

27.05.2020

Erfolgreich im Einsatz für Fluggastrechte

- **Einstweilige Verfügung gegen Aufschläge der Lufthansa**
- **Air France darf nicht mehr an Vermittler verweisen**
- **Beschwerdeflut bei Verbraucherzentrale NRW**

VZ NRW Die Lufthansa bietet Ersatz für annullierte Flüge nur gegen Aufpreis an. Air France sieht sich selbst nicht als Ansprechpartner für Erstattungsansprüche, sondern den Online-Reisevermittler. Hotlines anderer Fluggesellschaften scheinen weiter im Lockdown und für Fragen überhaupt nicht erreichbar zu sein. Angesichts der Flut an Verbraucherbeschwerden hat die Verbraucherzentrale NRW jetzt Lufthansa und Air France wegen Verstößen gegen die EU-Fluggastrechte-Verordnung erfolgreich abgemahnt und unter anderem eine einstweilige Verfügung erwirkt. „Bei allem Verständnis für überlastete Kundendienste - Corona darf kein Freibrief sein, um Fluggastrechte auszuhebeln und das Geld von Verbrauchern auf den Konten der Airlines zu parken“, so die Verbraucherzentrale NRW.

Landgericht Köln untersagt Lufthansa Aufschläge für Alternativflüge

Nach der Fluggastrechte-Verordnung hat der Reisende bei abgesagten Flügen das Recht zu wählen, ob ihm die Ticketkosten vollständig erstattet werden oder ob er zu einem späteren Zeitpunkt fliegt. Weil die Deutsche Lufthansa Ersatzflüge nur gegen einen Aufpreis gewähren wollte, hat die Verbraucherzentrale NRW die Airline nun abgemahnt. Während ein Fluggast für einen Trip in der Economy-Class rund 75 Euro draufzahlen sollte, hatte Lufthansa bei First-Class-Flügen auch fürstliche Zuschläge für die Umbuchung verlangt: Pro Person sollten rund 3.000 Euro zusätzlich gezahlt werden, um zum Alternativtermin ans Ziel zu gelangen.

„Das Recht auf anderweitige Beförderung steht nur unter dem Vorbehalt verfügbarer Plätze. Die Möglichkeit, einen vom Fluggast gewünschten Ersatzflug von der Übernahme einer Preisdifferenz abhängig zu machen, sieht die Fluggastrechte-Verordnung nicht vor“, erklärt Beate Wagner, Reiserechts-Juristin der Verbraucherzentrale NRW. Das Landgericht

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Köln hat diese Auffassung durch den Erlass einer einstweiligen Verfügung (Beschluss vom 14.05.2020, 31 O 85/20) nun bestätigt und der Lufthansa AG das beanstandete Vorgehen untersagt.

Air France verweist für Erstattung nicht mehr an Online-Reisevermittler

Ein weiteres Ärgernis, das immer wieder bei der Verbraucherzentrale NRW landet: Flugreisende werden von den Airlines bei Erstattungsanfragen häufig an den Online-Reisevermittler verwiesen, über den sie den annullierten Flug gebucht hatten. „Nach der Fluggastrechte-Verordnung muss das ausführende Luftfahrtunternehmen binnen sieben Tagen die Flugscheinkosten zu dem Preis vollständig erstatten, zu dem das Ticket erworben wurde“, stellt Beate Wagner klar. Die Verbraucherzentrale NRW hatte die Air France wegen dieser unzulässigen Verweispraxis abgemahnt. Die Airline hat sich nun in einer Unterlassungserklärung verpflichtet, Verbraucher künftig nicht mehr an den Reisevermittler zu verweisen, wenn sie für einen annullierten Flug die Erstattung der Ticketkosten verlangen.

Verbraucherzentrale NRW bietet Hilfestellung für vielfältige Beschwerden

Verbraucherrechte canceln Fluggesellschaften auch, indem sie den Kunden bei stornierten Flügen nur einen Link zur Verfügung stellen, unter dem dann bloß ein Gutschein angefordert werden kann. „Viele Flugreisende wollen aber keine Gutscheine, sondern ihr Geld zurück. Diese Möglichkeit bietet die Airline aber gar nicht erst an. Obendrein fehlt dann häufig auch die Adresse, um dem Unternehmen mitzuteilen, dass man das Geld zurück und nicht den offerierten Gutschein will“, berichtet die Reiserechts-Juristin von weiteren Flugärgernissen. „Auch dieses Vorgehen erschwert es Verbrauchern, Ansprüche nach der Fluggastrechte-Verordnung geltend zu machen. Denn die Erstattung in Form eines Reisegutscheins ist nur möglich, wenn der Fluggast schriftlich zustimmt“, so Beate Wagner.

Eine Ticketerstattung wird ferner mit der Begründung abgelehnt, bei Corona handele es sich um außergewöhnliche Umstände. „Bei Rückerstattungen von Tickets können sich Fluggesellschaften nicht auf außergewöhnliche Umstände berufen“, hält Beate Wagner gegen. „Corona ist bei Ausgleichsleistungen ein Grund für die Airline, sich zu entlasten und Entschädigungen von 250, 400 oder 600 Euro nicht zu

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

zahlen. Dass Fluggesellschaften nun jedoch den Ticketpreis mit Hinweis auf Corona verweigern, ist rechtswidrig.“

Hilfestellung für diese und ähnliche Probleme mit Airlines bietet die Verbraucherzentrale NRW. Seit Oktober 2019 lotst zudem deren Flugärger-App Verbraucher zu Ansprüchen bei Flugverspätungen und abgesagten Flügen und wurde inzwischen über 60.000mal heruntergeladen. Sie ist in den Stores für IOS und Android unter der Suche „Flugärger“ kostenlos abrufbar. Flugreisende können ihre Ansprüche gemäß EU-Fluggastrechte-Verordnung dort einfach 48 Stunden nach dem Flug prüfen lassen und dann auch gleich mit einem automatisiert erzeugten Anschreiben an die Airline geltend machen. Wer Probleme hat, weil künftige Flüge storniert wurden, findet auf www.verbraucherzentrale.nrw/corona-annulliert Rat und Hilfe. Die Seite wird ständig aktualisiert.

Mit Flugärger-App kostenlos Entschädigung berechnen:
www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw