

App gegen Flugärger Kostenlose Hilfe für Passagiere

Flug verspätet, gestrichen oder Anschlussflieger verpasst: Passagiere müssen solchen Flugärger nicht widerstandslos hinnehmen. In vielen von solchen Fällen können Passagiere auf eine Entschädigung pochen. Die Verbraucherzentrale NRW hat mit Mitteln des NRW-Verbraucherschutzministeriums eine kostenlose App zum Check von Ansprüchen entwickelt. „Die Anwendung für Smartphones hilft Flugreisenden mit wenigen Klicks, Entschädigungsleistungen auf Basis der EU-Fahrgastrechteverordnung zu ermitteln und bei den zuständigen Airlines geltend zu machen“, erklärt die Verbraucherzentrale NRW. Nachfolgend wird aufgezeigt, wie die App funktioniert:

- **Rechte von Flugkunden:** Muss eine Fluggesellschaft für gravierende Versäumnisse geradestehen, ist sie verpflichtet zu zahlen. Die EU-Fluggastrechte-Verordnung sichert Kunden zwischen 250 und 600 Euro an Ausgleichszahlung bei Verspätungen von mehr als drei Stunden und bei Annullierungen von Flügen zu – unabhängig vom Ticketpreis. Dazu gibt’s auch eine Entschädigung für durch die Verzögerungen notwendige, aber von der Fluggesellschaft verweigte Verpflegung am Flughafen oder Übernachtung im Hotelzimmer. Die Höhe der Ausgleichszahlung richtet sich nach der Streckenlänge und den Umständen von Verspätung und Ausfällen. Außerdem muss der Flug von einem EU-Airport abheben oder in einem Land der Europäischen Union landen und außerdem von einer Fluggesellschaft mit Sitz in der EU durchgeführt werden. In Fällen von höherer Gewalt – etwa bei Unterwetter, Vulkanausbrüchen oder Fluglotsenstreiks – gehen Passagiere jedoch leer aus.
- **App-Service:** Mit Hilfe der Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW sind Passagiere nun in der Lage, ihre Ansprüche auf Basis der EU-Fluggastrechte-Verordnung bequem und kostenlos zu berechnen und sofort auf dem Postweg oder per E-Mail bei der Airline einzufordern. Die in der App hinterlegten Datenbanken ermöglichen Flugkunden einen Zugriff auf

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

nahezu sämtliche weltweiten Flugverbindungen mit Flugnummern, Start- und Landedaten seit 1. Mai 2019.

- **Einfache Navigation:** Betroffene Passagiere, die sich nach einem Flugärger die gleichnamige App aus dem Store für Android- oder IOS-Handys auf ihr Handy laden, werden bei der Bedienung der Applikation intuitiv an die Hand genommen, um eigenständig anhand ihrer Dateneingabe ihre Ansprüche auf Entschädigung Schritt für Schritt zu prüfen. Die Flugärger-App gleicht die Kundeneingaben mit den im Hintergrund vorhandenen Flugdaten ab, um die Entschädigungsansprüche von Flugreisenden zu berechnen. Bei einem weiteren Klick erzeugt die App ein Anschreiben mit den ermittelten Ansprüchen. Das Schreiben wird, adressiert an die richtige Airline, im eigenen Mailprogramm geöffnet und per Klick versandt. Alternativ kann es ausgedruckt und auf dem Postweg versandt werden. Weitere Erläuterungen und Links rund um die komplexe Materie der Fluggastrechte runden den Service der Flugärger-App ab.
- **Nächster Klick bei Ablehnung:** Falls die Airline Ansprüche zurückweist, können sich Betroffene hilfeschend an die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) oder an die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz wenden. Mit Hilfe eines Fristenweckers und einer Historien-Ansicht kann auch die fortgesetzte Klärung von Ansprüchen in der Flugärger-App komfortabel organisiert werden.

Die App gibt's als kostenlosen Download im Internet für IOS und Android unter www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger-app.
Rechtliche Infos und Hinweise zur persönlichen Beratung rund um Ärger mit den Airlines gibt's unter www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger.

02/2020

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp tipp