



## **Was der Kunde nicht weiß, macht ihn nicht heiß: Airlines schweigen, wenn es um Passagierrechte geht**

- Flightright befragt über 1 000 Kunden zu ihren Erfahrungen mit Fluggastrechten
- Nur drei Prozent aller Passagiere werden von Fluggesellschaft über ihre Rechte informiert
- Rund zwei Drittel aller Teilnehmer haben nie oder nicht immer alle ihnen zustehenden Unterstützungsleistungen erhalten

Potsdam, 16. Dezember 2015 – Wie erst kürzlich das Landgericht Berlin entschied (Az. 52 O 103/15), sind Fluggesellschaften dazu verpflichtet, Passagiere vollständig und klar über ihre Rechte zu informieren. Ob sie dies auch tun, hat [flightright](#) sich von über 1 000 betroffenen Kunden aus Deutschland beantworten lassen. Das Portal für Fluggastrechte wollte konkret wissen, inwiefern Airlines der Fluggastrechte-Verordnung im Punkt Aufklärung und Unterstützung vor Ort tatsächlich nachkommen. Das Ergebnis besagt, dass die Passagiere weder ausreichend über ihre Rechte informiert, noch angemessen in Problemsituationen versorgt werden.

Flightright prüft für seine Kunden Entschädigungsansprüche, die auf Flugverspätungen, -annullierungen und Überbuchungen basieren. Bestehen Ansprüche, setzt das Unternehmen diese den Airlines gegenüber durch und geht dafür bis vor Gericht. Ab dem Moment, in dem flightright für seine Kunden aktiv wird, kennt das Unternehmen das Verhalten der Fluggesellschaften nur zu gut. Ausflüchte und Hinhaltenaktiken, um nicht zu zahlen sowie Gerichtsprozesse gehören zur Tagesordnung. Das Verbraucherportal weiß auch, dass viele seiner Kunden vor allem darum auf ihre Ansprüche bestehen, weil sie sich von den Airlines während und nach dem Flug nicht fair behandelt fühlen. „Wie stark das ins Gewicht fällt, wird in unseren Umfrageergebnissen mehr als deutlich“, sagt Jonas Swarzenski, Leiter der Rechtsabteilung von flightright.

### **Nur drei Prozent betroffener Passagiere erfahren durch Airlines von Fluggastrechten**

Als die Umfrageteilnehmer das erste Mal eine starke Verspätung, Annullierung oder Überbuchung hatten, wurden laut Umfrage nur drei Prozent der Flugreisenden von der Fluggesellschaft über ihre Ansprüche auf Entschädigungszahlungen informiert. „Diese Aussage widerspricht massiv dem, was man immer wieder von den Airlines hört, nämlich dass sie ihre Kunden aktiv über ihre Rechte informieren“, betont Swarzenski.

Ein großer Teil der Fluggäste weiß auch nicht, welche Rechte ihnen im Fall von Verspätungen, Annullierungen und Überbuchungen zustehen. Den Umfrageergebnissen zufolge wusste die Hälfte der betroffenen Passagiere nichts über ihre Rechte und hat sich erst im Nachhinein über diese informiert.



## Fluggesellschaften kümmern sich mehrheitlich nicht um ihre Kunden

Bei Flugverspätungen oder -annullierungen über drei Stunden stehen Fluggästen Entschädigungszahlungen von bis zu 600 Euro zu, wenn die Fluggesellschaft für die Verzögerung verantwortlich ist. Unterstützungsleistungen wie Verpflegung, kostenlose Telefonate und evtl. sogar eine Übernachtung stehen Passagieren jedoch in jedem Fall zu. Flightright befragte seine Kunden, ob sie in einem solchen Fall alle Unterstützungsleistungen erhalten haben, die ihnen zustanden. Rund zwei Drittel aller Antworten ergaben, dass dies nie oder nur teilweise der Fall gewesen sei. Nur ein Drittel vermerkte, dass die Airline sie mit allem versorgte. „Wir sehen hier ganz deutlich, dass sich die Fluggesellschaften durchaus noch mehr um das Wohlbefinden ihrer Kunden kümmern sollten“, kommentiert Swarzenski das Ergebnis und ergänzt: „Vor allem, wenn sie wollen, dass die Kunden auch in Zukunft wieder mit ihnen fliegen.“

Erhielten Passagiere alle ihnen zustehenden Unterstützungsleistungen von der Fluggesellschaft?

## Unterversorgt

So kümmern sich die Airlines um Ihre gestrandeten Passagiere.

Bei Flugverspätungen oder -annullierungen ist Ihnen Airlines nach EU-Fluggastrechte-Verordnung Versorgung wie Verpflegung, Unterkunft, kostenlose Telefonate leisteten.



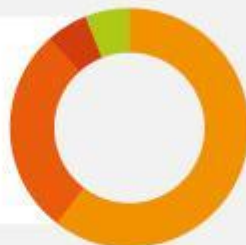
Ergebnis Flightright-Kundenbefragung 2015  
Quelle: Copyright Flightright GmbH

### Schon wieder zu spät: Ein Drittel mehrfach von Verspätung geplagt

Flugverspätungen und Flugannullierungen sollten nicht die Regel sein. Von den an der Umfrage teilnehmenden Kunden gab dennoch ein Drittel an, allein in den letzten zwei Jahren von zwei bis vier sich stark auswirkenden Verspätungen oder Annullierungen betroffen gewesen zu sein. Flightright geht davon aus, dass rund ein Prozent aller Flüge aufgrund ihrer Verspätung am Endziel in den Bereich der Fluggastrechte-Verordnung fällt. Laut Berechnungen von flightright haben hierdurch jährlich 1,8 Millionen von oder nach Deutschland fliegende Reisende Anspruch auf eine Entschädigung im Rahmen der Fluggastrechte-Verordnung.

Wie viele Flugannullierungen, Überbuchungen oder Flugverspätungen erlebten Passagiere in den letzten 2 Jahren?

33%  
der Passagiere hatten  
sogar 2-4 extreme  
Verspätungen.



- 8% Keine
- 61% 1 Flugverspätung oder -annullierung über 3 Stunden
- 20% 2-3 Flugverspätungen oder -annullierungen über 3 Stunden
- 11% Mehr als 3 Flugverspätungen oder -annullierungen über 3 Stunden

Ergebnis Flightright-Kundenbefragung 2015  
Quelle: Copyright Flightright GmbH



**Zur Umfrage (September 2015):**

Die Auswertung der oben präsentierten Fragen beruht auf den Antworten von 1 161 flightright-Kunden, die als Passagiere von Flugverspätungen, -annullierungen oder Überbuchungen betroffen waren.

Befragt wurden Personen jeden Alters (Mindestalter 18 Jahre) und Geschlechts mit Wohnsitz in Deutschland. Vor der Beantwortung der hier präsentierten Fragen wurden den Teilnehmern die Frage gestellt, ob sie in den letzten zwei Jahren eine Flugannullierung, -verspätung oder aber eine Überbuchung mit über drei Stunden Verspätung erlebt haben. Nur die Antworten derer, die dies bestätigten, wurden für den Inhalt dieser Pressemitteilung berücksichtigt.

**Über flightright:** flightright ist ein Verbraucherportal, das seit 2010 Passagieren hilft, bis zu 600 Euro Entschädigungsanspruch gegenüber Airlines durchzusetzen. Der Service richtet sich an Fluggäste, die von einer Flugverspätung, -annullierung oder einer Überbuchung betroffen sind. Flightright bringt seine Kunden auf Augenhöhe mit den Fluggesellschaften, da diese mehrheitlich die Ansprüche ihrer Fluggäste ignorieren und nicht oder nur teilweise zahlen. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004 und hat bereits über 50 Millionen Euro für seine Kunden durchgesetzt. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

**Abdruck frei – Beleg erbeten an**

**Medienkontakt:** Julia Roitsch | flightright GmbH |

Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 |

[julia.roitsch@flightright.de](mailto:julia.roitsch@flightright.de)