

06.10.2020

## Ein Jahr Flugärger-App: bereits 70.000 Downloads

- **Kostenlose Hilfestellung stärkt Verbraucherinnen und Verbraucher**
- **NRW-Verbraucherschutzministerin Heinen-Esser: „Die Flugärger-App sollte im digitalen Handgepäck nicht fehlen“**

VZ NRW Ein Jahr nach dem Start wurde die Flugärger-App der Verbraucherzentrale bereits mehr als 70.000 Mal aus den Stores heruntergeladen. Ob zum Urlaub auf die Kanaren oder zum Städte-Kurztrip nach New York – der Traum vom Fliegen ist ein Massenphänomen. Nicht erst seit Corona kommt es häufig zu Flugausfällen und Verspätungen – zum Ärger der Passagierinnen und Passagiere.

Seit einem Jahr hilft hier die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW. Das mit Mitteln des NRW-Verbraucherschutzministeriums nach Beschluss des Landtages NRW entwickelte Tool unterstützt Betroffene dabei, zustehende Entschädigungen zu berechnen und Ansprüche bei der Airline geltend zu machen. Über die App ist das mit nur wenigen Klicks bequem und schnell möglich.

„Die Download-Zahlen bestätigen eindrucksvoll, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher die Flugärger-App als Hilfsmittel schätzen und nutzen, um ihre Ansprüche gegenüber Fluggesellschaften geltend zu machen. Jede Flugreisende und jeder Flugreisende sollte diese App im digitalen Gepäck haben“, appellierte NRW-Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser zum Jubiläum. Damit sei es nicht nur mit ein paar Klicks einfacher, Ansprüche geltend zu machen. Auch werde für die Betroffenen klarer, welche Entschädigungen ihnen zustehen.

Dass der Covid-19-Erreger für eine längere Zeit fast den gesamten Flugverkehr zum Erliegen bringen würde, war bei der Planung der App nicht absehbar. „Zwar können wir mit der App nicht alle Flug-Probleme rund um Corona auffangen. Trotzdem sind seit Ausbruch der Pandemie die Nutzerzahlen noch einmal deutlich nach oben gegangen“, berichtet Wolfgang Schuldzinski, Vorstand Verbraucherzentrale NRW.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

In der App gibt es hilfreiche Informationen der Verbraucherzentrale NRW rund um Reisebeschränkungen und daraus resultierender Ansprüche. „Die Kontaktadresse der App wird außerdem als Kanal für Verbraucheranfragen und Beschwerden über Airlines bei uns genutzt. Trotz geltender Ansprüche haben viele Betroffene ihr Geld noch nicht zurückerhalten. Die Fluggesellschaften tauchen größtenteils ab, Erstattungen fließen nur spärlich“, erläutert Schuldzinski. Man gehe auf der Grundlage dieser konkreten Fälle rechtlich gegen verschiedene Airlines vor.

Auch Heinen-Esser sieht die Fluggesellschaften hier in der Pflicht: „Es ist auch in Corona-Zeiten nicht akzeptabel, wenn Airlines die Verbraucherrechte aus der europäischen Fluggastrechte-Verordnung ignorieren und die Betroffenen ihren Ansprüchen hinterherrennen müssen. Ich appelliere mit Nachdruck an die Fluggesellschaften, aktiv über die bestehenden Rechte und die möglichen Entschädigungszahlungen zu informieren. Automatisierte Entschädigungszahlungen in unstrittigen Fällen und lediglich eine Anzahlung bei der Buchung von Flugtickets können für Verbraucherinnen und Verbraucher die finanziellen Risiken in Zeiten der Covid-19-Pandemie abmildern.“

Noch ist nicht absehbar, welche Langzeitfolgen die Corona-Krise für den Flugverkehr haben wird. Doch der Traum vom Fliegen geht sicher in eine Fortsetzung. Und somit auch die Flugärger-App. Das Tool wird in den kommenden Monaten von der Verbraucherzentrale NRW weiterentwickelt und an die aktuellen Anforderungen angepasst.

### **So funktioniert die Flugärger-App:**

Die Flugärger-App berechnet mit Hilfe von Datenbanken und Abfragen rückwirkend die Ansprüche von Passagierinnen und Passagieren auf Basis der EU-Fluggastrechte-Verordnung. Die Datenbank enthält alle weltweiten Flugverbindungen ab dem 1.5.2019, so dass die Flugdaten auf Basis der Flugnummer und des Datums automatisch ergänzt werden. Natürlich ist auch eine manuelle Eingabe der erforderlichen Flugdaten möglich.

Die App erzeugt ein Anschreiben, das die Nutzerinnen und Nutzer per Mail oder Post versenden können. Automatisch öffnet sich das Mailprogramm des Nutzers mit dem Forderungstext und allen persönlichen Angaben. Es ist bereits an die richtige Airline adressiert und muss nur noch abgeschickt werden. Alternativ lässt sich ein PDF erzeugen, um einen Brief an die Airline

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

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

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

zu senden. Wenn die Airline die Forderungen aus dem Anschreiben ablehnt, kann der Nutzer sich an die zuständige Schlichtungsstelle wenden. Mit Hilfe eines Fristenweckers und einer Historien-Ansicht lässt sich dieser Prozess in der App organisieren.

Es ist derzeit eine Prüfung der Fälle „Direktflug verspätet“, „Anschlussflug durch Verspätung verpasst“ sowie „Flug wurde annulliert“ möglich. Für weiteren Flugärger wie z. B. Nichtbeförderung oder Probleme mit dem Gepäck hält die App umfangreiche Informationen der Verbraucherzentrale NRW bereit.

Download der Flugärger-App unter:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app).

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

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

[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)