfall?

D'Gerance vun der Fluchhafelounge déi vun der Luxair bedriwwen gëtt, fällt an de Kompetenzberäich vun der Luxair-Direktioun. Et sief och drun erënnert, dass d'Luxair keng "staatlech Fluchgesellschaft" ass, wéi an der parlamentarescher Fro ze liesen, mä eng kommerziell, privat-rechtlech Gesellschaft.

2. Wéi ass den Accès zu der Lounge fir Luxair-Cliente geregelt, souwuel fir den Transit, wéi och virum Start vum Fluch? Wou kënnen d'Clienten sech doriwwe informéieren?

D'Benotzungsbedéngungen an Zougang zu der Lounge sinn um Site vun der Luxair an 2 Rubriken disponibel:

- an der Rubrik "legal information"

(https://www.luxair.lu/sites/default/files/LuxairServices%20Luxembourg%20Airport%20Lounge%20Terms%20of%20Use.pdf?_gl=1*byhfgn*_up*MQ..&gclid=EAlaIqobChMI0M7v_PLfhwMV66JQBh0GQDA1EAYDAEBwI1Ef);

- wéi och op der Informatiounssäit vum Luxair Site

(https://www.luxair.lu/en/offers/new-lounge-access?_gl=1*1gqm1c*_up*MQ..&gclid=EAlaIqobChMI0M7v_PLfhwMV66JQBh0GQDA1EAYDAEBwI1Ef)

Obschonn d'Öffnungszäiten, d'Benotzungs- oder Remboursementsbedingungen op dëse Säite beschriwwen ginn, huet sech erausgestallt, dass präzis Informatiounen iwwer d'Zougangszäit virum Fluch (4 Stonnen) net kloer genuch beschriwwen waren. D'Luxair huet dofir d'Informatiounen op hirer Websäit iwwer d'Benotzungsbedéngunge vun der Lounge um Lëtzebuerger Fluchhafen aktualiséiert. Den Update ass schonn a Kraaft an all Informatioun kann op den erwähnente Säite consultéiert ginn.

Zousätzlech kann een och erwähnen, dass an der deegleger Praxis eng Transitzäit vun 8 Stonnen an der Lounge vum Lëtzebuerger Flughafen éischter d'Ausnam ass.

3. Sinn der Madamm Minister änlech Virfäll bekannt, esou wéi se zum Beispill an der Kommentarfunktioun zum Video dacks genannt goufen? Gi konkret Verbesserungen an der Kommunikatioun oder och en Iwwerschaaf vum Zerwiss a sech ugeduecht?

Dem Mobilitéitsministere si keng änlech Virfäll bekannt.

Decisiounen iwwer d'Kommunikatioun vun der Luxair wéi och d'Qualitéit vum Service an der Lounge läit am Beräich vun der deeglecher Gestiou vun der Luxair a gi vun der Luxair-Direktioun getraff.

Wat spezifesch d' Lounge ugeet, esou ass geplangt vun lux-Airport, dass dës an den nächste Jore soll vergréissert ginn. D' Lounge muss dofir awer déplazéiert ginn, wéi och schonns an der Chamber Plenièr vum 27. Juni 2024 ugekënnegt.

4. Wéi war déi Decisioun vun der Luxair begrënnt, de Client juristesch unzesichen, wuelwëssend, datt esou e Schratt virum "Geriicht vun der ëffentlecher Meenung" an der Reegel als Scholdageständnes bewäert gëtt an deemtspriechend zu engem weidere Vertrauensverloscht bei de Cliente ka féieren?

Op Nofro hin informéiert d'Luxair iwwer den Oflaf vun dem Tëscheffall folgendes:

De Client ass de 27. Juni 2024 mat der Luxair vu Berlin op Lëtzebuerg geflunn, ier hien 8 Stonne méi spéit mat engem anere Luxair Vol vu Lëtzebuerg op Paräis-Charles de Gaulle gereest ass. Zousätzlech zu sengem Ticket huet de Client Zougang zu der Fluchhafelounge zu Lëtzebuerg kaaft. De 27. Juni huet hien sech ongeféier 8 Stonne viru sengem Fluch an der Lounge presentiert. D'Lounge-Mataarbechterin sot him, dass den Zougang nëmme 4 Stonne virum Fluch autoriséiert ass. D'Luxair-Mataarbechterin huet him den Accès net komplett refuséiert, mä hie gefrot fir méi spéit, 4 Stonne viru sengem Vol, zeréck ze kommen. Dës 4-Stonne Reegel ass Standard an der Industrie.

De Client huet dëst Gespréich heemlech mat zwou Kamerae fotograféiert/gefilmt, ouni d'Zoustëmmung vun de betraffene Luxair-Mataarbechterinnen. An de Minutten nom Gespréich huet de Client op de sozialen Netzwierker (inklusiv Tiktok an Instagram) eng Serie vu Fotoen iwwer dësen Tëscheffall publizéiert, dorënner och déi vun der Luxair-Mataarbechterin, ouni d'Gesichter ze verpixelen, sou datt et méiglech ass, d'Mataarbechterin kloer z'identifizéieren.

De selwechten Dag huet d'Kommunikatiounsdepartement vun der Luxair:

- de Passagéier op kommerzieller Basis kontaktéiert fir him ze soen, dass hien, trotz der 4-Stonne-Reegel, an d'Lounge kéint kommen (kommerzielle Geste), wat hie schlussendlech awer refuséiert huet;

- de Passagéier opgefuerdert d'Foto ze läschen oder ze verpixelen, well d'Mataarbechterin hir Zoustëmmung fir dës Verëffentlechung net ginn huet. Dëser Opfuederung ass den Client allerdéngs net nokomm.

Den 28. Juni huet d'Luxair, esou wéi et hier Prozedure virgesinn, e "Warnbréif" geschéckt fir offiziell d'Läsche vun der Foto vun der Mataarbechterin ze fuederen. Am Bréif gouf de Passagéier och informéiert, dass d'Luxair sech d'Recht reservéiert fir juristesch Moosnamen ze huele fir d'Rechter vu senger Mataarbechter*innen ze schützen. D'Handlung vum Passagéier sinn net konform mat de Gesetzer déi zu Lëtzebuerg applicabel sinn, a besonnesch mat dem Reglement 2016/679 iwwer de Schutz vu perséinlechen Donnée (RGPD). Dofir huet d'Luxair schlussendlech eng Plainte géint dëse Passagéier gemaach.

Den 12. Juli 2024 huet de Client nees e Video op YouTube publizéiert iwwer seng Luxair-Erfahrung, an dësem ass d'Gesicht vun der Mataarbechterin schlussendlech deelweis verpixelt. Den 19. Juli 2024 huet d'Luxair de Client fir de Lounge-Service, den hien net an Usproch geholl huet, rembourséiert.

Lëtzebuerg, den 2. September 2024

D'Ministesches fir Mobilitéit an ëffentlech Aarbechten

(s.) Yuriko Backes