

Service bei Flugverspätungen in der Kritik

Verspätungen, Flugausfälle, beengte Platzverhältnisse, unfreundliche Mitarbeiter - Flugreisen sind nicht immer angenehm und verlangen Passagieren oft viel Geduld ab. Doch Fluggäste stellen sich in der Regel auf Komplikationen beim Fliegen ein. Das heißt aber nicht, dass sie deshalb auch zufrieden sind. Der Entschädigungsdienstleister „refund.me“ fand bei seinen Studien heraus, dass sich 27 Prozent der Deutschen schon einmal von unfreundlichen und unaufmerksamen Airline-Mitarbeitern schlecht behandelt fühlten.

Ganz oben auf der Liste der Beschwerden steht dabei das Verhalten, wenn es um die Bearbeitung von Flugverspätungen und Annullierungen geht. Zuletzt während der Feiertage und in den Ferien kam es besonders in Deutschland vermehrt zu Störungen im Betriebsablauf und so zu verärgerten Kunden, die mit dem Service unzufrieden waren.

Die europäische Fluggastrechteverordnung EC 261/2004 sieht unterschiedliche Hilfsmaßnahmen für Passagiere vor, deren Flug sich verspätet oder ausfällt. Sie reichen von der Erstattung des Ticketpreises, der Entschädigung bis zu 600 Euro bis hin zur kostenlosen Nacht im Hotel. Trotzdem beschwerten Passagiere sich oft darüber, dass keine Airline-Mitarbeiter zur Verfügung stehen, wenn sie gebraucht werden. „Um Kosten so gering wie möglich zu halten, sparen einige Airlines am Personal, was dazu führt, dass man auf schlecht gelaunte Mitarbeiter trifft oder niemand ansprechbar ist“, erklärt Eve Büchner, Gründerin und Geschäftsführerin des Service-Portals.

Fluggästen steht ab einer Verspätung von drei Stunden oder einem verpasstem Anschlussflug eine Entschädigung von bis zu 600 Euro zu. Dies gilt bis zu drei Jahre rückwirkend. Fluggesellschaften verstecken sich jedoch häufig hinter einem Labyrinth aus irreführenden Informationen, um eine Auszahlung der Entschädigung zu vermeiden. Nur zwei Prozent der entschädigungsberechtigten Passagiere fordern tatsächlich ihr Geld ein. Das bedeutet, dass seit der Einführung der Fluggastrechte im Jahr 2004 jedes Jahr mehr als 235 Millionen Euro auf dem Konto der Fluggesellschaften verblieben sind.

Das im Juli 2012 gegründete Startup „refunde.me“ sieht es als seine Mission, Passagierrechte weltweit transparent und durchsetzbar zu machen. Dabei wird es von einem europaweiten Netzwerk von Rechtsexperten unterstützt. Bisher hat das Portal Ansprüche von Passagieren aus mehr als 120 Ländern, von fünf Kontinenten und bei über 320 Fluggesellschaften durchgesetzt. Die Erfolgsquote liegt bei 98 Prozent. 2014 lobte die „Financial Times“ das Unternehmen in ihrem „Innovative Lawyers Report“ als „legal industry pioneer“. Die Firmenzentralen befinden sich in Potsdam und im kalifornischen Palo Alto. (ampnet/Sm)

Bilder zum Artikel



Flugzeug von Germanwings am Flughafen Köln/Bonn.
