

**WIRTSCHAFT** VERSPÄTUNGEN UND ÜBERBUCHUNG

## Warum Fluggäste auf schnellere Entschädigung hoffen können

Stand: 24.02.2019 | Lesedauer: 5 Minuten

Von **Daniel Wetzel**  
Wirtschaftsredakteur

Reisende vor der Sicherheitskontrolle im Terminal 2 des Frankfurter Flughafens. Foto: Andreas Arnold/dpa  
Quelle: dpa/Andreas Arnold

In der Luftfahrtbranche bahnt sich eine Revolution an: Die Airlines sagen Portalen für Passagierrechte den Kampf an. Die Reisenden könnten durch schnelle und höhere Zahlungen profitieren.

**F**lug verspätet? Flieger überbucht? Bislang waren die Rollen aus Sicht der Verbraucher klar verteilt: Hier die unfähigen Airlines, die nicht leisten konnten, was sie versprochen hatten. Dort die weißen Ritter: Fluggastrechte-Portale wie EU flight oder Flightright, die im Auftrag der Kunden Entschädigungen eintreiben oder einklagen

(/finanzen/verbraucher/plus178125498/Fluggastrechte-So-kriegen-Sie-Ihr-Geld-von-der-Airline-zurueck.html) **und dafür eine Provision einstreichen.**

**Das Geschäft mit den „Claims“, den Forderungen an die Fluggesellschaften, hat Service-Gesellschaften wie Pilze aus dem Boden schießen lassen. Inzwischen bieten mindestens 60 Dienstleister im Schadensfall professionelle Hilfe an. Das ist oft auch nötig. Denn Airlines verzögern gern mal die Auszahlung der Entschädigungen, so lange sie können. Das Kalkül ist, dass die Fluggäste irgendwann vielleicht entnervt aufgeben.**

**Eine kurzsichtige Strategie, wie Ulrich Steppeler findet, Rechtsanwalt bei der auf die Airlinebranche spezialisierten Kanzlei Arnecke Sibeth Dabelstein: „Zwar spart die Fluggesellschaft einige Euro an Entschädigung, verliert den geprellten Kunden dafür jedoch dauerhaft.“ Auch deshalb bahnt sich nun eine kleine Revolution in der Flugbranche an.**

## **Eine App soll die Abwicklung vereinfachen**

**Politiker im Berliner Regierungsviertel erhöhen den Druck auf die Fluggesellschaften, das ist das eine. Vor allem aber versuchen die ersten Airlines, das zunehmend teure Problem nun selbst zu regeln. Nicht, indem sie wieder pünktlicher werden, sondern mithilfe einer App, die ihren Kunden hilft, sich für verspätete oder ausgefallene Flüge schnell und unbürokratisch entschädigen zu lassen.**

**Das Entschädigungsgeschäft boomt, weil die Verspätungen ständig zunehmen. Allein im Hochsommer vergangenen Jahres, der Hauptreisezeit der Deutschen, gab es innerhalb eines Monats 3200 Flugausfälle, dazu 1313 Flüge mit mehr als drei Stunden Verspätung.**

**Das ist der Grund, warum Stephan Harbarth, stellvertretender Chef der Unionsfraktion im Deutschen Bundestag, sagt: „Das Thema muss rasch auf die politische Tagesordnung, weil die nächste Reisezeit bald beginnen wird und auch jeden Tag erhebliche Verspätungen die Reisenden strapazieren.“ Er hat deshalb einen Forderungskatalog zur Diskussion gestellt, der den Fluggesellschaften das Leben schwer machen kann.**

**Beispielsweise schlägt er vor, dass Fluggesellschaften verpflichtet werden sollten, in ihrem Jahresabschluss offenzulegen, wie viele Flugverspätungen es gab, wie viele Passagiere betroffen waren und in welcher Höhe Ausgleichszahlungen geleistet wurden. „Diese Informationen“, sagt Harbarth, „kann der Verbraucher in die Wahl seiner künftigen Fluggesellschaft einfließen lassen.“**

## **Wettbewerbsvorteil für Verzögerer**

**Harbarth hat den Eindruck, „dass Fluggesellschaften jedenfalls zum Teil die Auszahlungen von berechtigten Ansprüchen aufgrund von Überbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen bewusst verzögern**

**([/reise/article173631685/Verspaetungen-Wie-skurril-Airlines-sich-vor-Zahlungen-druecken.html](http://reise/article173631685/Verspaetungen-Wie-skurril-Airlines-sich-vor-Zahlungen-druecken.html))“.** **Das, so der Abgeordnete, „schädigt nicht nur Verbraucher, sondern verschafft denen, die sich gesetzeswidrig verhalten, auch noch einen Wettbewerbsvorteil, weil sie Ausgleichszahlungen einsparen“. Das müsse aufhören.**

**Klaus Müller, Chef des Verbraucherzentrale Bundesverbands, fordert sogar, die Airlines gesetzlich zu verpflichten, ihre verspäteten, gestrandeten oder sitzen gelassenen Kunden automatisch zu entschädigen. Und in Nordrhein-Westfalen, wo im vergangenen Jahr ein Flieger mit 53 Stunden Verspätung gelandet war, haben die CDU- und FDP-Fraktion gefordert, eine „Fluggastrechte-App“ für Smartphones zu entwickeln. Sie soll den Betroffenen eine „bürokratiearme, schnelle und unabhängige Einreichung ihrer Ansprüche ermöglichen“. Im Grunde ist es das, was eine auf Fluggesellschaften spezialisierte Anwaltskanzlei nun anbietet.**

**Katja Helen Brecke, Anwältin der Kanzlei Arnecke Sibeth Dabelstein, sagt, in Summe müssten Airlines davon ausgehen, „mit immer weitergehenden Forderungen in Bezug auf Passagierrechte konfrontiert zu werden“. Die Fluggesellschaften täten also gut daran, sich darauf vorzubereiten. Und zwar am besten mit einer Software, die die Kanzlei hat programmieren lassen.**

**Diese App soll es den Fluggesellschaften ermöglichen, Entschädigungen unzufriedener Kunden mit geringem Zeitaufwand selbst zu managen.**

## **Konkurrenz für unabhängige Portale**

**Das Versprechen, mit dem die Kanzlei antritt: Fluggäste, die den Service „justclaims.eu“ nutzen, würden schneller und üppiger entschädigt. Die Algorithmen würden in einem fast automatisierten Verfahren den Fall abwickeln. Acht Minuten Aufwand, um eine Kundenforderung abzuwickeln – statt bisher 25 Minuten. „Die Kosteneinsparung aufseiten der Airlines“, sagt Breckes Kollege Steppeler, „liegt bei 50 Prozent oder mehr.“**

**Eine erste Airline soll den Justclaims-Dienst ab Mai nutzen, welche ist noch geheim. Drei bis vier weitere Carrier sollen noch in diesem Jahr folgen. Geplant ist die Claims-Abwicklung als sogenannte White-Label-Lösung wie folgt: Die Fluggesellschaften können eine Schaltfläche für Entschädigungszahlungen unter eigenem Namen auf ihrer Homepage oder in ihrer App installieren. Dass dahinter justclaims.eu arbeitet, merkt der Kunde nicht. Er merkt nur, dass er schneller und höher entschädigt wird als bislang.**

**Setzt sich das Justclaims-Angebot durch, würde es für die unabhängigen Flugrechte-Portale ([/print/die\\_welt/reise/article164529102/Sechs-Portale-fuer-Fluggastrechte.html](/print/die_welt/reise/article164529102/Sechs-Portale-fuer-Fluggastrechte.html)) eng. Denn der Antagonismus zwischen Fluggesellschaften und kommerziellen Verbraucherschützern wäre aufgehoben: Die Kunden würden mit ihren Ansprüchen direkt von der Airline bestens bedient, versprechen die Justclaims-Gründer: Denn während Entschädigungsportale bisher von zum Beispiel 600 Euro Entschädigung oft 200 Euro Provision einbehalten, bekommt man bei Justclaims den vollen Betrag.**

**Lange zögerten die Fluggesellschaften, ein Angebot wie justclaims.eu einzuführen. Sie fürchteten, dass alle Dämme brechen und hohe Kosten auf sie zukommen könnten, wenn sich Entschädigungen so leicht einfordern**

**lassen. Anwalt Stepler versucht diese Sorge mit einem simplen Argument zu entkräften: dass auch so vier von fünf Passagieren Ansprüche für einen verspäteten Flug geltend machen. „Alle, die lesen und schreiben können, melden ohnehin einen Claim an“, sagt Stepler. „Da ist es für die Airlines besser, man nimmt das in die eigenen Hände.“ Wenn die Airlines das Problem künftig schnell selbst lösen, nähme wenigstens ihr Ruf keinen Schaden.**

© Axel Springer SE. Alle Rechte vorbehalten.

---

Die WELT als ePaper: Die vollständige Ausgabe steht Ihnen bereits am Vorabend zur Verfügung – so sind Sie immer hochaktuell informiert. Weitere Informationen: <http://epaper.welt.de>

Der Kurz-Link dieses Artikels lautet: <https://www.welt.de/189292053>