



Pressemitteilung

Mit Flug und Recht: App hilft Fluggastrechte einfacher durchzusetzen

Neue Anwendung für Smartphone und Tablet der Verbraucherzentrale NRW / Heinen-Esser: Ich bin davon überzeugt, dass die App für Flugreisende zum unentbehrlichen Reisebegleiter wird

Das Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz teilt mit:

Wenn kurzfristig ein Flug ausfällt, sich der Abflug verspätet oder man aufgrund einer Verspätung einen Anschlussflug verpasst, ist der Frust groß – und guter Rat gefragt. So ist Flugstress ein Dauerbrenner für Verbraucher. Mit ihrer neuen „Flugärger-App“ bieten das nordrhein-westfälische Verbraucherministerium und die Verbraucherzentrale NRW jetzt eine neue, ganz konkrete Reisehilfe. „Zwar kann die App keinen Ersatzflug herbeizaubern, aber mit ihr können gebeutelte Passagiere mit nur ein paar Klicks ihre potenziellen Entschädigungsansprüche einfach und kostenlos prüfen und geltend machen. Ich bin davon überzeugt, dass die App für Flugreisende zum unentbehrlichen Reisebegleiter wird. Sie erleichtert es Passagieren, zu ihrem Recht zu kommen“, sagte Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser bei der heutigen Vorstellung des nützlichen Service-Tools in Düsseldorf.

Die von der Verbraucherzentrale NRW entwickelte Flugärger-App ist online unter www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app verlinkt und für IOS und Android unter der Suche „Flugärger“ in den Stores abrufbar. Die App ist ein Tool zur Eigeninitiative, Rechtsansprüche gemäß der EU-Fluggastrechte-Verordnung bei der Airline einzufordern – und zwar bei Verspätung, Annullierung und verpassten Anschlussflügen. In wenigen selbsterklärenden Schritten wird geprüft, ob hierbei Entschädigungsansprüche bestehen – und wenn ja

Düsseldorf, 07.10.2019

Christian Fronczak
Pressesprecher MULNV
Telefon 0211/45 66-294
presse@mulnv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de

Gerlinde Waschke
Pressereferentin
Verbraucherzentrale NRW
Telefon 0211/3809-101
presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Dienstgebäude und
Lieferanschrift:
Schwannstr. 3
40476 Düsseldorf
Telefon 0211/45 66-0
Telefax 0211/45 66-388



berechnet, in welcher Höhe. Darauf aufbauend wird ein Anschreiben erzeugt, das die Nutzer per Mail oder Post versenden können. Automatisch öffnet sich das Mailprogramm mit dem Forderungstext und allen erforderlichen Angaben. Das Schreiben ist bereits an die zuständige Airline adressiert.

Seite 2 von 3

Landtagsbeschluss binnen Jahresfrist umgesetzt

„Mit der Flugärger-App geben das NRW-Verbraucherministerium und die Verbraucherzentrale NRW verärgerten Flugreisenden eine Hilfe zur Selbsthilfe an die Hand, um die faktische Lücke zwischen rechtlichen Vorgaben und unzureichender Regulierungspraxis der Fluggesellschaften bei der Durchsetzung von Fluggastrechten zu schließen“, erläuterte NRW-Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski Sinn und Zweck der App. Der Vorzug: Flugreisende behalten das Heft bei der Anmeldung von Ansprüchen selbst in der Hand und müssen bei Erfolg keine Provisionen an Dritte zahlen.

Vor einem Jahr, am 11. Oktober 2018, hatte der Landtag mit großer Mehrheit beschlossen, eine "Fluggastrechte-App" auf den Weg zu bringen und das Verbraucherschutzministerium mit der Umsetzung betraut. In den zurückliegenden Monaten wurde die App von der Verbraucherzentrale NRW entwickelt. Die Applikation ist einfach und intuitiv zu handhaben. Hilfreich sind auch ein integrierter Fristenwecker und eine Historien-Ansicht. Wenn die Airline die Forderungen aus dem Anschreiben ablehnt, können Nutzer den Fall an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) oder an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz senden.

Ausgleichsanspruch bis 600 Euro – unabhängig vom Ticketpreis

Gemäß der geltenden EU-Fluggastrechte-Verordnung haben Flugreisende Ansprüche, falls etwas bei einer Flugreise schief geht. Reisende haben etwa bei Verspätungen über drei Stunden und bei kurzfristigen Annullierungen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung zwischen 250 und 600 Euro – und zwar unabhängig von der Höhe des Ticketpreises. Zusätzliche Ausgaben wie Verpflegung am Flughafen



oder Hotelzimmer können Fluggäste ebenfalls zurückverlangen, wenn ihnen diese Betreuungsleistungen von der Fluggesellschaft verweigert wurden. Entscheidend für das Recht auf Ausgleichszahlungen ist die Frage, ob eine Fluggesellschaft fürs Spät- oder Nicht-Abheben ihrer Maschinen verantwortlich ist.

Seite 3 von 3

Aktuell müssen sich Flugreisende regelmäßig selbst über ihre Rechte informieren, wenn die Airlines ihren Informationspflichten nicht nachkommen. „Ich appelliere an die Fluggesellschaften, aktiv auf gestrandete Kunden zuzugehen, ihnen einen qualifizierten Ansprechpartner zu nennen und zustehende Entschädigungen schnell und ohne große Bürokratie zu gewähren. Es wäre allen Beteiligten zu wünschen, dass die bevorstehenden Herbstferien möglichst frei von Flugstress bleiben. Wenn es dann doch dazu kommen sollte, wird unsere neue Flugärger-App gewiss ein nützlicher Reisebegleiter sein“, sagte die NRW-Verbraucherschutzministerin.

Verbraucherrechte in der Fluggastrechte-Verordnung stärken

Ministerin Heinen-Esser wird sich am 21. November mit Expertinnen und Experten zu einem Erfahrungsaustausch zur Weiterentwicklung der Fluggastrechte-Verordnung treffen. „Bei der auf EU-Ebene anstehenden Revision der Fluggastrechte-Verordnung werde ich mich dafür einsetzen, die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher weiter zu stärken und die Durchsetzung der Verbraucherrechte zu vereinfachen.“

Verbrauchertipp des MULNV „Ihre Rechte als Fluggast“:

<https://www.umwelt.nrw.de/index.php?id=3437>

Rechtliche Infos und persönliche Beratung der Verbraucherzentrale NRW bei Ärger mit Airlines:

www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger

Pressematerial nur zur redaktionellen Verwendung:

www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-presse