



PRESSEMITTEILUNG

## **AirHelp for Justice: So hält easyJet seine Passagiere bei rechtmäßigen Entschädigungszahlungen hin**

- **AirHelp analysiert 28.000 Schadensersatzforderungen gegen easyJet bei Flugproblemen**
- **Ohne anwaltliches Schreiben zahlte easyJet Entschädigungen nur in weniger als zwei Prozent der Fälle aus**
- **Airlines werden für Hinhalte-Taktiken nicht sanktioniert**

**Berlin, 23. Mai 2018** - Bei easyJet ist es Normalverbrauchern fast unmöglich, einen Schadensersatz bei Flugproblemen durchzusetzen. Das geht aus einer Analyse des weltweit führenden Fluggasthelfer-Portals, [AirHelp](#), hervor. AirHelp hat rund 28.000 Schadensersatzforderungen untersucht und stellt fest: Ohne juristische Hilfe zahlte easyJet nur in weniger als zwei Prozent der Fälle eine rechtmäßige Entschädigung an betroffene Passagiere aus.

### **Juristischer Beistand: Entschädigungen werden häufiger und schneller ausgezahlt**

Während die Aussicht auf eine finanzielle Entschädigung ohne juristischen Beistand sehr gering ausfällt, ist diese Anspruchstellung mit Hilfe eines Anwalts achtmal erfolgreicher. Außerdem sank die Antwortzeit der Airline nach dem Erstkontakt dadurch von rund 80 Tagen auf knapp über 40 Tage.

Diese Hinhalte-Taktik ist bei vielen Airlines gängige Praxis. Henrik Zillmer, CEO und Mitgründer von AirHelp, erklärt, wieso einige Fluggesellschaften den eigenen Passagieren nicht die Entschädigungen auszahlen, die ihnen rechtmäßig zustünden:

*“Wenn Airlines Flugverspätungen oder -ausfälle zu verantworten haben oder einen Reisenden aufgrund eines überbuchten Flugzeuges nicht befördern, müssen sie Entschädigungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person auszahlen. Dafür müssen sich die betroffenen Passagiere, ganz nach geltendem Recht, lediglich mit einem Schreiben an die verantwortliche Airline wenden. In der Praxis funktioniert das leider nicht so einfach.*

*Viele Airlines zögern die rechtmäßige Auszahlung einer Schadensersatzforderung bei Flugproblemen hinaus oder verweigern sie komplett, ohne dafür sanktioniert zu werden. Die Fluggesellschaften sind sich bewusst, dass ein Normalverbraucher zweimal darüber nachdenkt, einen Anwalt einzuschalten oder vor Gericht gegen ein großes Unternehmen zu ziehen. Denn oft kennen Verbraucher ihre Rechte nicht und scheuen einen langwierigen und teuren Rechtsstreit. Für die Airlines hingegen bedeutet der Gang vor Gericht lediglich den Einsatz eines fest angestellten Anwalts.*

*Daher halten viele Airlines ihre Passagiere in der Hoffnung, dass diese ihre Forderungen aufgeben, hin. So sparen sie viel Geld, das eigentlich geschädigten Verbrauchern zustünde. Das Recht auf eine Entschädigung ist jedoch eindeutig in der EU-Verordnung EG261/2004 geregelt. Unsere internen Daten zeigen klar, dass Fluggesellschaften wie easyJet rechtmäßige Schadensersatzforderungen*

*ignorieren, bis sie sehen, dass wir bereit sind, für unsere Kunden auch vor Gericht zu ziehen. Zudem geht aus unseren Daten hervor, dass den Passagieren von easyJet allein aus dem Jahr 2017 Entschädigungszahlungen in Höhe von mehr als 120 Millionen Euro aufgrund verspäteter und ausgefallener Flüge zustehen. Es geht also um eine hohe Summe für betroffene Passagiere. Gern laden wir easyJet dazu ein, ihre Daten öffentlich zu teilen, um das Gegenteil zu demonstrieren.*

*Diese ungerechte Praxis der Airlines muss unterbunden werden. Airlines, die Zahlungen bewusst vorenthalten und sich somit nicht an geltendes Recht halten, müssen hart sanktioniert werden. Der Schutz der Verbraucher darf auf keinen Fall durch große Unternehmen umgangen werden. Selbst wenn Reisende eine Antwort der Fluggesellschaft erhalten, können sie nicht feststellen, ob sie nach Erhalt einer negativen Antwort wirklich keinen Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung haben. Auch eine positive Antwort kann in diesem Zusammenhang inakzeptabel sein, wenn sie nicht mit einem Zugeständnis der richtigen Höhe der Entschädigung und einer Anfrage zu den Bankdaten des Kundens einhergeht, um die Entschädigung umgehend an den Kunden auszuzahlen. Und viele Fluggesellschaften wissen das.*

*Bei AirHelp erfahren wir täglich von unseren Kunden, wie schwer es ist, eine Entschädigungszahlung ohne Hilfe bei einer Fluggesellschaft durchzusetzen und Umfrageergebnisse zeigen, dass 89 Prozent der deutschen Fluggäste ihre Rechte nicht vollständig kennen\*. Daher verhelfen wir seit fünf Jahren weltweit Passagieren zu ihrem Recht.*

*In dieser Zeit haben wir bereits für fünf Millionen Betroffenen bei Entschädigungszahlungen in Höhe von 300 Millionen Euro unterstützt. Wir bieten unseren Kunden eine risikofreie Durchsetzung ihrer Rechte und ziehen auch vor Gericht für sie. Allerdings fühlen sich rund zwei Drittel der europäischen Fluggäste\*, die von Flugproblemen betroffen waren, nicht ausreichend von den Fluggesellschaften über ihre Rechte informiert. Wir schätzen, dass jedes Jahr 13 Millionen Passagiere ihr Recht auf Entschädigungszahlungen in Höhe von rund fünf Milliarden Euro nicht geltend machen. Selbst wenn Fluggesellschaften angeben, mit Verbraucherverbänden oder Schlichtungsstellen als externe Berater zu arbeiten, ist die Wahrheit, dass nur eine spezialisierte Rechtsabteilung die Fluggesellschaften vor Gericht bringen kann, wenn die Ansprüche auf eine Entschädigung von Reisenden dennoch fälschlicherweise abgewiesen werden. Denn die Entscheidungen von Einrichtungen wie der SÖP sind oft nicht verbindlich.“*

AirHelp hat jedoch auch positive Erfahrungen mit Airlines gemacht, die Forderungen von Passagieren zuverlässig bearbeiten. Dazu gehören die niederländische Airline KLM, die US-amerikanische Fluglinie United Airlines und die skandinavischen Airline SAS. Diese Fluggesellschaften beantworten Schadensersatzforderungen im Schnitt in unter zehn Tagen. Das beweist, dass es Fluggesellschaften durchaus möglich ist, Rechte und Gesetze zu befolgen. Eine Hochrechnung von AirHelp zeigt, dass die Auszahlung aller rechtmäßigen Entschädigungen die Ticketpreise der Airlines um weniger als einen Euro beeinflussen würde. Auch in einem [Bericht](#) der EU-Generaldirektion Mobilität und Verkehr wurde festgestellt, dass die Mehrkosten pro Ticket bei Langstreckenflügen dadurch nur etwa 1,63 Euro pro Passagier betragen würden.

### **Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere**

Im Falle eines verspäteten oder ausgefallenen Fluges sowie bei einer Nichtbeförderung aufgrund einer Überbuchung, haben Reisende unter anderem Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung in

Höhe von bis zu 600 Euro pro Person. Die Voraussetzung dafür ist, dass der Start- oder Zielflughafen innerhalb der EU liegt und, im Falle von Letzterem, die durchführende Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat. Der Grund für die Verzögerung im Flugbetrieb muss durch die Airline verschuldet sein. Das Recht auf finanzielle Entschädigung kann innerhalb von drei Jahren ab dem verspäteten Flugtermin eingefordert werden, ansonsten verjährt dieser Anspruch.

Außergewöhnliche Umstände wie Unwetter oder medizinische Notfälle bewirken, dass die ausführende Airline von der Kompensationspflicht befreit wird.

Mit dem Boarding Pass Scanner von AirHelp können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob ihr Flugproblem zu einer Entschädigung berechtigt. Anschließend haben Passagiere zudem die Möglichkeit AirHelp damit zu beauftragen ihr Recht auf eine Entschädigung bei der Airline geltend zu machen. Die AirHelp-App gibt es gratis im [Google Play Store](#) und im [App-Store von Apple](#).

#### **Über AirHelp**

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 300 Millionen Euro bewertet. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de](http://www.airhelp.com/de).

#### **Über die Umfrage**

\*Soweit nicht anders angegeben, wurden alle Daten von der YouGov Deutschland GmbH zur Verfügung gestellt. 7.103 Befragte nahmen an der Umfrage teil, die zwischen dem 31. Januar 2018 und dem 06. Februar 2018 stattfand. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die Bevölkerung (ab 18 Jahren) in Deutschland, Großbritannien, Schweden, Dänemark, Italien, Norwegen und Spanien, darunter 6.648 Flugreisende. Flugstörungen sind definiert als Flüge, die annulliert, mehr als 3 Stunden verspätet oder überbucht sind."

Pressekontakt: Nils Leidloff | [nils.leidloff@tonka-pr.com](mailto:nils.leidloff@tonka-pr.com) | +49.30.27595973.16