

## Die miesen Tricks der Airlines



Bei Verspätung, Annullierung oder Umbuchung haben Flugreisende Anspruch auf eine Ausgleichszahlung. Aber immer öfter versuchen Fluggesellschaften, sich davor zu drücken. Die Clubjuristen sagen, was zu tun ist.

Jürgen K. ärgerte sich. Sein Flug von Fuerteventura nach München hatte mehr als 17 Stunden Verspätung. Grund: "elektrischer Geruch" an Bord. Herr K. weiß, dass so ein technischer Mangel die Airline nicht von der Ausgleichszahlung entbindet. Er fordert die ihm zustehenden 400 Euro. Condor lehnt ab, K. klagt.

Ärger mit Fluggesellschaften – das ist ein Klassiker in der ADAC Rechtsberatung. Immer wieder weigern sich Airlines bei Verspätungen, Annullierungen oder Umbuchungen, den Passagieren zu zahlen, was ihnen zusteht. Beispiele für die häufigsten Tricks der Airlines und Tipps der ADAC Juristen, wie Sie zu Ihrem Recht kommen:

**Abspeisetrick.** Im Fall von Jürgen K. bot Condor 200 statt 400 Euro Entschädigung an. Obwohl die Anwälte der Airline in der Klageerwiderung daran zweifeln, dass Herr K. tatsächlich an Bord war. Auch wenn Vor- und Nachname des Klägers mit denen auf der Passagierliste übereinstimmen, sei das noch lange kein Beweis, dass er in der Maschine saß. Jürgen K. als Geisterflieger? Eine fantasievolle Idee, die das Gericht jedoch eher seltsam fand: Es sprach K. 400 Euro zu. Anders bei ADAC Mitglied Christian J.: Er hatte Anspruch auf eine Ausgleichszahlung von 600 Euro, verzichtete auf eine Klage und ließ sich von Air Berlin zu einer gütlichen Einigung drängen. Er bekommt 300 Euro Rabatt auf den nächsten Flug.

**Hinhalte- und Abwimmeltrick.** Für Irene M. und alle Mitreisenden wird der Kuba-Urlaub am Ende zum Albtraum. Der Rückflug von Havanna nach Frankfurt verzögert sich um 35,5 Stunden. Nach sechs Stunden Warten in der Boarding-Zone heißt es, die Maschine sei defekt. In der Nacht werden die 260 Weihnachtsurlauber in Hotels gefahren, die auf diesen Ansturm nicht vorbereitet sind: In einem fehlen Trinkwasser, Milch für die Kleinkinder und Essen. Am Tag drauf kursieren ständig wechselnde neue Abflugzeiten auf der Internetseite von Condor. In der Nacht zum Sonntag plötzlich die Info: Es geht los. Einige Reisende warten vergeblich auf die Busse und erreichen mit Taxen gerade noch rechtzeitig den Flughafen. An Bord entschuldigt sich der Kapitän: Die alte Maschine sei defekt gewesen, deshalb hätte eine neue geholt werden müssen. Wieder daheim, schreibt Irene M. an Condor und macht ihre Ansprüche geltend. Keine Reaktion. Erst nach ihrem vierten Schreiben kommt ein Brief einer Anwaltskanzlei. Ablehnung. Irene M. wird jetzt klagen.

**Viele ihrer Mitreisenden** haben vor Ort ihre Daten ausgetauscht, informieren sich daheim über die Reaktionen von Condor. Erstaunlich: Jeder bekommt eine andere Antwort. Ein Ehepaar wird mit einer reduzierten Entschädigung abgespeist, ein anderer Fluggast wird lange hingehalten. Dann plötzlich ein Zwischenbescheid und schließlich ein Verrechnungsscheck über 600 Euro – exakt der Betrag, der ihm zusteht.

**Andere bekommen gar nichts.** Condor antwortet zwar, verweigert aber mit Hinweis auf die Fluggastrechte-Verordnung die Zahlung. Bei außergewöhnlichen Umständen müssten die Airlines nicht zahlen. Technische Defekte, wie der bei der Kuba-Maschine, zählen nach Ansicht der Gerichte allerdings in der Regel nicht dazu.

Dazu ein Condor-Sprecher: "Condor hält sich an geltende Regeln und kommt ihren Verpflichtungen bei der Betreuung und Entschädigung von Passagieren nach. Jeder Fall wird einzeln geprüft. Im Zweifelsfall wird eine gütliche Einigung mit dem Passagier angestrebt."

**Überbuchungstrick.** Ein Iberia-Flug von Madrid nach Berlin wird zwei Wochen vor Abflug abgesagt. Die Fluggäste buchen eine Verbindung nach Frankfurt, müssen von dort per Zug weiter. Am Flughafen Madrid staunen sie: Der angeblich annullierte Flug nach Berlin findet statt. Umbuchung nicht möglich, kein Platz mehr frei. ADAC Juristin Silvia Schattenkirchner kennt viele solche Fälle: Flüge werden überbucht, fristgerecht storniert, finden aber trotzdem statt. Schattenkirchner: „Wir vermuten, dass System dahintersteckt und so Frühbucher mit günstigen Tickets aussortiert werden.“ Der ADAC prüft daher einen Musterprozess.

Den Gang vor Gericht scheuen viele Flugreisende. Zu teuer. Besserung ist in Sicht: Der Bundestag hat die Einrichtung einer für die Verbraucher kostenlosen Schlichtungsstelle beschlossen. Start: frühestens im Spätherbst. Tipps und Rat erhalten ADAC Mitglieder von den Clubjuristen. Die empfehlen: Ansprüche schriftlich bei der Airline anmelden. Am besten per Einschreiben mit Rückschein. Setzen Sie eine Frist, und bleiben Sie hartnäckig.

### Diese Entschädigung steht Ihnen zu

Die EU-Fluggastrechte-Verordnung und der Europäische Gerichtshof

haben geregelt, welche Ausgleichszahlungen die Airlines leisten müssen, wenn keine außergewöhnlichen Umstände wie Nebel oder ein Streik vorliegen:

- Verspätung: Ab drei Stunden gibt es Geld, gestaffelt nach Streckenlänge – bis 1500 km 250 Euro, bis 3500 km 400 Euro und bei größeren Entfernungen 600 Euro. Außerdem haben Sie Anspruch auf Verpflegung, Hotelübernachtung, Telefon- oder Taxikosten.
- Annullierung: Bis zu 14 Tage vor Abflug darf ein Flug ohne Ausgleichszahlung gestrichen werden. Dann gibt es nur den Preis fürs Ticket zurück. Bei sehr kurzfristigen Annullierungen stehen Ihnen aber Ausgleichsleistungen wie bei Verspätungen zu. Und natürlich der Ticketpreis.
- Überbuchung: Hier gelten dieselben Tarife wie bei Verspätungen. Nur bei einem Alternativflug mit geringer Verspätung kann die Entschädigung niedriger ausfallen.

Ein Formular zur Anmeldung von Ansprüchen bei Flugannullierungen und -verspätungen finden Sie unter [www.adac.de/ausgleichszahlungen](http://www.adac.de/ausgleichszahlungen)

*Text: Elisabeth Schneider, Christof Henn*

### **Wichtiger Link:**

▸ [Die ADAC Rechtsberatung](#)