

11. März 2021

## BESSERE KONTAKTWEGE FÜR FLUGREISENDE ANBIETEN

Verbraucherzentrale NRW fordert zum Weltverbrauchertag klare Zugangswege zur Geltendmachung von Passagieransprüchen

- Bestehende Rechte Flugreisender schützen und stärken
- Vorkasse ohne Insolvenzschutz bei Flugbuchung abschaffen
- Flugärger-App bietet Hilfestellung bei Rückerstattungsansprüchen

**Nicht erst seit Corona gibt es trotz EU-Fluggastrechteverordnung massive Probleme, mögliche Rückerstattungsansprüche gegenüber Fluggesellschaften geltend zu machen. Die Unternehmen tauchen größtenteils ab, Erstattungen fließen nur spärlich. Zum Weltverbrauchertag am 15. März setzt sich die Verbraucherzentrale NRW für die Stärkung der Rechte von Flugreisenden und kundenfreundlichere Zugangswege bei Airlines ein.**

Da wegen Corona im Laufe des vergangenen Jahres reihenweise Flüge annulliert wurden, haben sich bereits vorhandene Probleme bei Rückerstattungsansprüchen gegenüber Fluggesellschaften noch verschärft. Betroffene suchen vergeblich nach dem richtigen Adressaten für ihre Fragen oder Rückforderungen, Anfragen laufen ins Leere oder werden erst nach Wochen beantwortet. Verbraucherinnen und Verbrauchern gelingt es nur sehr schwer, oftmals erst per Gerichtsverfahren, ihre Rechte durchzusetzen.

„Seit Jahren bieten die Airlines den Kundinnen und Kunden geradezu abenteuerliche Wege an, um ihre EU-Fluggastrechte geltend machen zu können. Im Beratungsalltag und über unsere Flugärger-App erreichen uns dazu viele Anfragen und Beschwerden“, erklärt Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. „Die Luftfahrtbranche hat hier in den vergangenen Monaten viel Vertrauen verspielt. Um gestärkt aus der Krise hervorzugehen, sollten die Unternehmen daher auch aus eigenem Interesse diese Prozesse künftig kundenfreundlicher gestalten. Ein Onlineformular als einzige Kontaktmöglichkeit für Rückforderungsansprüche anzubieten, reicht hier nicht aus. Wir fordern bessere und vielfältigere Kontaktwege für mögliche Rückerstattungsansprüche im Falle einer Flugannullierung.“

**Pressestelle**

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

## **Abschaffung der Vorkasse ohne Insolvenzschutz bei Flugreisen**

Dass massenhafte Rückforderungen von Passagieren in den vergangenen Monaten einige Fluggesellschaften in Bedrängnis gebracht haben, liegt neben Corona nicht zuletzt an der Vorkassspflicht bei Flugbuchungen. Aktuell gilt: Selbst Flüge, die erst in Monaten stattfinden, müssen bereits bei Buchung in voller Höhe gezahlt werden. Und zwar ohne eine Kundenabsicherung des Risikos, gegebenenfalls auf den Kosten im Falle einer Insolvenz der Fluggesellschaft sitzen zu bleiben.

Bei Pauschalreisen, also der Kombination aus verschiedenen Reiseleistungen wie beispielsweise Flug und Hotel, ist das anders. Per Gesetz dürfen Anzahlungen für Pauschalreisen nur dann verlangt werden, wenn die Kundengelder durch den Reiserveranstalter abgesichert werden, beispielsweise über eine Versicherung. Zudem müssen Pauschalreisende nur eine Anzahlung von maximal 20 Prozent des Reisepreises leisten. Der Restbetrag muss spätestens vier Wochen vor Reisebeginn gezahlt werden.

„Bei Flugreisen wird das eigentliche Prinzip ‚Zahlung bei Lieferung‘ dagegen zum Nachteil der Verbraucherinnen und Verbraucher außer Kraft gesetzt. Wir halten es deshalb für dringend notwendig, die Regelungen anzupassen und die Vorkassspflicht des gesamten Reisepreises im Flugverkehr abzuschaffen. Auch Anzahlungen sollten nur bei gleichzeitiger Insolvenzabsicherung der Kundengelder zulässig sein“, unterstreicht Schuldzinski.

## **Flugärger-App hilft**

Nicht nur bei der nachträglichen Forderung nach Flugpreiserstattung bietet die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW Unterstützung. Ausgehend von den Erfahrungen in der Corona-Krise bietet das bereits über 76.000 mal heruntergeladene Tool nach einem aktuellen Update zusätzliche Funktionalitäten an. Ansprüche können ab sofort auch dann geprüft werden, wenn ein in der Zukunft liegender Flug – zum Beispiel wegen einer Reisewarnung – von der Airline annulliert wird oder nicht angetreten werden kann. Betroffene erfahren mithilfe der App, ob und wie sie die Kosten für die komplette Flugreise zurückfordern können.

Auch für den Fall, dass Airlines auf mögliche Forderungen der Flugreisenden gar nicht oder nicht fristgemäß reagieren, hilft die App weiter. Sie lotst die Nutzer dann direkt zur zuständigen Schlichtungsstelle - eine kostenlose Alternative zu Inkassodiensten. Im Fall der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) werden sogar zahlreiche Angaben aus der App automatisch in das Formular der söp übernommen. Wer wegen einer Reisewarnung oder aus Angst vor Einschränkungen überlegt, sein Ticket selbst zu stornieren, bekommt mit der Flugärger-App ebenfalls wichtige Infos an die Hand:

## Tipps für die Reisebuchung trotz Corona

Wen trotz weltweiter Reisewarnungen und drohender Quarantäne das Fernweh plagt, sollte sich vor einer möglichen Buchung gut informieren. Rund um den Weltverbrauchertag am 15. März bieten die 62 örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW während des Lockdowns telefonisch oder per E-Mail Beratung und eine Checkliste zur Reiseplanung an.

### **WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW:**

„Wir fordern klare Kontaktwege für Rückforderungsansprüche im Falle einer Flugannullierung und den Verzicht auf Vorkasse ohne Insolvenzschutz bei Flugbuchung.“

### **Links:**

Eine Checkliste und weitere hilfreiche Hinweise rund ums Reisen trotz Corona gibt's online unter [www.verbraucherzentrale.nrw/reiseaerger](http://www.verbraucherzentrale.nrw/reiseaerger)

Informationen rund um die App "Flugärger" der Verbraucherzentrale NRW gibt es hier: [www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app).

Details zu den Kontaktdaten der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter [www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort).