

Flugverkehr zu Ostern: Damit müssen Passagiere rechnen

Flightright-Analyse: Entschädigungsansprüche 2018 bereits viermal so hoch wie im Vorjahr

Berlin, 10. April 2019 - Die Osterreisezeit steht kurz bevor und damit möglicherweise auch die erste kritische Phase für Airlines und Fluggäste in diesem Jahr. Eine Analyse von **Flightright**, dem führenden deutschen Fluggastrechteportal, zeigt: Bereits 2018 hatten Verspätungen und Flugausfälle im Vergleich zum Vorjahreszeitraum erheblich zugenommen. Die daraus entstandenen Entschädigungsansprüche der Fluggäste lagen bei rund vier Millionen Euro. Zum Vergleich: 2017 lagen diese noch bei rund einer Million. Und auch in diesem Jahr sollten sich Passagiere über die Feiertage auf Verzögerungen einstellen.

Die Kapazität des Luftraums stößt an ihre Grenzen

Mehr als 12.000 Flüge sind für die Osterzeit allein in Deutschland jährlich geplant. Verspätungen und Ausfälle der letzten Jahre zeigen, dass dieses enorme Verkehrsaufkommen den Luftraum bereits im vergangenen Jahr stark überlastete. Die im Herbst auf dem Luftfahrtgipfel beschlossenen Maßnahmen zur Vermeidung eines erneuten Chaos-Sommer haben bisher wenig Wirkung gezeigt. Das wird sich vor allem zum Beginn der Hauptreisezeit rund um die Osterfeiertage wieder bemerkbar machen, wie Oskar de Felice, Fluggastrechtxperte bei Flightright, weiß: *„Wir rechnen auch in diesem Jahr weiter mit Verzögerungen bei den Flugabläufen. Die Probleme der Flugsicherung sind nicht gelöst und auch hinsichtlich der Kapazitätsengpässe an den Flughäfen hat sich nicht viel getan hat. Die Airlines takten die Flüge nach wie vor zu eng und können so auch vorhersehbare Probleme im Betriebsablauf nicht abfedern. Passagiere müssen sich daher in den nächsten Wochen und insbesondere während der Hauptreisezeit in den Sommermonaten wieder auf eine ganze Reihe von Verspätungen und Ausfälle einstellen.“*

Die Entwicklung der letzten Jahre: Mehr Verspätungen, mehr Ausfälle

Die Zahl der Verspätungen stieg während der Osterfeiertage 2018 im Vergleich zu 2017 um rund 42 Prozent. 5,3 Prozent aller Abflüge ab Deutschland hoben 2017 mit mehr als einer halben Stunde Verspätung ab. 2018 lag die Verspätungsquote bereits bei 7,5 Prozent. Auch bei den Flugausfällen zeigt der Vergleich einen deutlichen Negativtrend: Wurden 2017 lediglich neun Flüge abgesagt, stieg die Zahl 2018 auf das Siebenfache. An den Flughäfen Berlin Tegel und Frankfurt am Main mussten Passagiere am häufigsten Annullierungen hinnehmen.

Diese Airlines sorgten in den Vorjahren für die meisten Verspätungen

Die prozentual meisten Verspätungen verursachte 2017 die Fluggesellschaft Air Berlin. Mehr als ein Sechstel der Flüge, die in Deutschland gestartet sind, hob nicht pünktlich ab. Auf Platz zwei lagen die österreichische Flyniki und Eurowings mit jeweils 9,5 Prozent. Die wenigsten Verzögerungen erlebten Reisende auf Flügen von Germanwings. Nur 1,2 Prozent der Verbindungen hoben später als geplant ab. Die Negativ-Spitzenreiter in Sachen Verspätungen waren 2018 andere, allen voran Turkish Airlines. Fast 21 Prozent der Flüge hoben verspätet ab. Aber auch Ryanair und TUIfly verzeichneten bei rund 13 Prozent ihrer Verbindungen ab Deutschland Verspätungen. Zu den pünktlichsten Airlines zählten 2018 ausschließlich deutsche Fluglinien: Bei Lufthansa Cityline waren lediglich rund 4 Prozent der Flüge betroffen, dicht gefolgt von der Luftfahrtgesellschaft Walter (fliegt im Auftrag von Eurowings) mit 5,6 Prozent und Germanwings mit 5,9 Prozent.

Diese Rechte haben Fluggäste

Nach EU-Fluggastrechte-Verordnung haben Passagiere Anspruch auf Entschädigungszahlungen, wenn ihr Flug ausfällt oder mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden landet. Die Regelung gilt für alle Flüge, die von einem Flughafen in der EU abheben oder dort landen. Für ankommende Flüge muss die Airline außerdem ihren Sitz in der EU haben. Seit 2018 kann Passagieren außerdem auch bei verspäteten Anschlussflügen außerhalb der EU eine Entschädigung zustehen, wenn der Flug Teil einer einzigen Buchung ist und der Startflughafen der Gesamtbuchung in der EU liegt. Ausnahme: Waren außergewöhnliche Umstände, z.B. Unwetter, Vogelschlag oder Probleme bei der Flugsicherung an den Verzögerungen schuld, sind Fluggesellschaften von Entschädigungszahlungen befreit. Die Höhe der Entschädigungszahlung richtet sich nach der Länge des Fluges und beträgt zwischen 250 und 600 Euro - unabhängig vom Ticketpreis.

Das raten Fluggastrechtsexperten betroffenen Passagieren

Reisende sollten sich große Verspätungen und Ausfälle mit Angabe des Grundes von ihrer Airline schriftlich bestätigen lassen und Unterlagen wie Buchungsbestätigung und Bordkarte aufheben. Auch Quittungen für zusätzlich entstandene Kosten, z. B. für Verpflegung oder ein Taxi, sollten trotz Flugärgers nicht entsorgt werden. Denn: Ab einer Wartezeit von zwei Stunden ist die Fluggesellschaft eigentlich verpflichtet, ihren Kunden Snacks und Erfrischungen anzubieten - unabhängig vom Grund der Verspätung. Bietet die Airline diese nicht von sich aus an, sollten Fluggäste sie aktiv einfordern. Anstatt quälend lange in der Warteschleife der Airline-Hotline zu hängen, ist es ratsam, sich mit dem Bodenpersonal und anderen Betroffenen am Flughafen austauschen, um in einem möglichen Verfahren widersprüchliche Aussagen der Airline zu belegen. Dabei kann es auch helfen, sich Namen und Positionen der Mitarbeiter des Bodenpersonals zu notieren, die über den jeweiligen Ausfall oder Verspätung informieren. Wer

gleich nach dem Flug seinen Entschädigungsanspruch prüfen und geltend machen möchte, sich aber nicht mit der Airline und Formularen herumärgern will, kann Fluggastrechteportale wie Flightright beauftragen. Gegen eine Erfolgsprovision setzen die Fluggasthelfer die Entschädigungsansprüche durch und fordern die Zahlung im Auftrag des Passagiers ein. In einer Vielzahl der Fälle sind die Erfolgsaussichten im Streit mit den Airlines über solche professionellen Helfer deutlich höher.

Disclaimer

Alle Angaben basieren auf den uns zur Verfügung stehenden Daten. Die Daten sind reliabel, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie erfassen den Zeitraum der Osterfeiertage (Gründonnerstag bis einschließlich Ostermontag) der Jahre 2017 und 2018. Die angegebenen Prozentsätze wurden im Verhältnis zum Gesamtflugvolumen der Airlines und Flughäfen berechnet. Bei den Airlines wurde sich auf die zehn Fluggesellschaften beschränkt, die in den angegebenen Zeiträumen die meisten Abflüge ab Deutschland hatten. Bei den Flughäfen wurden solche analysiert, von denen in den angegebenen Zeiträumen mindestens 100 Abflüge ausgeführt wurden. In unserer Datenbank sind Flüge, Ausfälle und Verspätungen nach der ausführenden Airline, dem sogenannten Operating Carrier, gelistet. Wet-Lease-Arrangements sind nicht direkt nachvollziehbar.

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