



29.06.2021

## Flugärger-App hilft jetzt auch bei Problemen mit dem Gepäck

Die nützliche App der Verbraucherzentralen wurde bereits 80.000-mal heruntergeladen. Sie unterstützt Reisende kostenlos bei Problemen mit Airlines.

Die bevorstehenden Sommerferien, sinkende Corona-Zahlen und die damit verbundene Aufhebung von Reisebeschränkungen geben dem Flugverkehr wieder Aufwind. Flugreisen sind unter bestimmten Rahmenbedingungen und unter Wahrung strikter Hygienekonzepte wieder möglich. Die Vorfreude auf den Flug wird getrübt durch Erinnerungen an annullierte oder verspätete Flüge. Wer jetzt losfliegt, sollte daher die Flugärger-App der Verbraucherzentralen auf das Smartphone laden. Die App unterstützt, wenn mit dem Flug nicht alles rund läuft. Mit einem neuen Update hilft das mobile Tool jetzt auch, wenn Gepäck verspätet ankommt, verloren geht oder beschädigt wird.

Im Detail funktioniert das neue Gepäck-Modul so: Wer seinen Koffer verspätet, beschädigt oder gar nicht wiederbekommt, kann mit der App eine Packliste erstellen, Ausgaben dokumentieren, Belege hochladen und damit die Kosten bei der Airline per Mail zurückfordern. Auch wer wegen einer Reisewarnung oder aus Angst vor Einschränkungen überlegt, sein Ticket selbst zu stornieren, bekommt mit der Flugärger-App wichtige Infos an die Hand: Ist es klug, den Flug sofort selbst zu stornieren? Und was muss ich dabei beachten? Wer bereits storniert hat, kann mit Unterstützung der App Steuern und Gebühren und in manchen Fällen Teile des Flugpreises zurückfordern.

Die Flugärger-App wurde bereits mehr als 80.000 Mal für iOS und Android heruntergeladen. Sie prüft und berechnet mit Hilfe von Datenbanken und Abfragen die Ansprüche der Reisenden unter anderem nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung. Die App greift dabei weltweit auf alle aktuellen Flugverbindungen zu und ergänzt automatisch die Flugdaten auf Basis der Flugnummer und des Datums. Sie ergänzt zudem die Adresse einer Airline, gegen die der jeweilige Anspruch gerichtet werden kann. Das fertig erzeugte Anschreiben kann vom Nutzer dann per Mail oder Post versendet werden.

Reagiert die Fluggesellschaft auf die Forderungen der Flugreisenden gar nicht oder nicht fristgemäß, lotst die App die Nutzerinnen und Nutzer direkt zur zuständigen Schlichtungsstelle – eine kostenlose Alternative zu Inkassodiensten. Im Fall der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personen-

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

presseinfo presseinfo presseinfo

verkehr (söp) werden zahlreiche Angaben aus der App automatisch in das Formular der söp übernommen.

#### **Hintergrund:**

Die Flugärger-App wurde als vom Land Nordrhein-Westfalen gefördertes Projekt von der Verbraucherzentrale NRW im Oktober 2019 gestartet und wird mittlerweile von den Verbraucherschutzministerien der Länder Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg, Bayern, Hessen und Schleswig-Holstein finanziert. Mit der App können Reisende mit ein paar Klicks die Ticketkosten bequem von der Fluggesellschaft zurückfordern und weitere Ansprüche geltend machen, falls die entsprechenden Voraussetzungen vorliegen.

#### **Ursula Heinen-Esser, nordrhein-westfälische Verbraucherschutzministerin:**

„Ich freue mich, dass aus der nordrhein-westfälischen Initiative inzwischen ein länderübergreifendes Projekt geworden ist. Die App bietet nun rechtzeitig vor Beginn der Sommerferien Unterstützung bei typischen Unwägbarkeiten, die bei einem Flug Ärger bereiten können – Flugverspätung und Annullierung, verpasste (Anschluss-)Flüge, Umbuchungen und Flugzeitenänderungen, durch den Fluggast stornierte Flüge oder Gepäckprobleme. Die neuen Module der Flugärger-App sind ein wichtiger Baustein für einen modernen Verbraucherschutz, mit dem wir Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt noch mehr Service bieten können. Ich kann die App nur jedem Flugreisenden als ständigen Reisebegleiter empfehlen.“

#### **Peter Hauk MdL, baden-württembergischer Minister für Verbraucherschutz:**

„Mit der Erweiterung der Flugärger-App um ein Gepäckärger-Modul deckt die App weitere Situationen ab, die im Flugbetrieb nicht selten vorkommen. Wer sich wegen seines verspätet angekommenen oder sogar verloren gegangenen Koffers zum Beispiel Ersatzkleidung beschaffen musste, kann seine Ansprüche dazu nun mit ein paar Klicks in der App prüfen und geltend machen. Das Modul rundet die bereits umfangreichen Möglichkeiten der App ab und stellt einen echten Mehrwert für die Verbraucherinnen und Verbraucher dar.“

#### **Thorsten Glauber, Bayerischer Verbraucherschutzminister:**

„Die Flugärger-App ist ein gelungenes Beispiel für modernen Verbraucherschutz im Alltag. Sie ist einfach in der Handhabung und zeigt den richtigen Weg durch den juristischen Dschungel. Die App führt in vielen Fällen zum Erfolg, ohne dass der Verbraucher Rechtsanwälte und Gerichte bemühen muss. Das ist der richtige Weg.“

Hinter der App stehen mit der Verbraucherzentrale und den beteiligten Ländern starke Partner, die sich gemeinsam dafür einsetzen, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Rechte im Alltag möglichst einfach und wirkungsvoll durchsetzen können.“

**Claus Christian Claussen, Verbraucherschutzminister des Landes Schleswig-Holstein:**

„Durch das gemeinsame Projekt zur Erweiterung der Flugärger-App konnten wir demonstrieren, dass im Rahmen der Digitalisierung des Verbraucherschutzes eine Zusammenarbeit auf der Ebene verschiedener Bundesländer sinnvoll ist, um derartige oft kostenintensive Projekte auch zukünftig realisieren zu können und die Digitalisierung im Bereich des Verbraucherschutzes voranzubringen.“

**Priska Hinz, Verbraucherschutzministerin des Landes Hessen:**

„Dass manchmal ein Gepäckstück nicht dort ankommt, wo es soll, kann leider niemand verhindern. Aber wenn es passiert, sollen die Betroffenen schnell und einfach zu ihrem Recht kommen. Dazu gibt es jetzt ein wirklich wirksames Werkzeug. Wer in den Flieger steigt, sollte die Flugärger-App der Verbraucherzentrale auf dem Smartphone installiert haben. Sie hilft dabei, Fluggastrechte geltend zu machen und mit dem neuen Modul gegen Gepäck-Ärger auch dabei, Ersatz für verlorene Gepäckstücke zu verlangen. Das ist besser als nachher vor lauter Ärger in die Luft zu gehen.“

**Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW:**

„Kurz vor den Sommerferien sitzen viele auf gepackten Koffern und planen die erste Flugreise nach dem langen Corona-Lockdown. Damit die Erholung nicht schon wegen des Ärgers rund um das Reisegepäck auf der Strecke bleibt, bietet die Flugärger-App der Verbraucherzentralen nun auch praktische Hilfestellung bei Problemen mit Gepäckstücken.“

**Weiterführende Links:**

Rechtliche Infos und persönliche Beratung der Verbraucherzentrale NRW bei Ärger mit Airlines: [www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger)

Die App „Flugärger“ für iOS und Android:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app)