



„Wir haben viel Erfahrung und einen ziemlich langen Atem“

Sie gehören zu den „first movern“ in der Branche, sind jedoch recht neu am deutschen Markt: Flug-Verspaetet.de. Im Interview geben Matthias Möller, Leiter der Rechtsabteilung, und Geschäftsführer und Gründer Tom van Bokhoven Antwort auf die Fragen, was sie besser können als andere und warum Datenbanken so wichtig sind wie gute Juristen.

Frage:

Portale, die sich für die Rechte von Passagieren nach einer Flugverspätung einsetzen, gibt es mittlerweile wie Sand am Meer. Welche guten Gründe haben Sie dafür, in den gesättigten deutschen Markt einzutreten?

Matthias Möller:

Natürlich haben wir gute Gründe – wir kennen die Branche ja ziemlich gut. Mit einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs in 2009 und auch mit der Einführung der Schlichtung im Luftverkehr sind die Fluggastrechte immens gestärkt worden. Das ruft natürlich sofort viele Dienstleister auf den Plan, die den Passagieren bei der Durchsetzung ihrer Rechte behilflich sind. Aber nur, weil viele diese Dienstleistung anbieten, sind nicht alle gleich gut. Passagieren im Falle einer Verspätung zu der ihnen zustehenden Entschädigung zu verhelfen, ist seit 2010 unsere Kernkompetenz. Wir gelten in den Niederlanden, in Belgien und in Frankreich als Marktführer und auch in Großbritannien sind wir sehr stark vertreten. Dass ein „first mover“ der Branche wachsen will – das dürfte darüber hinaus niemanden wundern.

Frage:

Was können Sie besser als andere?

Tom van Bokhoven:

Wir sind im Vergleich zu anderen in Deutschland international aufgestellt und wir haben ein großes Netzwerk an Partnerkanzleien – derzeit sind dies neun Stück in acht Ländern. Diese internationalen Kontakte sind von Vorteil für unsere Kunden. Bei anderen Anbietern entstehen möglicherweise zusätzliche Kosten, wenn ein Fall im europäischen Ausland verhandelt wird. Wir arbeiten mit einer absoluten Transparenz, der Kunde kann jederzeit in seiner Timeline den Status seines Falles einsehen. Außerdem scheuen wir uns auch nicht, die schwierigen Fälle bis zum Ende durchzuzufechten. Es gibt Airlines, die sind ausgesprochen hartnäckig darin, die Rechte der Passagiere zu ignorieren. Wir haben seit 2010 viel Erfahrung gesammelt und einen ziemlich langen Atem.

Frage:

Wie viele Ansprüche haben Sie bereits durchgesetzt?

Tom van Bokhoven:

Seit der Unternehmensgründung in 2010 haben wir 41,7 Millionen Euro Entschädigung

für unsere Klienten durchgesetzt. Alleine in 2015 waren es 14,9 Millionen Euro. Insgesamt haben wir rund 30.000 Fälle bearbeitet. Unser Wachstum verdeutlicht die Zufriedenheit unserer Kunden, denn wir werden auch vielfach weiterempfohlen. Übrigens auch von dem gemeinnützigen Online-Verbrauchermagazin Finanztip. Beim Preisvergleich des Verbrauchermagazins gehören wir sogar zu den drei Favoriten.

Frage:

Die Rechtslage scheint eindeutig – wäre es nicht günstiger, man streicht als Verbraucher die gesamte Entschädigung ein und verzichtet auf einen so genannten Fluggasthelfer wie Flug-Verspaetet.de?

Matthias Möller:

Es gibt keine Statistik, die ausweist, wie es Passagieren ergeht, die selbst für ihre Rechte kämpfen. Wir wissen auch nicht, wie viele von ihnen sich auf einen Vergleich einlassen und dann mit einem Gutschein abgespeist werden. Wir raten dringend davon ab, darauf einzugehen, wenn sich eine Airline als konziliant präsentiert und schnell zu einer Einigung kommen möchte. Das ist meist dadurch motiviert, dass sich viel Geld einsparen lässt, wenn man den Fluggast halt irgendwie zufrieden stellt. Und dieser denkt sich vielleicht, dass der Spatz in der Hand besser ist als die Taube auf dem Dach.

Frage:

Es gibt auch Anbieter, die kaufen Passagieren ihre Forderung gegenüber der Fluggesellschaft ab...

Matthias Möller:

Der Gesetzgeber sieht vor, dass der Fluggast zu seinem Recht kommt und eine genau bezifferte Entschädigung erhält. Warum sollte er bis zu 50 Prozent seiner Entschädigung abgeben, nur weil er Sorge hat, er kommt mit seinen Ansprüchen nicht durch? Diese Sorge ist so gut wie unbegründet. Das wissen auch jene Dienstleister, die die Forderung abkaufen und mit der Sorge des Verbrauchers ein gutes Geschäft machen. Zudem kaufen die „Direktentschädiger“ ausschließlich bei glasklaren Fällen – und gerade diese Fälle bringen wir selbstverständlich ebenfalls schnell und erfolgreich zur Auszahlung.

Frage:

Sie bieten aber auch ein Letztentscheidungsrecht an...

Matthias Möller:

Das ist Teil unserer Philosophie der Transparenz. Der Kunde kann stets selbst und frei entscheiden, ob er einen Vergleich, einen Fluggutschein oder ein anderweitiges Angebot der Airline annimmt – oder ob er den Fall weiterbetreiben möchte. Das gilt immer – ganz gleich, ob wir uns im gerichtlichen oder im außergerichtlichen Verfahren befinden.

Frage:

In wie weit hängt der Erfolg Ihrer Arbeit eigentlich von der Qualifikation und der Güte Ihrer Juristen ab?

Tom van Bokhoven:

Die Antwort auf diese Frage drängt sich mir hier als Nicht-Jurist natürlich auf... Selbstverständlich haben wir in unserem internationalen Team von mehr als 40 Mitarbeitern Juristen, die sich auf genau dieses Themenfeld spezialisiert haben. Wir

haben als einer der ersten im Markt aber auch eine Datenbank von einer hohen Qualität. Das ist wichtig, weil wir dank ihr nahezu jeden Flug, der unter die Fluggastrechteverordnung fällt, checken und damit die genaue Verspätungsdauer prüfen können. Unsere Wetterdatenbanken ermöglichen es uns, die Wetterbedingungen minutengenau an jedem Ort zu rekapitulieren.

Frage:

Welche Rolle spielen die exakten Wetterbedingungen für Ihre Arbeit?

Tom van Bokhoven:

Die am meisten vorgeschobene Ausrede der Airlines sind die außergewöhnlichen Umstände in Form schlechter Wetterbedingungen. Wir können die Fluggesellschaften in der Auseinandersetzung dann ganz präzise mit den tatsächlichen Wetterbedingungen konfrontieren.

Frage:

Genauere Zeiten und die Auskunft über Sturm oder Schneefall reichen aus, um knapp 16 Millionen Euro Entschädigung pro Jahr für Ihre Kunden zu erstreiten?

Tom Bokhoven:

Natürlich nicht! Wir haben selbst eine Datenbank mit Informationen zu den einzelnen Flughäfen entwickelt. So können wir festhalten, an welchen Flughäfen es an bestimmten Tagen und Uhrzeiten zu signifikanten Verspätungen oder Annullierungen gekommen ist. Außerdem lässt sich so auch feststellen, ob es tatsächlich außergewöhnliche Umstände gab, die eine Entschädigung vielleicht tatsächlich ausschließen. Wir verfügen aber noch über weitere Datenbanken. Übrigens gehen wir aufgrund der aktuell sehr hohen Anzahl an Anfragen davon aus, die Summe der durchgesetzten Entschädigungen in 2016 fast zu verdoppeln.

Frage: Welche weiteren Datenbanken wären dies?

Tom Bokhoven:

Wir sammeln weltweit Daten der Flugsicherung, insbesondere die der Flugverkehrskontrolle, werten diese aus und pflegen die Informationen in unsere Datenbank ein. Jeder könnte sich diese Infos beschaffen – allerdings sind sie komplex, schwer verständlich und im großen Umfang nur nutzbar, wenn sie in einem eigenen System zusammengeführt werden. Nach unserer Kenntnis haben unsere Mitbewerber bislang noch keine eigene IT-Lösung zur Auswertung und Anwendung dieser Informationen. Na, und dann verfügen wir natürlich auch über eine eigene Rechtssprechungsdatenbank. Wir sammeln darin länderübergreifendes Fallrecht, das uns für eine genaue Einschätzung der gerichtlichen Erfolgsaussichten zur Verfügung steht. Sie sehen: Unsere Nerds sind mindestens so wichtig wie unsere Juristen.

Frage:

Flug-Verspaetet.de ist sozusagen der Fluggasthelfer 2.0?

Matthias Möller:

Ach, wir sind schon zufrieden damit, wenn wir für uns ein Maximum an Professionalität in Anspruch nehmen können...