

08.03. 2018

Studie: Europäische Flugreisende kennen ihre Rechte nicht

Von PPS



Bild Rechte

AirHelp Limited

- **AirHelp befragt europäische Flugreisende zur Kenntnis ihrer Fluggastrechte**
- **85 Prozent der europäischen Flugreisenden kennen ihre Fluggastrechte nicht**
- **Zwei Drittel fühlen sich von Airlines nicht ausreichend informiert**

(Bern)(PPS) In der Schweiz starten im Durchschnitt 114 Flüge pro Tag verspätet oder fallen aus. Betroffene Passagiere haben unter Umständen Anspruch auf Entschädigungen in Höhe von bis zu 600 Euro. Doch auch 14 Jahre nach der Verabschiedung der europäischen Fluggastrechteverordnung (EG) 261/2004 wissen noch immer 85 Prozent der europäischen Flugreisenden nicht vollständig über ihre Rechte Bescheid. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage des weltweit

führenden Fluggasthelfer-Portals, AirHelp.

Insgesamt hat AirHelp 7.103 Flugreisende aus Europa* zu dem Thema befragt. Nur 53 Prozent von ihnen gaben an, dass ihnen aufgrund von Flugproblemen eine finanzielle Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro zusteht. Zwei Drittel aller Befragten fühlen sich nicht ausreichend von den Airlines über ihre Rechte informiert. Dabei sind die Fluggesellschaften dazu verpflichtet, Passagiere unter anderem auf ihrer Website und am Check-In auf die Fluggastrechte hinzuweisen.

Nur die Hälfte der von Flugproblemen betroffenen Passagiere fordern ihre Rechte ein

Der häufigste Grund, wegen dem Fluggäste ihre rechtmäßige Entschädigung nicht einfordern, ist ihre Unkenntnis über ihre Rechte. Das gaben 42 Prozent derer an, die eine Entschädigung in der Vergangenheit nicht bei der verantwortlichen Airline eingefordert haben. 36 Prozent erwarteten zudem nicht, dass die Fluggesellschaft ihnen zuhören würde und 24 Prozent wussten nicht, wie der Anspruch auf eine Entschädigung durchgesetzt werden kann. Insgesamt versuchten bislang nur knapp die Hälfte der europäischen Flugreisenden, die von einer Flugstörung betroffen waren, von ihrem Recht auf eine finanzielle Entschädigung Gebrauch zu machen.

Philippe Strässle, Director of Business Development von AirHelp, kommentiert die Ergebnisse der Umfrage:

“Die EU-Verordnung (EG) 261/2004 zum Schutz der Rechte von Fluggästen ist von großem Wert. Dennoch fühlen sich europäische Fluggäste, auch Schweizer, noch immer machtlos gegenüber den Fluggesellschaften und setzen ihre Rechte oft nicht durch. Jährlich fordern fast 13 Millionen Fluggäste, die von Flugstörungen betroffen waren, ihre rechtmäßigen Entschädigungen nicht ein. Damit sparen die Airlines fast sechs Milliarden Schweizer Franken, die eigentlich ihren geschädigten Passagieren zustünden. Wir freuen uns sehr, die Ergebnisse unserer Studie mit Fluggästen, politischen Entscheidungsträgern und Fluggesellschaften zu teilen. Die Umfrageergebnisse beweisen erneut die tatsächliche Notwendigkeit dafür, das Bewusstsein und das Verständnis für die Rechte von Fluggästen zu stärken. Deshalb wurde AirHelp vor fünf Jahren gegründet. Seitdem verhelfen wir Fluggästen auf der ganzen Welt zu den Entschädigungen, die ihnen zustehen.”

Pavel Telička, Vize-Präsident des Europäischen Parlaments und Mitglied des Ausschusses für Verkehr und Fremdenverkehr, kommentiert die Studie:

"Die jüngsten Flugprobleme haben gezeigt, in welchem Ausmaß Fluggäste ihre Rechte nicht kennen. Die Tatsache, dass in der EU ein so geringes Bewusstsein für die Fluggastrechte herrscht, obwohl die EU eine der stärksten Rechtsvorschriften in dieser Angelegenheit aufgestellt hat, ist sehr besorgniserregend. Besonders im Zusammenhang mit dem Misstrauen in unsere Institutionen und das gesamte europäische Projekt ist es dringend erforderlich, dieses Problem anzugehen und die Art und Weise zu überdenken, wie wir über EU-Rechtsvorschriften kommunizieren, die sich direkt und positiv auf die Bürger auswirken."

Flugprobleme: Diese Rechte haben Passagiere

Im Falle eines verspäteten oder ausgefallenen Fluges sowie bei einer Nichtbeförderung aufgrund einer Überbuchung, haben Reisende unter anderem Anspruch auf eine finanzielle Entschädigung in Höhe von bis zu 600 Euro pro Person. Die Voraussetzung dafür ist, dass der Start- oder Zielflughafen innerhalb der EU liegt und, im Falle von Letzterem, die durchführende Fluggesellschaft ihren Sitz in der EU hat. Der Grund für die Verzögerung im Flugbetrieb muss durch die Airline verschuldet sein. Das Recht auf finanzielle Entschädigung kann innerhalb von drei Jahren ab dem verspäteten Flugtermin eingefordert werden, ansonsten verjährt dieser Anspruch.

Außergewöhnliche Umstände wie unangekündigte Streiks, Unwetter oder medizinische Notfälle bewirken, dass die ausführende Airline von der Kompensationspflicht befreit wird.

Mit dem Boarding Pass Scanner von AirHelp können betroffene Passagiere noch am Flughafen prüfen, ob ihr Flugproblem zu einer Entschädigung berechtigt. Anschließend haben Passagiere zudem die Möglichkeit AirHelp damit zu beauftragen ihr Recht auf eine Entschädigung bei der Airline geltend zu machen. Die AirHelp-App gibt es gratis im Google Play Store und im App-Store von Apple.

Über die Organisation:

Über AirHelp

AirHelp hilft Reisenden Ihre Fluggastrechte geltend zu machen und

Entschädigungsansprüche durchzusetzen. Seit der Gründung im Jahr 2013 hat das Unternehmen Forderungsansprüche von mehr als 350 Millionen Schweizer Franken bewertet. Zudem konnte Airhelp bisher weltweit mehr als fünf Millionen Passagieren helfen. Dabei ist die Überprüfung des Entschädigungsanspruches für den Kunden kostenlos. Ausschließlich nach der erfolgreichen Durchsetzung wird eine Servicegebühr berechnet. AirHelp ist in 30 Ländern aktiv, bietet seinen Service in 16 Sprachen an und beschäftigt weltweit über 550 Mitarbeiter. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: www.airhelp.com.

Über die Umfrage

*Soweit nicht anders angegeben, wurden alle Daten von der YouGov Deutschland GmbH zur Verfügung gestellt. 7.103 Befragte nahmen an der Umfrage teil, die 2018 stattfand. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für Flugreisende aus Deutschland, Großbritannien, Schweden, Dänemark, Italien, Norwegen und Spanien (ab 18 Jahren). Flugstörungen sind definiert als Flüge, die annulliert, mehr als 3 Stunden verspätet oder überbucht sind."

Pressekontakt:

AirHelp Limited
9B Amtel Building
148 Des Voeux Road Central
Central
Hong Kong

Pressekontakt: Lukas von Zittwitz | [lukas.v.zittwitz @ tonka-pr.com](mailto:lukas.v.zittwitz@tonka-pr.com) |
+49.30.27595973.12

Kategorie

Auto & Verkehr & Tourismus

Source URL: <https://www.presseportal-schweiz.ch/pressemeldungen/studie-europaeische-flugreisende-kennen-ihre-rechte-nicht>