



Von der Klage bis zur Schlecht-Wetter-Ausrede: So bringen Airlines ihre Kunden um berechtigten Schadensersatz

- Die häufigsten Ausflüchte und Tricks, um Entschädigungszahlungen an Passagiere bei Flugverspätung zu umgehen
- Flightright: Wann Flugreisende den Airlines nicht glauben sollten

Potsdam, 07. September 2015: Schlimm genug, wenn der Heimflug aus dem Urlaub mit stundenlangem Warten am Flughafen verbunden war. Noch ärgerlicher ist es, dass im Nachgang der Weg für Passagiere oft voller Stolperfallen ist, wenn sie eine Entschädigung bei der Airline einfordern. Dem Erfindungsreichtum an Vorwänden und Entschuldigungen seitens der Fluggesellschaften scheinen keine Grenzen gesetzt zu sein, wenn sie dadurch vermeiden können, eine EU-weit festgelegte Summe von bis zu 600 Euro pro Passagier zu zahlen. [Flightright.de](http://flightright.de) hat sich darauf spezialisiert, diese Ansprüche für seine Kunden durchzusetzen. Das Fluggastrechte-Portal weiß, was Airlines tun, um ihre Passagiere abzuwimmeln, wenn diese ohne professionelle Hilfe versuchen, zu ihrem Recht zu kommen. Hier sind die häufigsten Ausflüchte und Tricks, bei denen Reisende hellhörig werden sollten:

1. Mit Gerichtsverfahren abschrecken

Viele Airlines wie Ryanair, Vueling, Iberia, Turkish Airlines, Swiss und easyjet mauern nach Erfahrung von flightright oft so lange, bis ihre Kunden oder ihre rechtlichen Vertreter wie flightright bis vor Gericht gehen. So hoffen sie, den Kläger durch möglicherweise entstehende Verfahrenskosten abzuschrecken, die es sich bei der verhältnismäßig niedrigen Entschädigungssumme nicht zu riskieren lohnt. Flightright übernimmt für seine Kunden dieses Kostenrisiko und hat zudem vor Gericht eine Erfolgsquote von über 98 Prozent.

2. Verspätungsgründe verheimlichen

Was der Kunde nicht weiß, macht ihn nicht heiß: Kaum eine Airline informiert wartende Passagiere über die Gründe für Verspätungen oder kurzfristige Annullierungen und gibt entsprechende Informationen an das Bodenpersonal weiter. Denn je weniger die Passagiere wissen, desto größer die Chancen für die Fluggesellschaft, keine Entschädigung zahlen zu müssen. Tatsächlich gehen die Airlines oft so weit, bereits kommunizierte technische Defekte im Nachhinein zu leugnen. Betroffene Reisende sollten sich durch diese Verschleierungstaktiken nicht verunsichern lassen: Da technische Defekte in der Regel die Airline zu einer Zahlung von bis zu 600 Euro verpflichten, lohnt es sich, die Ansprüche auch bei unbekanntem Verspätungsgrund zu prüfen und geltend zu machen.

3. Rechtlich falsche Auskünfte geben

Airlines wissen, dass ihre Kunden die Fluggastrechte in der Regel gar nicht oder sehr lückenhaft kennen. Sollte dennoch einer versuchen, seine EU-weit geltenden Rechte durchzusetzen, ist die Phantasie der Fluggesellschaften schier grenzenlos, um auch bestehende Ansprüche zu verneinen.



Hierzu zählt, dass Fluggesellschaften angeben, technische Defekte nicht verantwortet zu haben oder falsche Auskünfte, z.B. dass Kinder bzw. Minderjährige keine Ansprüche auf Schadensersatz haben – auch wenn diese ein Flugticket bezahlt haben.

4. „Ihr Flug war nicht zu spät“

Immer wieder werden von Fluggesellschaften Verspätungszeiten „heruntergespielt“, damit diese unter der entscheidenden Drei-Stunden-Marke liegen. Oder aber sie verweisen auf schlechtes Wetter auf dem Vorflug, das ihrer Aussage nach einen pünktlichen Start verhinderte – und das obwohl die Flieger anderer Airlines zur selben Zeit und am gleichen Ort pünktlich abhoben. Sowohl die Verspätungszeit als auch die Wetterbedingungen lassen sich für den Passagier schwer nachvollziehen. Flightright hingegen verfügt über komplexe Datenbanken und kann sowohl Abflug und Ankunft aller Routen für die Kunden genau überprüfen als auch Schnee und Sturm als Ursache für eine Flugverspätung schnell ausschließen.

5. Billiger Gutschein statt gesetzlicher Entschädigung

Häufig gelingt es Fluggesellschaften wie Air Berlin, Air Europa oder United Airlines, ihre Kunden mit eingeschränkten Gutscheinen oder gar Bonusmeilen zufriedenzustellen. Während sich die Kunden noch glücklich schätzen, dass sie überhaupt eine Reaktion erhalten haben, kommen die Fluggesellschaften hier meist günstig bei weg, da die Gutscheine im Wert oft unter der Entschädigungssumme liegen und möglicher Weise ohnehin nie von den Kunden genutzt werden.

6. Der Kundenservice taucht ab

Airlines wie zum Beispiel Vueling, Ryanair und easyjet haben nach wie vor einen aus Deutschland sehr schwer erreichbaren Kundenservice. Oftmals sind die Kontaktdaten zu diesem nur nach nervenaufreibender Suche auffindbar. Passagiere wissen folglich nicht, wohin sie ihre Beschwerden und Forderungen richten sollen und scheitern bereits am ersten Schritt. Sollte es doch gelingen, die Ansprüche an die korrekte Adresse zu richten, ist noch lange nicht garantiert, dass sie eine Antwort erhalten. In vielen Fällen reagieren Airlines gar nicht oder mit so starker Verzögerung, dass ihre Kunden aufgeben. Flightright hat bereits gegen 318 Airlines Ansprüche erhoben und weiß bei diesen genau, wer der zuständige Ansprechpartner in Sachen Fluggastrechte ist.

7. Bürokratische Hürden

Immer wieder werden Entschädigungszahlungen an Passagiere herausgezögert, indem Airlines wie Swiss lange und komplizierte Formulare mit einer Vielzahl von Angaben ausfüllen lassen. Dabei ist dies nicht nötig und soll nur weitere Zeit verstreichen lassen. Durch ihre eigenen Passagierlisten weiß die Fluggesellschaft schließlich am besten, wer in welchem Flieger saß. Auf www.flightright.de müssen Passagiere in der Regel lediglich ihren Namen, die Flugnummer und das Flugdatum eingeben und flightright kann auf dieser Basis direkt Ansprüche prüfen und durchsetzen.



Über flightright: flightright (www.flightright.de), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder annullierte Flüge direkt über den Entschädigungsrechner von flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und Verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

Abdruck frei – Beleg erbeten an

Medienkontakt: Andrea Feustel | flightright GmbH |

Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 | andrea.feustel@flightright.de