N°1078
Entrée le 31.07.2024
Chambre des Députés
Déclarée recevable
Président de la Chambre des Députés
(s.) Claude Wiseler
Luxembourg, le 01.08.2024

Groupe parlementaire

Här Claude Wiseler
President vun der Deputéiertechamber
19, um Krautmaart
L-1728 Lëtzebuerg

Lëtzebuerg, den 31. Juli 2024

Här President,

esou wéi d'Chambersreglement et virgesäit, bieden ech Iech, dës parlamentaresch Fro un d'Madamm Verkéiersminister weiderzeleeden.

Den 12. Juli huet de Josh Cahill, deen sech op de soziale Medie selwer als privat Testpersoun fir Fluchgesellschafte presentéiert, e Video iwwert seng Erfarunge mat der Luxair veröffentlecht, andeems hien zwar de Fluch selwer éischter positiv bewäert, mee de Zerwiss um Findel ganz staark kritiséiert. Konkret hat den Här op sengem Businessfluch den Openthalt an der Lounge mat gebucht, deen den Informatiounen no, déi hie beim Onlinekaf vum Ticket matgedeelt krut, fir déi gesamt Dauer vu sengem Transitopenthalt gülteg wier. Wéi hien awer dunn ukoum, gouf hie vum Personal op der Plaz drop higewisen, datt hie maximal eng Stonn an der Lounge verbréngen dierft, obwuel säin Tëschestopp ronn siwe Stonne sollt daueren.

Weider krut de Mann, e sou wéi hien et duerstellt, e puer Deeg no dësem Tëschefall e Bréif vun der Luxair, andeems si juristesch Konsequenze fir de Fall ukënnegt, datt de Mann de Virfall géif publik maachen an hien drop hiweist, datt d'Fluchgesellschaft d'Méiglechkeet hätt, hie vun zukünftege Flich auszeschléissen. Et kann ee verschidden Aspekter vun der Virgoensweis vum jonke Mann duerchaus kritesch gesinn, notamment den Ëmgang mat der Cheffin vun der Lounge, déi sech fir e Feeler vun der Hierarchie virun engem emotional opbruechte Client huet misse veräntwerten. Dozou gehéiert d'Veröffentlechung vun hire perséinleche Biller, déi just mëttelméisseg verpixelt goufen an deementspriechend Réckschlossméiglechkeeten zouloossen.

Doriwwer eraus ass et awer e weideren Imageschued fir de Fluchhafestanduert Lëtzebuerg. E Client krut offensichtlech net deen Zerwiss fir deen hie separat bezuelt hat an amplaz wéi vun dësem gefrot, d'Suen zeréckzebezuelen, wëll d'Luxair lo nach juristesch géint hie virgoen. Op de Stand vum 31. Juli gouf de Video op YouTube ronn 441.000 mol opgeruff. Dat, nodeems den Tëschefall vum 10. Mee, wou och vill Passagéier am Ree stoe gelooss goufen, schonn héich Welle geschloen hat. D'Lëtzebuerger Wort huet dann an engem Artikel vum 15. Juli zu deem Thema och no enger Reaktioun vun eiser staatlecher Fluchgesellschaft gefrot, déi dës awer schëlleg bliwwen ass.

An deem Zesummenhang géif ech der Madamm Verkéiersminister gär dës Froe stellen:

1) Wéi reagéiert d'Madamm Verkéiersminister allgemeng op dëse Virfall?
2) Wéi ass den Accès zu der Lounge fir Luxair-Cliente gereegelt, souwuel fir den Transit, wéi och virum Start vum Fluch? Wou kënnen d'Clienten sech doriwwer informéieren?
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 Iwwerschaffe vum Zerwiss a sech ugeduecht?

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 deementspriechend zu engem weidere Vertrauensverloscht bei de Cliente ka féieren?

Mat déiwem Respekt,

Jeff Engelen
Deputéierten