

Entschädigungen bei Verspätung

FAIREN NOVELLIERUNGS- VORSCHLAG UMSETZEN

Bei Verspätungen und Flugausfällen stehen den Passagieren erhebliche Entschädigungen zu. Grundlage ist die EU-Fluggastrechteverordnung von 2005. In der Lufthansa Group verbessern wir Transparenz und Verfahren für die betroffenen Kunden. Gleichzeitig appellieren wir an die Politik, eine überfällige Reform anzugehen.

Passagiere über ihre Ansprüche besser aufklären

Verbraucherschützer kritisieren, dass Flugreisende unzureichend über ihre Ansprüche aufgeklärt werden. Die Lufthansa Group nimmt das ernst und will besser werden. Verspätet sich ein Flug, informieren wir unsere Passagiere insbesondere per SMS, E-Mail oder App und weisen auf die Ansprüche hin. Zu lang dauerte 2018 die Bearbeitung eingehender Nachfragen. Deshalb haben wir mehrere Hundert Mitarbeiter neu eingestellt, um die Reaktionszeit auf wenige Tage zu verkürzen.

Verordnung reformieren

Die pauschalen Entschädigungsleistungen sind erheblich: Bei einer Verspätung ab drei Stunden müssen die Airlines den Reisenden – sofern kein „außergewöhnliches Ereignis“ vorliegt – auf Kurzstrecken 250 Euro zahlen, auf Strecken zwischen 1.500 und 3.000 Kilometern 400 Euro und auf

Langstrecken 600 Euro. Hinzu kommen Verpflegung und gegebenenfalls Übernachtung. Das übersteigt in vielen Fällen den Ticketpreis, was auch die EU-Kommission mittlerweile als unverhältnismäßig ansieht.

Darüber hinaus geht es um eine hinreichende Bestimmtheit der Fluggastrechteverordnung. Immer wieder müssen Gerichte klären, welche Ereignisse als „außergewöhnlich“ gelten und damit nicht entschädigungspflichtig sind. Die Rechtsunsicherheit ist groß, zumal die Verordnung widersprüchlich ausgelegt wird.

Die EU-Kommission hat vor Jahren einen ausgeglichenen Novellierungsentwurf vorgelegt, den die Bundesregierung unterstützt. Dieser Entwurf sollte zügig umgesetzt werden.

ENTSCHÄDIGUNGSSUMMEN ÜBERTREFFEN TICKETPREISE DEUTLICH

Auf Strecken bis zu 1.500 Kilometern liegt der durchschnittliche One-Way-Ticketpreis bei 125 Euro. Die pauschale Entschädigungssumme ist mit 250 Euro doppelt so hoch, sofern keine „außergewöhnlichen Umstände“ vorliegen.

Anders bei der Bahn: Bei einer Verspätungsdauer zwischen 60 und 119 Minuten muss sie 25 Prozent des Fahrpreises zurückerstatten, ab 120 Minuten sind es 50 Prozent.

