

Flugausfall wegen Corona: Passagiere müssen ihr Geld zurückbekommen

- Flightright mit neuem Service für Ticketerstattung
- Geldanspruch auf Ticketerstattung besteht auch in der Corona-Krise
- Passagiere müssen keine Gutscheine als Erstattung akzeptieren
- Flightright gegen das geplante Voucher- statt Cash-Gesetz der Bundesregierung

Berlin, 3. April 2020 – Die Corona-Pandemie bringt Fluggesellschaften, aber auch Reisende in eine Ausnahmesituation. Grenzschließungen und Reisewarnungen führen dazu, dass zehntausende Flüge ausfallen. Aufgrund der damit verbundenen finanziellen Einbußen gehen Airlines dazu über, ihren Gästen ab sofort nur noch Gutscheine anstelle der gesetzlichen Erstattung des Ticketpreises anzubieten - mit Risiken für die Reisenden. Flightright ist daher gegen ein geplantes Gesetz der Bundesregierung, welches das Verhalten der Fluggesellschaften legalisieren soll. Die Rechtsexperten von **Flightright beantworten die wichtigsten Fragen zum Thema Ticketpreiserstattung und erklären, wie das Fluggastrechteportal Reisenden mit einem neuem Service hilft, ihre Ticketkosten von der Airline zurückzubekommen.**

Welche Rechte haben Passagiere, wenn ihr Flug annulliert wurde?

Wer einen Flug gebucht hat und nicht reisen kann, weil der Flug gestrichen wird, hat nach EU-Fluggastrechte-Verordnung die Wahl zwischen einer Umbuchung und der Erstattung des Ticketpreises. Wichtig: Zum Ticketpreis gehören auch Zusatzkosten für Sitzplatzreservierungen oder Gepäck. Das Recht auf Erstattung gilt auch, wenn der Flug wegen des Coronavirus gestrichen wurde. Es spielt keine Rolle, ob es sich bei der Annullierung um einen Flug für den nächsten Tag oder den nächsten Monat handelt. Verantwortlich für die Erstattung ist die jeweilige Fluggesellschaft oder der Reisevermittler, z.B. das Reisebüro oder der Online-Vermittler, bei dem das Ticket gekauft wurde.

Müssen Passagiere Gutscheine der Fluggesellschaften akzeptieren?

Airlines müssen den Ticketpreis für gestrichene Flüge dann erstatten, wenn der Fluggast dies wünscht. Die Fluggesellschaft kann Reisenden selbstverständlich einen Gutschein anbieten, jedoch müssen Passagiere diesen nicht akzeptieren und können auf eine Auszahlung binnen einer Woche bestehen. *“Die Regelungen sind klar: wer keine Leistung bekommt, muss auch nicht zahlen. Wenn Airlines versuchen, Kunden mit Gutscheinen abzuspeisen, verstoßen sie damit eindeutig gegen geltendes Recht”*, so Oskar de Felice, Rechtsexperte bei Flightright.

Außerdem können Gutscheine oft nur in einem bestimmten Zeitfenster eingelöst werden. Hinzu kommt, dass Kunden bei der Gutscheinelösung das Insolvenzrisiko der Airline tragen: Wenn sie pleite geht, nützt der Gutschein nichts mehr.

Wie verhalten sich die Airlines aktuell?

Viele Fluggesellschaften ignorieren die Wahlfreiheit bei Erstattungen und benachteiligen Passagiere damit in unfairen Weise finanziell. Lufthansa hat die Möglichkeit zur Erstattung auf der Website deaktiviert und mehrfach öffentlich verkündet, nur noch Gutscheine anzubieten. Auch bei Eurowings können Reisende derzeit nur noch einen Gutschein und keine Rückzahlung der Kosten erhalten. Bei Easyjet haben es Passagiere schwer: Die Airline hat ihre Service-E-Mail-Adresse deaktiviert und ist für Fragen zu Erstattungen somit nicht mehr erreichbar. In Bezug auf Entschädigungsforderungen beobachtet Flightright bei einigen Airlines seit längerem ein negatives Verhalten. Dies setzt sich nun scheinbar bei Erstattungen für Flugausfälle fort.

Was können Passagiere tun, wenn sie keinen Gutschein akzeptieren wollen?

Artikel 8 der Fluggastrechte-Verordnung regelt klar, dass Reisende zwischen einer vollen Erstattung des Ticketpreises oder einer Umbuchung bzw. einem Gutschein frei wählen können. Faktisch bieten Airlines momentan aber nur Letzteres an, wenn sie derzeit überhaupt reagieren. Dazu Philipp Kadelbach, Chief Legal Officer und Gründer von Flightright: *“Dass die Airlines ihre eigenen Kunden in der Krise als Bank missbrauchen, ist absolut inakzeptabel. Viele Verbraucher haben mit den Folgen der Covid-Krise zu kämpfen und einigen steht das Wasser bis zum Hals, sodass sie jetzt auf die Erstattung des vorausbezahlten Ticketpreises angewiesen sind. Fluggesellschaften sind professionell organisiert und haben Zugriff auf staatliche Hilfsmaßnahmen. Der Staat ist in der Pflicht, nicht die Verbraucher. Daher sind wir strikt gegen das von der Bundesregierung geplante Gutschein-Gesetz. Wir halten es für europarechtswidrig und setzen unser Vertrauen in die EU-Kommission. Die Fluggastrechte dürfen nicht einfach so “weggeschenkt” werden. Das wäre ein schlechter Tag für Verbraucher. Wir haben daher einen neuen Flightright-Service an den Start gebracht, mit dem wir ab sofort Passagieren helfen ihr Geld zurückzuholen. Wir nutzen dabei unsere Marktmacht und politische Stimme, damit unsere Kunden schnell ihr Geld zurückbekommen.”*

Wie funktioniert der neue Service von Flightright?

Unter <https://www.flightright.de/ticketerstattung> können Reisende ihre Flugdaten eingeben. Innerhalb weniger Minuten wird ermittelt, ob ein Anspruch auf Erstattung der Ticketkosten für den ausgefallenen Flug besteht. Im Anschluss daran kann Flightright mit der Einforderung der Ticketkosten beauftragt werden. Das Fluggastrechteportal fordert dann den Ticketpreis von der Airline. Beahlt die Fluggesellschaft innerhalb der gesetzlichen Frist den Ticketpreis zurück, ist Flighrights Service für die Reisenden kostenlos. Zahlt die Airline erst nach der Frist, weil

Flightright u.a. einen Anwalt eingeschaltet hat, beträgt die Erfolgsprovision für das Unternehmen 14 Prozent (inkl. MwSt.).

Über Flightright

Flightright ist das marktführende Verbraucherportal für die Durchsetzung von Fluggastrechten. Flightright hat seinen Service im Rahmen der Corona-Krise auch auf das Gebiet der Pauschalreisen erweitert. Wir treten für die Rechte von Passagieren im Fall einer Flugverspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung ein und berufen uns dabei auf die Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 der Europäischen Union. Insgesamt haben wir schon mehr als 300 Millionen Euro Entschädigung für unsere Kunden durchgesetzt. Unser Angebot wird in der Digitalwirtschaft auch als „Legal Tech“ beziehungsweise „Justice as a Service“ bezeichnet.

Pressekontakt Flightright

Theresa Kühne
Flightright GmbH
Windscheidstraße 18
10627 Berlin
Tel.: +49 (0) 331 / 9816 90-44
Mobil: +49 (0)176 689222-14
presse@flightright.de

Pressekontakt Storymaker Agentur für

Public Relations
Gabriela Ölschläger
flightright@storymaker.de
Tel.: +49-7071-93872-217