

Airlines lassen Kunden hängen: Kaum Erstattungen für Passagiere

- Umfrage untersucht aktuelle Erfahrungen mit Ticketerstattungen
- Zu selten Rückzahlungen bei Flugausfall
- Flightright-Service ab sofort kostenlos

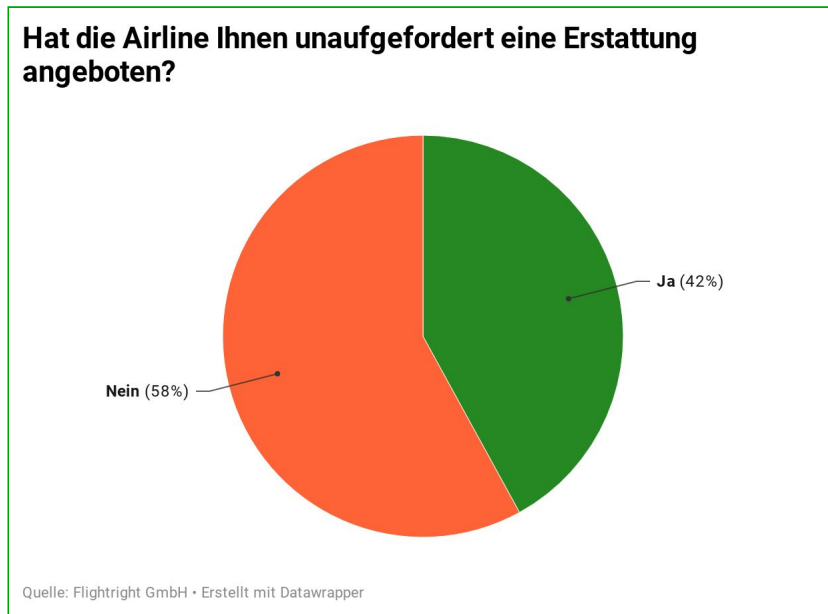
Berlin, 7. Mai 2020 – Passagiere dürften dieser Tage in zweierlei Hinsicht frustriert sein: Nicht nur fallen ihre Flüge wegen der Corona-Krise aus. Sie müssen sich außerdem mit der Kompromisslosigkeit vieler Airlines auseinandersetzen, die die eigenen Kunden wie Banken behandeln. Denn anstatt Reisenden ihr Geld zurückzuzahlen, spielen sie auf Zeit und erstatten den Ticketpreis häufig nicht. Dabei können Reisende das Geld in der Krise gut gebrauchen - zum Beispiel für Urlaube innerhalb Deutschlands, die ab Ende Mai wieder möglich sein sollen. Flightright hat mehr als 600 Passagiere in Deutschland nach ihren aktuellen Erfahrungen mit Ticketerstattungen gefragt - mit deutlichen Ergebnissen.

Reisende kennen ihre Rechte

Befragt wurden Passagiere, die in den vergangenen Wochen mindestens einen Flugausfall wegen Corona erlebt hatten. Die gute Nachricht: Rund 80 Prozent der Teilnehmer wissen, dass sie bei einem Flugausfall nach EU-Recht Anspruch auf eine Erstattung der Ticketkosten haben. Einige Airlines versuchen die Rechtslage zum Thema Ticketpreiserstattung als unklar darzustellen. Zuletzt hat die EU-Kommission aber noch einmal bestätigt, dass eine Gutscheinpflicht unzulässig ist und Passagiere das Geld für ihren ausgefallenen Flug zurückbekommen müssen, wenn sie dies wollen.

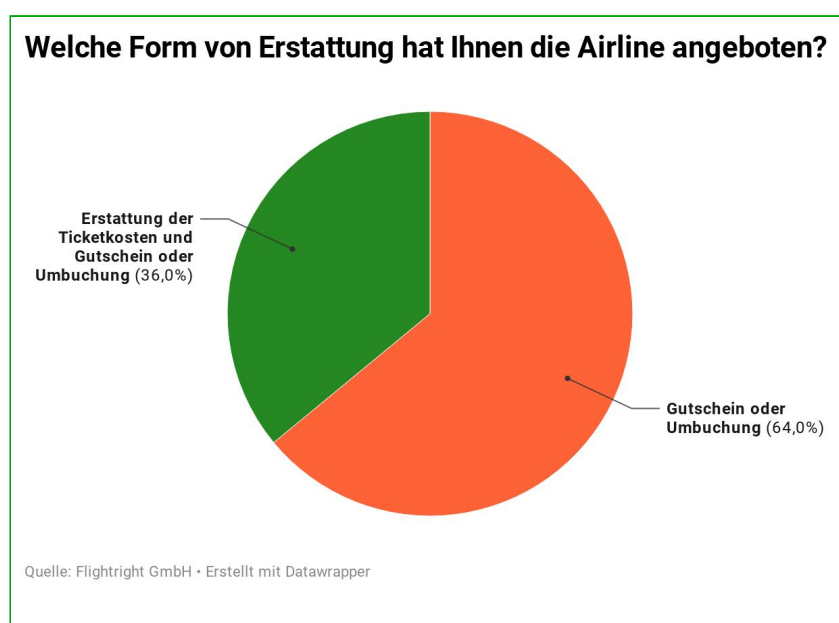
Passagiere müssen selbst aktiv werden

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass die Fluggesellschaften in Corona-Zeiten Ticketerstattungen nicht proaktiv anbieten. Nur 42 Prozent der befragten Passagiere gaben an, dass die Airline ihnen unaufgefordert eine Erstattung (Geld oder Gutschein) für den ausgefallenen Flug angeboten hat. Gut 77 Prozent der Passagiere, denen die Fluggesellschaft von sich aus keine Erstattung anbot, sind daraufhin selbst aktiv geworden und forderten diese.



Gutscheine ja, Rückzahlungen nein

Insgesamt gaben lediglich 36 Prozent der Befragten an, dass die Airline ihnen eine Erstattung der Ticketkosten oder einen Gutschein bzw. eine Umbuchung zur Auswahl angeboten hat. In der deutlichen Mehrheit der Fälle wurden lediglich Gutscheine oder eine Umbuchung zur Wahl gestellt. *“Wir erleben aktuell einen systematischen Rechtsbruch seitens der Airlines. Eine Rückzahlung der Ticketkosten wird entweder gar nicht angeboten oder nur so versteckt, dass Reisende ohne ausreichendes Wissen nicht verstehen, dass sie einen Anspruch haben oder wie sie ihn durchsetzen”,* so Oskar de Felice, Rechtsexperte bei Flightright.

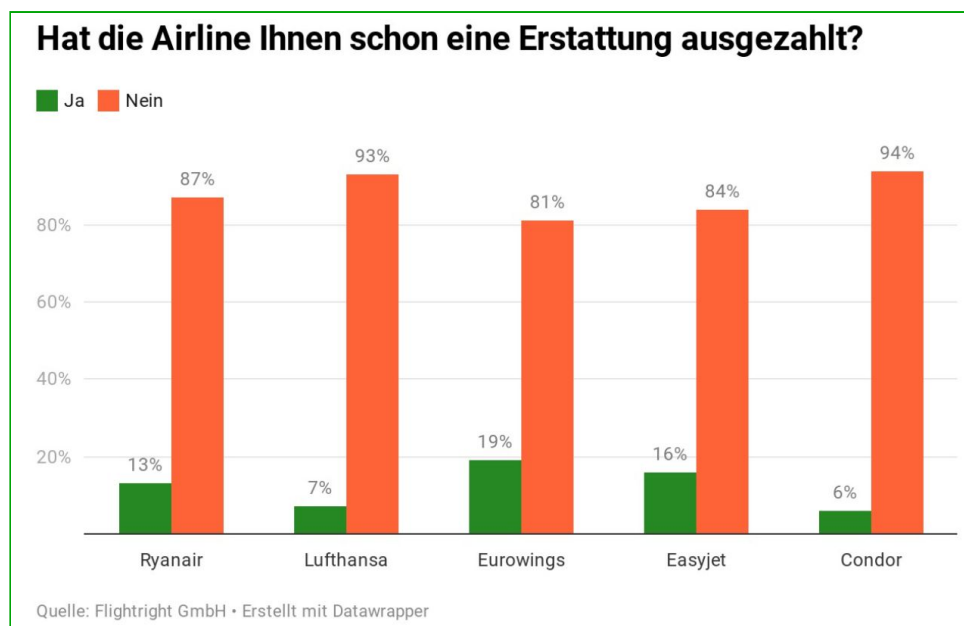


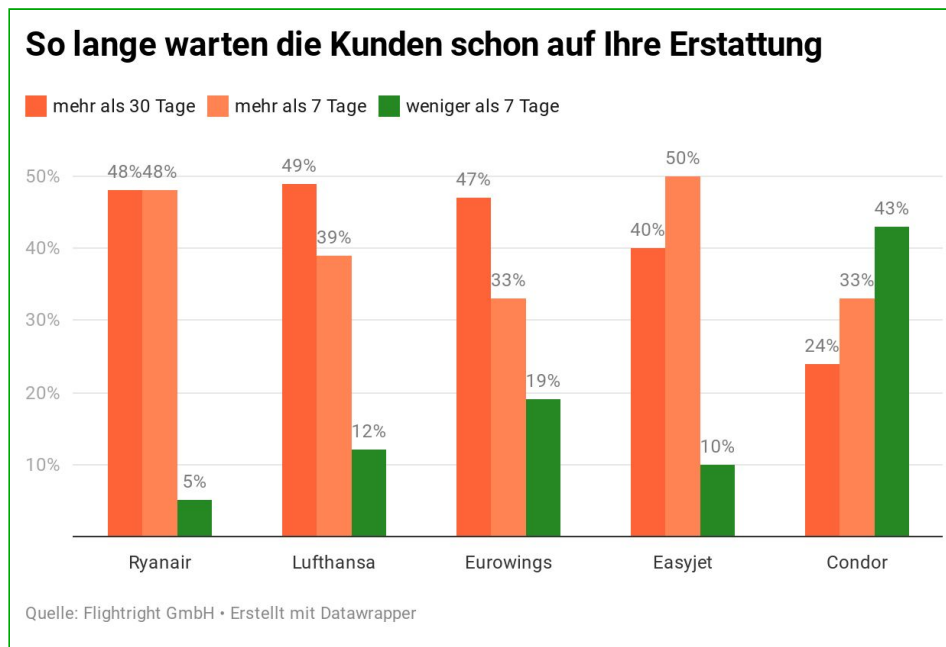
Geringe Zahlungsbereitschaft

96 Prozent der Reisenden, die von der Fluggesellschaft eine Erstattung verlangt haben, gaben an, dass sie diese noch nicht erhalten haben. Auch in den Fällen, in denen Airlines von sich aus eine Erstattung in Aussicht stellten, warten noch 78 Prozent darauf. Unabhängig von der Kommunikationspolitik der Airlines ist die Zahlungsbereitschaft also gering. *„Es scheint, dass die Fluggesellschaften die aktuelle Ausnahmesituation der Fluggäste ausnutzen und ihre Verpflichtungen gegenüber den Kunden umgehen. Die Airlines hatten hier vermutlich noch Hoffnung auf eine gesetzliche Gutscheinelösung, wie sie vom Corona-Kabinett angedacht war und haben versucht, die Zahlung rechtswidrig hinauszuzögern“*, so de Felice weiter.

Passagiere brauchen viel Geduld

Nach den auch in der Krise weiterhin geltenden EU-Fluggastrechten müssen Airlines Ticketpreiserstattungen innerhalb von 7 Tagen leisten. In der Realität sieht das derzeit anders aus. Der Großteil der Reisenden erlebt, dass Fluggesellschaften die gesetzliche Frist nicht einhalten. Dazu de Felice: *“Auch wenn Airlines dem Fluggast eine Rückzahlung des Ticketpreises als Option anbieten, wird eine tatsächliche Auszahlung erst für einen ungewissen ‘Wenn-Corona-Vorbei-Ist-Tag’ avisiert.”* Verpackt wird dieser lupenreine Rechtsbruch in Wortneuschöpfungen. *“Ryanair bezeichnet den eigenen Rückzahlungsverzug kreativ als ‘Zahlungssicherheitseinschränkung’ und kommt damit in die engere Auswahl des ‘Verbraucherunwort des Jahres’,* meint Flightright-Gründer Philipp Kadelbach.





Schlechte Noten für Ticketerstattungsprozess

Auch bei der Zufriedenheit mit dem Kundenservice im Rahmen des Erstattungsprozesses zeigt sich ein eher ernüchterndes Bild: Die meisten Passagiere sind vom Service in der Krise enttäuscht. 78 Prozent der Reisenden war mit Service und Kommunikation der Airline während des Ticketerstattungsprozesses unzufrieden. Lediglich rund 22 Prozent der Teilnehmer gaben an, mit dem Verhalten der Airline zufrieden gewesen zu sein.

Flightright hilft Reisenden mit kostenlosem Service

Die Ergebnisse der Befragung zeigen deutlich, dass Airlines und Passagiere nicht auf Augenhöhe sind. Bei Geld hört für Fluggesellschaften derzeit scheinbar die Gesetzestreue auf. *“Wir beobachten schon seit Längerem, dass einige Airlines, wenn es ums Geldsparen bzw. Gewinnmaximieren geht, nicht vor fragwürdigen Praktiken zurückschrecken,”* so de Felice. Betroffene Reisende haben es unter diesen Umständen schwer zu ihrem Recht zu kommen. Verbraucher sind von dieser nie dagewesenen Krise ebenso betroffen wie die Fluggesellschaften und teilweise auf das Geld angewiesen. *“Wir haben uns daher entschieden, Passagieren unseren Ticketerstattungs-service aktuell kostenlos anzubieten. Damit wollen wir nicht nur dem Einzelnen helfen, sondern auch gegenüber Verbraucherschützern und Politik ein Zeichen setzen, die elementaren Basisrechte der Reisenden zu wahren. Es ist in unserer DNA, den Fluggesellschaften auf die Finger zu schauen und im Interesse der Verbraucher mit den Mitteln des Rechtsstaates Druck auf sie auszuüben. Es ist völlig richtig, dass Fluggesellschaften nach staatlichen Hilfen fragen. Andererseits dürfen sie sich nicht Zwangskredite von den eigenen Kunden genehmigen. Das darf so nicht sein,”* sagt Philipp Kadelbach.

Über Flightright

Flightright ist das marktführende Verbraucherportal für die Durchsetzung von Fluggastrechten. 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. Seit Kurzem hat Flightright seinen Service auf die Bereiche Ticketkostenerstattung und Erstattungen von abgesagten Pauschalreisen erweitert. 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 (0)7071-93872-217