

Airline Tricks kosten deutsche Fluggäste 324 Millionen Euro Entschädigung

Nur 11% aller Deutschen kennen Ihre Rechte bei verspäteten und annullierten Flügen. Dieses Unwissen kostet betroffene Passagiere bares Geld: Allein in 2015 hätten deutsche Flugreisende Entschädigungszahlungen in Höhe von 324 Millionen Euro einfordern können.

Im vergangenen Jahr hatten 835.000 deutsche Flugreisende einen Anspruch auf Entschädigung. Lediglich 92.000 Betroffene haben von Ihrem Recht Gebrauch gemacht, wie eine Studie der Branchenexperten von Flug-Verspaetet.de belegt. Nur etwa jeder zehnte Passagier, dessen Flug Verspätung hatte oder annulliert wurde, hat Kenntnis von der europäischen Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004.

Gesetzlich angeordnete Entschädigung

Bei Verspätung ab drei Stunden, Annullierung oder Überbuchung müssen Fluggesellschaften Ihre Passagiere finanziell entschädigen: 250 EUR auf der Kurzstrecke, 400 EUR auf Mittel- und 600 EUR auf der Langstrecke. Die Höhe der Entschädigung ist somit nicht vom Ticketpreis abhängig, sondern von der Flugdistanz und dem Ziel des Fluges. „Der durchschnittliche Entschädigungsbetrag pro Passagier beträgt 436 Euro“, so Matthias Möller, Rechtsanwalt bei Flug-Verspaetet.de.

Warum sind diese Rechte nahezu unbekannt?

Europäische Rechtsakte gehen an vielen Bürgern spurlos vorüber, selbst wenn sie einen direkten finanziellen Vorteil für den Einzelnen bringen. Im Fall der Fluggastrechte liegt dies aber vor allem daran, dass die Fluggesellschaften ihrer gesetzlichen Verpflichtung zur Aufklärung der Passagiere nicht nachkommen. Bei jeder Flugunregelmäßigkeit muss den Fluggästen ein schriftlicher Hinweis auf das Recht auf Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen ausgehändigt werden. Dieser Informationspflicht kommen nur die wenigsten Airlines nach.

Die Tricks der Airlines

Den wenigen aufgeklärten Passagieren hilft dieses Sonderwissen aber meist nicht weiter, da sich Airlines reflexartig dagegen wehren, Entschädigungen auszuzahlen. Meldet man seinen Anspruch bei der Fluggesellschaft an, wird man ignoriert, getröstet oder mit einigen pauschalen rechtlichen Ausführungen zum Schweigen gebracht. Wer sich trotzdem nicht abschrecken lässt und stoisch weiter auf sein Recht pocht, wird mit den immer wiederkehrenden Tricks der Airlines Bekanntschaft machen.

Vorschieben außergewöhnlicher Umstände

Politische Unruhen, die Aschewolke nach einem Vulkanausbruch oder Fluglotsenstreiks - wird der Flugverkehr durch sogenannte „außergewöhnliche Umstände“ beeinträchtigt, dann besteht ausnahmsweise kein Anspruch auf Entschädigung. Um die Auszahlung einer Entschädigung zu verweigern, klassifizieren die Fluggesellschaften jedoch nahezu jede Verspätungsursache als außergewöhnlich: technische Probleme, Nachtflugverbote, erkrankte Piloten, das Einhalten der Ruhezeiten von Crewmitgliedern, Zusammenstöße mit Tank- oder Treppenzugmaschinen etc. Allen diesen Beispielen ist gemeinsam, dass sie

nach der Rechtsprechung gerade keinen außergewöhnlichen Umstand darstellen und die Fluggesellschaft den Passagier voll entschädigen muss.

Immer schlechtes Wetter

Einer der am häufigsten angeführten Gründe für Verspätungen und Annullierungen sind vermeintlich schlechte Wetterbedingungen. Häufig stellt sich jedoch heraus, dass der konkrete Flug gar nicht wetterbedingt verspätet war, sondern allenfalls ein vorangegangener Flug, manchmal sogar ein Flug auf einer ganz anderen Flugstrecke. „Wir prüfen Flug- und Wetterdaten an jedem Flughafen weltweit und können so regelmäßig den Schlechtwetter-Einwand der Airline wiederlegen. Für den einzelnen Passagier ist dies fast unmöglich“, so Matthias Möller. Zudem muss die Fluggesellschaft auch bei wetterbedingter Verspätung alles daran setzen, die Auswirkungen für die Passagiere so gering wie möglich zu halten. Eine sechsstündige Verspätung kann nicht durch eine einstündige wetterbedingte Verspätung auf dem Vorflug gerechtfertigt werden.

Die Gutscheine-Falle

Besondere Vorsicht ist geboten, wenn sich die Fluggesellschaften scheinbar geschlagen zeigen und „aus kundendienstlichen Gründen“, so z.B. Air Berlin, oder wie Condor „aus Gründen der Kulanz“ plötzlich Fluggutscheine anbieten. Denn meist ist der Gutscheinwert deutlich niedriger als der tatsächlich geschuldete Entschädigungsbetrag und mit der Akzeptanz des Gutscheins erlischt zugleich der Entschädigungsanspruch. Zudem sind die Gutscheine einiger Airlines nicht in Bargeld umwandelbar, obwohl die Verordnung die Auszahlung in Bar vorschreibt. Fluggutscheine von Turkish Airlines können Passagiere zwar „in Ihrem nächstgelegenen Turkish Airlines Verkaufsbüro“ in Bargeld eintauschen. Allerdings verfügt die Airline deutschlandweit lediglich über 10 solcher Verkaufsbüros - je nach Wohnsitz muss man für die Einlösung des Gutscheins eine Strecke von bis zu 400 km zurücklegen.

Entschädigung bis zu 3 Jahre rückwirkend

„Die gute Nachricht für Passagiere ist, dass sie ihr Recht auf Entschädigung bis zu 3 Jahre rückwirkend geltend machen können“, sagt Matthias Möller. Verspätete und annullierte Flüge aus 2013 können demnach noch bis Ende 2016 zu Geld gemacht werden. Zu Beginn des dritten Quartals, welches aufgrund der Sommerferien alljährlich das höchste Flugaufkommen hat, ist es für die Passagiere wichtiger denn je, sich über ihre Rechte zu informieren und den Tricks der Fluggesellschaften Paroli zu bieten.

Pressekontakt:
Flug-Verspaetet.de GmbH
Matthias Möller
Münchener Straße 41
60329 Frankfurt am Main
Telefon: +49 69-40155425
Mobil: +49 1575-8807015
matthias.moeller@flug-verspaetet.de
www.flug-verspaetet.de