

## Missachtung der Fluggastrechte: Lufthansa erschwert Rückerstattungen und ignoriert Ansprüche

- Lufthansa erschwert Rückerstattungen, in dem Anträge schriftlich eingereicht werden müssen, und reagiert auf fast keine der Forderungen
- Fluggesellschaften sind gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung (EG 261) dazu verpflichtet, Entschädigungen zu zahlen, wenn ein Flug aufgrund der Airline mehr als 180 Minuten verspätet oder ausgefallen ist

**Berlin, 25. November 2021** – Bereits im Mai dieses Jahres ist die Lufthansa [in die Kritik geraten](#), weil sich die deutsche Fluggesellschaft trotz Gerichtsurteil weigerte, Flugreisenden ihre rechtmäßige Entschädigung gemäß der EG 261 zurückzuzahlen. Von solchen [rechtswidrigen Praktiken](#) wurde kürzlich erneut berichtet. Die beiden europaweit führenden Portale für Fluggastrechte, [AirHelp](#) und [Flightright](#) machen nun eine neue Missachtung der Airline publik:

Seit März 2020 – also kurz nach Beginn der Corona-Pandemie – hat die Lufthansa zum einen eine neue interne Richtlinie eingeführt, die betroffenen Passagieren und Passagierinnen die Durchsetzung ihrer Ansprüche erschwert. Zum anderen lässt die einst in Sachen Fluggastrechte vergleichsweise vorbildliche Lufthansa seither 72 Prozent aller Anträge unbeantwortet, wie Statistiken von AirHelp und Flightright aufzeigen. Viele Reisende erhalten demnach nur auf dem Klagewege eine Entschädigung von der Fluglinie, die vorzeitig ihren staatlichen Kredit zurückgezahlt hat.

## Die Prioritäten von Lufthansa in Zeiten der Pandemie...



### **Lufthansa erschwert Einreichung der Anträge, indem keine digitalen Formulare akzeptiert werden**

Seit März 2020 können Lufthansa-Passagierinnen und Passagiere – die über Organisationen wie AirHelp und Flightright Unterstützung suchen, weil sie alleine zuvor keine Erfolge erzielen konnten – ihre Entschädigungsansprüche nicht mehr in digitaler Form geltend machen und müssen seit Kurzem einen hohen Verwaltungsaufwand in Kauf nehmen: Die Fluggesellschaft akzeptiert nur noch handschriftlich unterschriebene Anträge, die ihr per Post zugeschickt werden. *„Die Lufthansa versucht seit der Pandemie, Nebenkriegsschauplätze aufzumachen. Sie besteht darauf, dass Originale von Vollmachten und Abtretungserklärungen zur Post gebracht werden, was aus unserer Sicht nicht nur unnötig und unzeitgemäß, sondern in einer Pandemie alles andere als optimal ist“*, so Alexander Weishaupt, Fluggastrechtsexperte bei Flightright. Dies war nicht der erste Versuch, die Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen zu behindern. Im Jahr 2019

verlangten die Fluggesellschaften von ihren Kunden und Kundinnen, dass sie sich mit ihrem Ausweis fotografieren lassen, um ihre Identität nachzuweisen. Glücklicherweise wurden diese Anforderung fallen gelassen, nachdem Lufthansa mit dieser überhöhten Anforderung vor allen deutschen Gerichten Schiffbruch erlitten hat. Mit dem „neuen“ Verfahren des Ausdrucks und Unterzeichnen des Antrages steht in Kontrast zur allgemeinen Entwicklung der gesamten Flugbranche.

So können Verbraucherinnen und Verbraucher heute praktisch alle Prozesse rein digital und online erledigen: nach Verbindungen und Flugrouten suchen, Tickets kaufen oder stornieren, und im Flieger einchecken. Elektronische Abwicklungen sind verbraucherfreundlich, kostensparend und umweltfreundlich. Ticketkauf, Check-in und weitere Services sind seit Jahren auch bei der Lufthansa digital möglich, die [laut eigener Aussage nachhaltiger werden](#) möchte.

### **Zehntausende ordnungsgemäß eingereichte Beschwerden bleiben unbeantwortet**

Während AirHelp und Flightright zusammen mit ihren Kunden und Kundinnen der Forderung nachkommen, die Beschwerden in Papierform – ausgedruckt und handschriftlich unterschrieben – einzureichen, reagiert der Flugkonzern nur selten. Seit dem 01. März 2020 blieben rund dreiviertel (72 Prozent) aller rechtmäßigen Ansprüche unbeantwortet. In diesem Jahr ist die Zahl sogar auf nahezu 90 Prozent gestiegen. Mehrere tausend Passagierinnen und Passagiere werden von der Airline ignoriert oder warten immer noch auf eine Antwort – in 2021 wurden nur circa 2,5 Prozent der Beschwerden von der Fluggesellschaft akzeptiert. *„Seit Monaten wird bei der Lufthansa nur ein Bruchteil unserer Fälle bearbeitet, wenn wir eine Zahlungsaufforderung verschicken. Heute machen wir hingegen einen Großteil der Fälle gegen die [Lufthansa gerichtlich geltend](#)“,* sagt Weishaupt.

### **„Wenn es um ihre Verpflichtungen und Verbraucherrechte geht, verschanzt sich die Lufthansa hinter überholten Regelungen des deutschen Rechts“**

Das Unternehmen beruft sich in der Sache auf den § 410 BGB, welcher besagt, dass Schuldner:innen nach einer Abtretung von neuen Gläubiger:innen eine Abtretungsurkunde verlangen können, bevor Leistungen erbracht werden müssen. Diese Urkunde erfordere immer eine eigenhändige Unterschrift – auch eine qualifizierte elektronische Signatur reicht nicht aus. Christian Leininger, Rechtsexperte von AirHelp, kommentiert das Vorgehen: *„Wenn es um ihre Verpflichtungen und Verbraucherrechte geht, versteckt sich die Lufthansa hinter veraltetem deutschem Recht. Sie versucht hier absichtlich, die Entschädigung schwieriger und mühsamer zu machen als die Buchung des Fluges selbst. Vor der Pandemie konnten derartige Anträge noch ohne Probleme digital eingereicht werden“.*

Der [Bundesverband Deutsche Startups](#) und der Legal Tech Verband und die [FDP-Fraktion](#) im Bundestag plädieren bereits seit Jahren dem Missbrauch von Prozessrechts einen Riegel vorzuschieben und fordern die Gesetzgebenden zur Einführung der einfachen elektronischen Signatur auf:

***„Neben den Vorschriften des besonderen Rechtsdienstleistungsrechts entsprechen darüber hinaus auch die allgemeinen Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches nicht mehr den Anforderungen an eine zeitgemäße Art und Weise der Durchführung von vertraglichen Beziehungen, insbesondere im Bereich des Legal-Tech. So können Willenserklärungen in der heutigen Gesellschaft informationell ausgebauter Strukturen und digitaler Vorgänge lediglich durch analog erstellte Dokumente verschriftlicht werden, nicht jedoch auch in digitaler Form rechtserhebliche Wirksamkeit entfalten.“***

Sollte die Lufthansa auch künftig an der verbraucherfeindlichen Verfahrenspraxis festhalten, besteht nun zumindest die berechtigte Hoffnung, dass die künftige Regierungskoalition durch die Einführung entsprechender Regelungen dieser Praxis der Lufthansa die Rechtsgrundlage entzieht.

### **Gründe für den hohen Verwaltungsaufwand und die Missachtung der Fluggastrechte unklar**

Wieso die Lufthansa die Ansprüche trotz eindeutiger Rechtslage unbeantwortet lässt, bleibt den beiden Organisationen für Fluggastrechte ein Rätsel. *„Nach dem EG 261 ist die Lufthansa ganz klar dazu verpflichtet, Entschädigungen zu zahlen, wenn der Flug mehr als 180 Minuten verspätet ist oder ausfällt und sie dafür verantwortlich ist. Das Ignorieren dieser Ansprüche verstößt daher gegen das Gesetz. Außerdem ist es der Lufthansa gelungen, alle Finanzhilfen der deutschen Regierung früher als erwartet zurückzuzahlen, wie ihre Geschäftsführung am Freitag bestätigte. Die Vernachlässigung von Fluggastrechten steht absolut nicht im Einklang mit ihren öffentlichen Verlautbarungen“*, so Leininger.

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

Flugausfälle und -verspätungen können zu Entschädigungszahlungen in Höhe von bis zu 600 Euro pro Flugreisenden 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 Reisende 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. Geplante wie spontane Streiks bei den Fluggesellschaften zählen nicht dazu.

### **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 16 Millionen Menschen geholfen und ist weltweit tätig. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland ([www.verbraucherschutz.de/airhelp](http://www.verbraucherschutz.de/airhelp)) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de/](http://www.airhelp.com/de/)

## Über Flightright

Flightright ist das marktführende Verbraucherportal für die Durchsetzung von Fluggastrechten. Wir treten für die Rechte von Passagieren und Passagierinnen im Fall einer Flugverspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung ein und berufen uns dabei auf die Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 der Europäischen Union. Seit Kurzem hat Flightright seinen Service auf die Bereiche Ticketkostenerstattung und Erstattungen von abgesagten Pauschalreisen erweitert. Insgesamt haben wir schon mehr als 350 Millionen Euro Entschädigung für unsere Kunden und Kundinnen durchgesetzt. Unser Angebot wird in der Digitalwirtschaft auch als „Legal Tech“ beziehungsweise „Justice as a Service“ bezeichnet.

Flightright ist Teil der Flightright-Gruppe, zu welcher auch das auf Verkehrsrecht spezialisierte Verbraucherportal [freem](http://freem.de) sowie die Chevalier GmbH gehören, die enger Kooperationspartner der technologiegestützten [Chevalier Rechtsanwälte](http://chevalier-rechtsanwaelt.de) für Arbeitsrecht ist.

### Pressekontakt Flightright GmbH

**Timo Helmke**

*Senior Communications Manager*

Revaler Straße 28

10627 Berlin

Mobil: +49 (0) 152 / 54633145

[presse@flightright.de](mailto:presse@flightright.de)

### Pressekontakt Storymaker

Agentur für Public Relations

**Karina Wolf**

*Senior Account Executive*

Derendinger Straße 50

72070 Tübingen

Tel.: +49 (0) 7071 / 93872-118

[flightright@storymaker.de](mailto:flightright@storymaker.de)

### Pressekontakte AirHelp

Tonka - Berliner Kommunikationsagentur

**Lukas von Zittwitz**

*Teamleiter*

Alt-Moabit 62-63

10555 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 / 403647605

[lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com](mailto:lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com)

Tonka - Berliner Kommunikationsagentur

**Pia Senkel**

*PR Consultant*

Alt-Moabit 62-63

10555 Berlin

Tel.: +49 (0) 173 / 3702649

[pia.senkel@tonka-pr.com](mailto:pia.senkel@tonka-pr.com)