

Vorsicht vor unfairen Airlines: Diese Tricks sollten Fluggäste kennen

Berlin, 6. Februar 2019 - Für 40 Euro in den Urlaub und zurück - das klingt nach einem unwiderstehlichen Schnäppchenangebot. Billigairlines wie Ryanair, Easyjet oder Vueling haben es in den vergangenen Jahren immer mehr Menschen ermöglicht, für kleines Geld europäische Urlaubsziele zu entdecken. Doch der kleine Preis hat seine Tücken. Bei Problemen mit dem Gepäck, Verspätungen oder Annullierungen ist guter Service unbezahlbar. Oft zeigen Billigflieger genau dann ihr wahres Gesicht: Der Kundenservice ist nicht erreichbar und wenn Reisende Entschädigungen einfordern, werden sie abgewimmelt oder kommentarlos ignoriert. Unter den schwarzen Schafen finden sich allerdings nicht nur Low-Cost-Carrier, sondern auch klassische Fluggesellschaften. Welche Airlines negativ auffallen und mit welchen unfairen Mitteln gespielt wird, erklären die Rechtsexperten von **Flightright**.

Verunsichern

Einige Fluggesellschaften spicken ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen mit für juristische Laien unverständlichen Klauseln. Mit ihnen versucht unter anderem Ryanair von Verspätungen und Annullierungen betroffene Kunden davon abzuhalten, sich bei der Einforderung ihrer Entschädigung Hilfe bei Fluggastrechteportalen zu suchen. In der Regel sind Klauseln dieser Art ungültig. Jeder Reisende kann selbst entscheiden, ob und bei wem er sich bei der Durchsetzung seines Entschädigungsanspruchs Hilfe sucht.

Verstecken

Auch wenn es um den Unternehmenssitz der Airline geht, setzen Airlines auf die scheinbare Unwissenheit der Reisenden. Ein aktuelles Beispiel liefert die türkische Fluggesellschaft Onur Air. Sie weist konsequent darauf hin, dass sich ihr Sitz in der Türkei befindet. Die Anwendung der EU-Fluggastrechte-Verordnung empfindet das Unternehmen daher als unfair und verweigert trotz gültiger Urteile deutscher Gerichte Entschädigungszahlungen. Die Airline versucht sich mit dieser Taktik vor Zahlungen "zu verstecken", da eine Vollstreckung europäischer Urteile in der Türkei fast unmöglich ist. Die dortigen Gerichte erkennen die Urteile nicht automatisch an, sodass zusätzlich sogenannte Anerkennungsverfahren geführt werden müssen - für betroffene Fluggäste eine enorme Hürde im Kampf um ihr Recht. Die Fluggastrechte-Verordnung ist jedoch eindeutig auch für Airlines mit einem Sitz außerhalb der EU gültig, wenn sie Abflüge von europäischen Flughäfen anbietet. Onur Air und weitere nicht-EU Airlines setzen sich mit ihrer Taktik immer wieder bewusst über geltendes Recht hinweg. Fluggastrechte haben bei diesen Fluglinien scheinbar keine Priorität.

Ignorieren und abwarten

Eine weitere Taktik, die unter anderem von Iberia, Vueling, Aeroflot und Ryanair genutzt wird, ist es, Entschädigungsforderungen komplett zu ignorieren. Dahinter steckt eine simple Logik: Sie hoffen, dass Passagiere irgendwann genervt aufgeben und den Aufwand scheuen, die Airline zu einer Zahlung zu zwingen. Diese Airlines schwören gerichtliche Auseinandersetzungen geradezu herauf. Dies tun sie auch dann, wenn klar ist, dass der Kunde einen berechtigten Anspruch auf eine Entschädigung hat. Anders als der durchschnittliche einzelne Verbraucher scheuen Fluggasthelfer wie Flightright die gerichtliche Auseinandersetzung nicht.

Die Sprachbarriere

Juristische Auseinandersetzungen mit ausländischen Fluggesellschaften machen in manchen Fällen Übersetzungen wichtiger Dokumente notwendig. Auch hier hat sich Onur Air in der Vergangenheit negativ hervorgetan. Da Entschädigungszahlungen fast immer gerichtlich eingefordert werden müssen, müssen die erforderlichen Dokumente aufwendig und teuer übersetzt werden. Zu viel Aufwand und Kosten für den einzelnen Verbraucher, der zu seinem Recht kommen möchte. Die gleiche Strategie beobachten die Fluggasthelfer auch bei Olympus Airways. Die griechische Charter-Airline hatte im Sommer 2018 von einem auf den anderen Tag die Zusammenarbeit mit ihrem deutschen Reiseveranstalter beendet. Für hunderte deutsche Urlauber hatte das Ausfälle, Verspätungen und Chaos zur Folge.

Umgang mit Tricks

Das Wichtigste für Passagiere ist in allen Fällen, dass sie sich ihrer Rechte bewusst sind und sie konsequent verfolgen. Immer wieder schieben Airlines fadenscheinige Begründungen vor, um sich aus der Verantwortung zu stehlen. In vielen Fällen ist das EU-Recht aber eindeutig auf der Seite der Passagiere. Um im Kampf ums eigene Recht den oft übermächtig erscheinenden Airlines ebenbürtig entgegenzutreten, gibt es die Unterstützung von Fluggastrechteportalen wie Flightright. Sie vertreten betroffene Fluggäste im Rechtsstreit und gehen auch bei schwierigen Fällen in die juristische Auseinandersetzung mit der Airline.

Wenn Sie sich für Details rund um die Tricks von Fluggesellschaften und wie Flightright dagegen vorgeht interessieren, stehen Ihnen unsere Rechtsexperten gerne mit weiteren Informationen zur Verfügung.

Über Flightright

Flightright ist das marktführende Verbraucherportal für die Durchsetzung von Fluggastrechten. Wir treten für die Rechte von Passagieren im Fall einer Flugverspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung ein und berufen uns dabei auf die Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 der Europäischen Union. Insgesamt haben wir schon mehr als 200 Millionen Euro Entschädigung für unsere Kunden durchgesetzt. Unser Angebot wird in der Digitalwirtschaft auch als „Legal Tech“ beziehungsweise „Justice as a Service“ bezeichnet. Flightright ist Gründungsmitglied der Association of Passenger Rights Advocates (APRA), die 2017 von den führenden Fluggastrechteportalen ins Leben gerufen wurde, um europaweit als Einheit für den Schutz der Fluggastrechte aufzutreten.

Pressekontakt Flightright

Theresa Kühne
Flightright GmbH
Windscheidstraße 18
10627 Berlin
Tel.: +49 (0) 331 / 9816 90-44
Mobil: +49 (0)176 689222-14
presse@flightright.de

Pressekontakt Storymaker Agentur für

Public Relations
Franziska Kegel
flightright@storymaker.de
Tel.: +49-7071-93872-154