

Fluggastrechte: Airlines lehnen jede zweite Entschädigung zu Unrecht ab

- AirHelp analysiert, wie häufig 15 der größten Fluggesellschaften in Deutschland Entschädigungen für Verspätungen und Ausfälle zu Unrecht ablehnen
- Jeder zweite anspruchsberechtigte Passagier wird fälschlicherweise abgewiesen
- Automatisierte Durchsetzung von Ansprüchen verstößt gegen EU-Recht

Berlin, 11. April 2019. Flugverspätungen und -ausfälle können zu Entschädigungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person berechtigen. Doch viele Fluggesellschaften lehnen die Entschädigungsforderungen ihrer Kunden regelmäßig zu Unrecht ab. Das ist das Ergebnis einer aktuellen Analyse des weltweit führenden Fluggastrechte-Portals, AirHelp (www.AirHelp.com). Demnach weisen 15 der größten Airlines in Deutschland im Schnitt 48 Prozent aller rechtmäßigen Forderungen ihrer Passagiere fälschlicherweise ab.

easyJet, Ryanair und Aeroflot: Diese Airlines lehnen am häufigsten ab

Am häufigsten weigert sich die britische Fluggesellschaft easyJet, Passagiere zu entschädigen, obwohl sie einen Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung haben. Die Airline lehnte es in 96 Prozent aller analysierten Fälle ab, die fällige Auszahlung durchzuführen. Das heißt, dass die betroffenen Passagiere ohne rechtlichen Beistand keine Entschädigung erhalten hätten, obwohl easyJet für deren Flugverspätung oder -ausfall verantwortlich war. Auch Ryanair (95 Prozent) und Aeroflot (89 Prozent) nehmen in Bezug auf diese Statistik keine Vorbildfunktion ein.

Eurowings lehnt vergleichsweise selten Forderungen ab, Lufthansa überdurchschnittlich oft

Eurowings zahlt seinen Kunden hingegen am häufigsten Geld aufgrund von Flugverspätungen oder -ausfällen aus. Zwar lehnt die deutsche Fluggesellschaft noch immer mehr als jede fünfte (21 Prozent) rechtmäßige Entschädigungsforderung ab, doch das ist dennoch der Bestwert der gesamten Analyse. Ähnlich oft zahlen auch SAS (21 Prozent), Flybe (24 Prozent) und Austrian Airlines (25 Prozent) fällige Entschädigungen aus. Die Muttergesellschaft von Eurowings, Lufthansa, lehnt hingegen mehr als die Hälfte (51 Prozent) aller rechtmäßigen Forderungen zu Unrecht ab.

Laura Kauczynski, Expertin für Fluggastrechte von AirHelp, kommentiert die Analyse:

“Das Recht auf eine finanzielle Entschädigung bei Flugverspätungen und -ausfällen ist in der EU eindeutig geregelt. Doch unsere Analyse zeigt, dass viele Airlines die Forderungen ihrer Kunden oft zu Unrecht abweisen. Dadurch wollen sie die Fluggäste dazu bringen, ihre Forderungen aufzugeben. Die Fluggesellschaften sind sich nämlich bewusst, dass ein Normalverbraucher zweimal nachdenkt, bevor er einen Anwalt einschaltet oder gegen ein großes Unternehmen vor Gericht zieht. Oftmals kennen Verbraucher ihre Rechte nicht und scheuen einen langwierigen und teuren Rechtsstreit.

Diese ungerechte Praxis der Airlines muss unterbunden werden. Der Schutz der Verbraucher darf auf keinen Fall durch große Unternehmen umgangen werden. Bei AirHelp erfahren wir täglich von unseren Kunden, wie schwer es ist, eine Entschädigungszahlung ohne Hilfe bei einer Fluggesellschaft



durchzusetzen. Daher verhelfen wir seit sechs Jahren weltweit Passagieren zu ihrem Recht und ziehen, wenn nötig, auch vor Gericht für sie.“

Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere

Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Fluggast berechtigen. Die Höhe der Entschädigungszahlung berechnet sich aus der Länge der Flugstrecke. Der rechtmäßige Entschädigungsanspruch ist abhängig von der tatsächlichen Verspätungsdauer am Ankunftsort sowie dem Grund für den ausgefallenen oder verspäteten Flug. Betroffene Passagiere können ihren Entschädigungsanspruch rückwirkend durchsetzen, bis zu drei Jahre nach ihrem Flugtermin.

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

Entschädigungsanspruch noch am Gate prüfen

Mit der AirHelp-App können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob sie aufgrund ihres verspäteten oder annullierten Fluges Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung haben. Dafür reicht es, das Bordticket mit dem App-internen Boarding Pass Scanner einzuscannen. 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](#).

Alle relevanten Daten der Analyse stehen in der nachfolgenden Tabelle zur Verfügung:

Rang	Airline	Anteil zu Unrecht abgewiesener Entschädigungen
1	Eurowings	21%
2	SAS - Scandinavian Airlines	22%
3	Flybe	24%
4	Austrian Airlines	25%
5	Air France	27%
5	LOT - Polish Airlines	27%
7	Wizz Air	33%
8	British Airways	37%
9	KLM-Royal Dutch Airlines	42%
10	Lufthansa	51%
11	Turkish Airlines	66%
12	Swiss International Air Lines	71%
13	Aeroflot Russian Airlines	89%



14	Ryanair	95%
15	Easyjet	96%
	Durchschnitt	48%

Tabelle 1: Zu Unrecht abgewiesene Entschädigungsforderungen von 15 der größten Airlines in Deutschland
(Analysezeitraum: 1. Januar 2016 bis 31. Dezember 2018)

Über AirHelp

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als zehn Millionen Menschen geholfen, ist in 30 Ländern aktiv und beschäftigt über 600 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com/de/

Pressekontakt: Nils Leidloff | nils.leidloff@tonka-pr.com | +49.160.3624735