

Fluggastrechte in Gefahr

Die von Fluggesellschaften initiierte Überarbeitung der Verordnung (EG) Nr. 261 droht die Rechte der Fluggäste zu untergraben – dann, wenn Reisende diese besonders nötig haben.

- **Die Europäische Kommission, der EU-Rat und das Europäische Parlament erwägen eine Überarbeitung der europäischen Fluggastrechteverordnung Verordnung EG 261.**
- **Fluggesellschaften haben sich aktiv für eine Überarbeitung eingesetzt. Dabei kommen die Änderungen den Fluggästen nicht zugute: Ihre Rechte werden ausgehöhlt, die Servicequalität der Fluggesellschaften sowie das Vertrauen der Reisenden werden sinken.**
- **Das derzeitige Sommerreisechaos zeigt, wie wichtig die Fluggastrechte für die Reisenden sind. Daher müssen sich die Änderungen der EG 261 vielmehr auf eine striktere Durchsetzung der Fluggastrechte konzentrieren.**

Berlin, 10. August 2022 – Diesen Sommer müssen sich Fluggäste einem regelrechten Reisechaos stellen. Viele Fluggesellschaften, darunter [easyJet](#), [British Airways](#) und [Lufthansa](#), haben bereits zahlreiche Flüge gestrichen, und die Durchführung weiterer Flüge wird durch die geplanten Streiks von den Gewerkschaften des [Kabinenpersonals von Ryanair](#) und des [easyJet-Personals in Spanien](#) gefährdet.

Es handelt sich dabei um die größte Störung im Flugverkehr seit Beginn der Covid-19-Pandemie, welche betont, wieso starke Fluggastrechte so wichtig sind. In Europa werden Fluggäste durch die Verordnung (EG) Nr. 261 geschützt. Diese garantiert Fluggästen, dass Fluggesellschaften einen annullierten Flug erstatten oder ersetzen, betroffene Fluggäste betreuen und Reisenden eine Entschädigung zahlen, wenn die Fluggesellschaft verantwortlich für die Annullierung oder Verspätung ist. Oftmals werden die Fluggäste jedoch nicht ausreichend über ihre Rechte informiert oder es wird Ihnen schwer gemacht, diese durchzusetzen. Organisationen für Fluggastrechte wie [AirHelp](#) helfen Passagieren bei der Durchsetzung Ihrer Rechte gegenüber Fluggesellschaften und informieren Flugreisende regelmäßig über ihre Rechte. Außerdem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte der Flugreisenden zu stärken, wie zum Beispiel beim Rechtsstreit [AirHelp gegen SAS](#), als AirHelp das Recht

auf Entschädigung bei Streiks von Airline-Personal einklagte. AirHelp unterstützt Verbraucher:innen bei der Beratung über ihre Rechte oder der Forderung von Rückerstattungen und Entschädigungen.

Währenddessen erwägt die Europäische Kommission zusammen mit ihren institutionellen Partnern, dem Rat der Europäischen Union und dem Europäischen Parlament, eine Überarbeitung vom EG 261, und zwar genau zu dem Zeitpunkt, an dem ein starker Fluggastenschutz so wichtig wäre. Unterstützer:innen von Fluggastrechten wie AirHelp sind besorgt über die massive Lobbyarbeit von Fluggesellschaften, welche die Absicht haben könnten, die bestehenden Rechtsvorschriften zu schwächen. Wie die derzeitige Krise zeigt, ist im Falle einer Überarbeitung vom EG 261 eine strengere Durchsetzung der Fluggastrechte erforderlich, um sicherzustellen, dass die Fluggesellschaften die Verordnung einhalten und die Fluggäste leichteren Zugang zu den Rechten haben, die ihnen zustehen.

Derzeitige Verordnung verringert Störungen und stärkt Vertrauen der Kunden

Die Verordnung (EG) Nr. 261 wurde ursprünglich 2004 eingeführt, um der grassierenden Annullierung von Flügen und der Überbuchung von Fluggästen Einhalt zu gebieten, denen oft die Beförderung verweigert wurde, obwohl sie für einen Sitzplatz bezahlt hatten. Durch die Festlegung einer finanziellen Entschädigung für Fluggäste erhalten die Fluggesellschaften einen Anreiz, ihre Dienstleistungen zu verbessern und Verspätungen und Annullierungen zu minimieren. [Eine 2018 im CEPOB](#) (College of Europe Policy Brief) veröffentlichte Studie ergab, dass die EG 261 direkt für eine Verringerung von Verspätungen um fünf Prozent geführt hat.

Die Auswirkungen von EG 261 zeigen sich auch darin, wenn man Flüge von und nach EU-Staaten mit Ländern vergleicht, die keine Fluggastrechte eingeführt haben: Die Association of Passenger Rights Advocates (APRA), eine Vereinigung aus Fluggastrechtsorganisationen, der sich auch AirHelp angeschlossen hat, führte hierzu 2022 eine Marktanalyse durch. Das Ergebnis: In der EU gibt es dreimal weniger größere Verspätungen (über drei Stunden) als in den USA, wo keine ähnlichen Rechtsvorschriften eingeführt wurden.

Fluggastrechte sind auch der Schlüssel zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und des Vertrauens in die Fluggesellschaften. Eine von der [Lufthansa durchgeführte Studie](#) ergab, dass die Vermeidung von Flugunterbrechungen und eine pünktliche Ankunft am Zielort sich am stärksten auf die Zufriedenheit der Reisenden auswirkten. Da EG 261 die Pünktlichkeit der Fluggesellschaften verbesserte, würde eine

Lockerung der bestehenden Vorschriften zu einer Häufung von Flugunterbrechungen und einem Rückgang der allgemeinen Kundenzufriedenheit führen. Tatsächlich sind etwa 75 Prozent der Reisenden der Meinung, dass die derzeitige Schwelle für Entschädigungen bei Flugverspätungen – die derzeit bei Verspätungen von drei Stunden oder mehr liegt – gesenkt werden sollte¹.

EG 261 ist nicht nur in Europa beliebt (91 Prozent der EU-Reisenden bewerteten sie in einer YouGov-Studie² aus dem Jahr 2020 positiv), sondern gilt auch weltweit als Standard für Fluggastrechte. Seit 2004 haben Länder wie Kanada, das Vereinigte Königreich, die Türkei und die Ukraine Fluggastvorschriften erlassen, die direkt von der EG 261 inspiriert wurden.

Das Problem liegt in der Durchsetzung

Obwohl die derzeitige Fassung von EG 261 einen starken Schutz der Fluggäste bietet, ist eine bessere Durchsetzung erforderlich. Eine APRA-Analyse aus dem Jahr 2019 hat ergeben, dass Fluggesellschaften 58 Prozent der berechtigten Entschädigungsansprüche zu Unrecht ablehnen. Darüber hinaus zeigen Daten aus Flugannullierungen in den ersten Monaten der Pandemie, dass 22 Prozent der Fluggäste auch nach zwei Jahren noch auf ihre Erstattung warten³.

Dieses Verhalten der Fluggesellschaften zwingt die Fluggäste oft dazu, den Rechtsweg zu gehen, um die ihnen rechtmäßig zustehende Entschädigung zu erhalten – und die Gerichte entscheiden mit überwältigender Mehrheit in neun von zehn Fällen zugunsten der Fluggäste.

Anstatt die bestehenden Fluggastrechte zu schwächen, sollte sich jede Überarbeitung der EG 261 auf eine striktere Durchsetzung der Rechte konzentrieren und sicherstellen, dass die Fluggesellschaften Ansprüchen häufiger nachkommen, um den Fluggästen langwierige Gerichtsverfahren zu ersparen.

Starke Passagierrechte kommen der gesamten Reisebranche zugute

¹ Basierend auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 10.629 Personen zwischen dem 2. und 10. März 2020 teilgenommen haben. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die jeweilige Landesbevölkerung der 10 bevölkerungsreichsten Länder der EU (Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, Polen, Rumänien, die Niederlande, Belgien, Griechenland und Tschechien) im Alter von 18 Jahren und älter.

² ebd.

³ APRA-Datenanalyse von über 3.700 Erstattungsanträgen von Flügen zwischen dem 20. März und dem 15. Juni 2020

Das Vertrauen der Verbraucher:innen in die Fluggesellschaften erreichte nach den ersten Covid-19-Flugstreichungen im Jahr 2020 einen historischen Tiefstand. Damals gestatteten viele Regierungen den Fluggesellschaften, Gutscheine auszustellen, anstatt den Fluggästen eine Rückerstattung zu gewähren, wie es die EG 261 eigentlich vorsieht. Im gegenwärtigen Reisechaos ist es von entscheidender Bedeutung, dass die EU an einem starken Schutz für Fluggäste festhält. Dadurch wird das Vertrauen der Verbraucher:innen wiederhergestellt, was letztlich sowohl den Fluggesellschaften als auch den Fluggästen zugutekommt.

Tomasz Pawliszyn, CEO von AirHelp, resümiert: „Seit ihrer Einführung im Jahr 2004 hat die Richtlinie EG 261 einen EU-weiten Standard für den Schutz der Rechte von Fluggästen gesetzt, welcher nun als Vorbild für ähnliche Rechtsvorschriften in anderen Ländern dient. Es hat sich gezeigt, dass die Richtlinie wirksam zur Verringerung von Störungen beiträgt, das Vertrauen der Verbraucher:innen stärkt und den Fahrgästen eine faire Entschädigung bei geschätzten Kosten von etwas mehr als einem Euro pro Flugticket bietet. Die EU sollte stolz auf eine ihrer wichtigsten Säulen der Verbraucherrechte sein und sich dafür einsetzen, dass diese ordnungsgemäß durchgesetzt wird. Dies wird die Fluggesellschaften zum bestmöglichen Service ermutigen und die Zahl der Flugunterbrechungen in Europa verringern, anstatt den Fluggesellschaften zu erlauben, diesen verankerten Schutz zu untergraben und einen Wettlauf nach unten auf Kosten der Servicequalität zu riskieren.“

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) 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/

Über APRA

Die Association of Passenger Rights Advocates wurde 2017 gegründet, um die Interessen der Fluggäste zu vertreten und ihre Rechte zu fördern. Mehr als 900 Millionen Flugreisende in der Europäischen Union werden jährlich durch die europäische Verordnung 261/2004 vor Verspätungen und Annullierungen ihrer Flüge geschützt. Die Association of Passenger Rights Advocates stellt sicher, dass die Rechte der Fluggäste in der Europäischen Gemeinschaft im Mittelpunkt stehen. Unsere Aufgabe ist es, die Rechte der Fluggäste zu fördern und zu schützen und der wichtigste Partner für Fluggastrechte in der Europäischen Gemeinschaft zu sein.

Pressekontakte

Pia Senkel | pia.senkel@tonka-pr.com | +49(0)173.370.2649

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128