

# Business Traveller



**Mobil Fliegen**

Passagierrechte



**Hotel**

Marina Mandarin Singapore



**Service**

Stressfrei Taxi fahren



**Ziele**

Brüssel, Doha

## Freiheit auf Schienen

Die besten Airport-Züge  
von Wien bis Tokio



CAT • Heathrow Express • Flytoget • Gautrain • AREX • Transrapid • Narita Express





# Hart, aber unfair

Recht haben und recht bekommen – das sind für Betroffene von Flugverspätungen oftmals zwei verschiedene Dinge. Von diesem Missstand profitiert eine neue Branche

**e**in Sommerabend in Mailand-Malpensa, ein harter Verhandlungstag liegt hinter Stefan Hahlbrock (Name geändert). Um 21.10 Uhr soll sein Germanwings-Flug nach Düsseldorf starten. Der Mann aus der Kommunikationsbranche hat es eilig, schon am nächsten Morgen muss er aus Düsseldorf nach Miami zu weiteren Verhandlungen aufbrechen. Aber nach dem Einsteigen passiert erst einmal – nichts. Die Startzeit verstreicht,

dann eine Ansage des Kapitäns: Man habe beim Außencheck einen Schnitt in einem Reifen des Bugfahrwerks festgestellt. Jetzt müsse geprüft werden, ob man damit starten könne oder nicht. Die Zeit schreitet fort. Irgendwann die schlechte Nachricht: Der Schnitt sei zu tief, das Rad samt Reifen müsse ausgetauscht werden. Derzeit suche man in Malpensa nach einem geeigneten Ersatz, heißt es, das könne ein wenig dauern. Gegen 23 Uhr dann die Hiobs-

botschaft: Es gebe keinen passenden Ersatz in Mailand, der müsse aus Deutschland eingeflogen werden. Das könne wiederum ein paar Stunden dauern.

Die Passagiere dürfen aussteigen und wieder ans mittlerweile menschenleere Gate zurückkehren. Die Kabincrew bringt aus den Bordküchen Getränke für die Wartenden in den Abflugbereich, einige Passagiere versuchen, auf den unbequemen Bänken oder am Boden ein wenig zu schlafen. Schließlich geht es gegen zwei Uhr nachts per Bus zum bereitstehenden Ersatzflugzeug. Ein Flug nach Düsseldorf ist wegen des dortigen Nachtflugverbots unmöglich, daher heißt der Zielflughafen jetzt Köln/Bonn, wo Busse für die Weiterfahrt bereitstehen sollen.

## Soziale Netzwerke als Beschwerdeplattform

„Wir sind dann statt um 22.40 Uhr in Düsseldorf um 3.15 Uhr in Köln/Bonn gelandet“, erinnert sich Stefan Hahlbrock. Er hetzt durch das Terminal zur avisierten Abfahrtsstelle der Busse – von denen jedoch nichts zu sehen ist. Die Zeit drängt, Hahlbrock fackelt nicht lange und setzt sich in ein Taxi zum Flughafen Düsseldorf. Die Fahrt kostet 115 Euro, und die wird sich Hahlbrock von der Airline erstatten lassen. Anders als früher, als man gezwungen war, sich im Problemfall in die Telefon-Warteschleife des Airline-Kundenservice einzureihen oder Beschwerdebriefe zu schreiben, setzt der Germanwings-Kunde auf soziale Medien: „Schon morgens

Fotos: iStock/7

um halb vier habe ich aus dem Taxi getwittert, warum keine Busse zur Verfügung standen und dass ich meine Taxiquittung einreichen werde. Öffentlichkeit zu schaffen ist in einem solchen Fall immer gut“, so der PR-Fachmann.

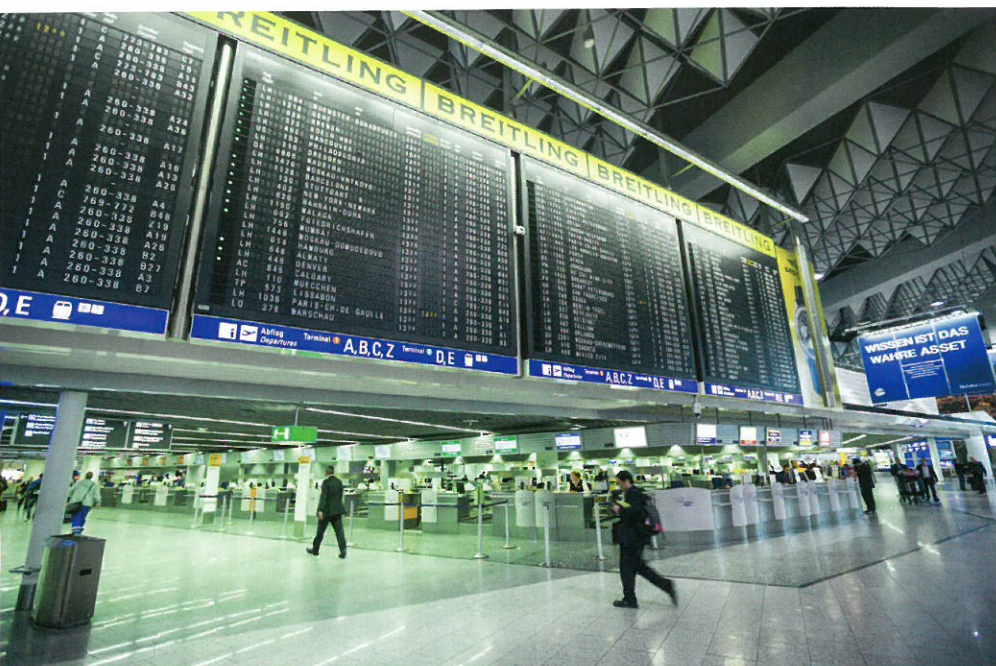
Als er den Flughafen Düsseldorf um 4.10 Uhr morgens erreicht, ist nicht genug Zeit, um vor dem Abflug nach Miami in die Stadt zu fahren und irgendetwas Sinnvolles zu tun. Also quartiert er sich für die wenigen verbleibenden Stunden in einem Flughafenhotel ein – auch die Übernachtungskosten will sich Hahlbrock von Germanwings erstatten lassen. Die Airline reagiert prompt: Per Twitter teilt sie dem Betroffenen eine E-Mail-Adresse mit, an die er seine Belege schicken könne.

„So schnell würde man ohne Twitter sonst nie eine Antwort bekommen“, sagt Hahlbrock, der seine Rechnungen umgehend einreicht, ebenso wie die Aufforderung zu einer Ausgleichszahlung. Gemäß EU-Fluggastrechte-Verordnung 261 aus dem Jahr 2014 stehen dem Geschädigten 250 Euro zu, weil es sich um eine Flugstrecke von unter 1.500 Kilometern Länge handelte. Bei längeren Strecken und einer Verspätung von über drei Stunden bis zum Ziel werden sogar 400 oder 600 Euro Entschädigung fällig.

## Passagiere kennen ihre Rechte nicht

Vielflieger Hahlbrock kennt sich aus – die meisten Fluggäste jedoch wissen nichts oder wenig über ihre Rechte, gerade ein-





mal zehn Prozent der europäischen Passagiere seien entsprechend informiert, schätzen Experten. Nur etwa zwei Prozent würden im Falle von Unregelmäßigkeiten bei ihren Flügen berechnete Forderungen geltend machen, weiß Eve Büchner von Refund.me, einer jener neuen Firmen, die von der Durchsetzung von Passagierforderungen gegen Provision leben.

Allein in der Ferienzeit Juli und August 2015 waren 40.000 bis 60.000 deutsche Passagiere von Verspätungen, Annullierungen & Co. betroffen. Die dafür anfallenden Ausgleichszahlungen bewegen sich in der Höhe von stattlichen 20 Millionen Euro, schätzt Refund.me. „Wir gehen aber davon aus, dass davon mehr als 19 Millionen Euro nicht eingefordert werden“, sagt Eve Büchner. Traurig genug, dass kommerzielle Unternehmen – aktuell etwa ein halbes Dutzend auf dem deutschen Markt – davon existieren können, Verbrauchern zu ihrem guten und von der EU verbrieften Recht zu verhelfen. Noch trauriger jedoch ist, dass ohne die professionelle Hilfe von Refund.me, FairPlane & Co. oft gar nichts mehr geht.

#### Nicht ohne meinen Anwalt

Billigflieger Ryanair gilt als einer der härtesten Brocken. „Die Airline zählt zu der



Handvoll Fluggesellschaften, die sich durch besonders hartnäckige Zahlungsverweigerung auszeichnen und es aus Prinzip fast immer auf eine Klage ankommen lassen“, sagt Jonas Swarzenski, Leiter der Rechtsabteilung des Potsdamer Portals Flightright. Nur in zwei Prozent aller Fälle des Jahres 2015 zahlte Ryanair, ohne dass Anwälte einschreiten und häufig auch klagen mussten, so Flightright. Auch bei Condor und Air Berlin bitten

Passagiere mit berechtigten Forderungen oftmals auf Granit. Lufthansa dagegen gelte eher als einsichtig: „Dort werden Ausgleichsansprüche in der Regel gründlich und zügig abgearbeitet“, weiß Eve Büchner von Refund.me.

„Wer ein Luftfahrtunternehmen mit Ansprüchen konfrontiert, wird häufig entweder ignoriert oder erhält nach mehreren Wochen Bearbeitungszeit ein standardisiertes Ablehnungsschreiben. Dadurch sollten sich Betroffene aber nicht von ihren Forderungen abbringen lassen“, appelliert Reiserechtsexperte und Sprecher des Portals FairPlane, Ronald Schmid. „Die Fluglinien haben natürlich kein Interesse daran, den hohen Grad an Unwissenheit zu reduzieren“, so Schmid. „Verspätungen bedeuten nicht nur Stress, sondern kosten Arbeitnehmer und Unternehmen auch bares Geld, wenn Meetings verschoben werden und Projekte platzen“, sagt Hendrik Noorderhaven, Geschäftsführer des auch in Deutschland aktiven niederländischen Portals EUclaim. Hinzu kommt: „Jedes Jahr verschicken Geschäftsreisende Millionen Euro, weil sie bei Flugverspätungen ihre rechtmäßigen Ansprüche gegenüber den Airlines nicht einfordern.“ Viele Arbeitnehmer glauben, sie seien nicht persönlich entschädigungsberechtigt und verzichten daher darauf, ihre Rechte einzufordern. Richtig ist jedoch: „Anspruch auf Entschädigungszahlungen haben die Geschäftsreisenden selbst, unabhängig davon, wer den Flug gebucht hat. Hinzu kommt, dass die Ansprüche bis zu drei Jahre rückwirkend geltend gemacht werden können“, erklärt Noorderhaven.

#### Schwammige Rechtslage

Auf die Forderungen von Stefan Hahlbrock reagiert Germanwings scheinbar. Die Taxiquote wird bereits nach kurzer Zeit erstattet, die Übernahme des Hotels lehnt die Airline ab – mit dem Argument, es habe sich nicht um eine Umsteige Verbindung nach Miami gehandelt, die man ohnehin nicht anbiete. Auf die Forderung nach Entschädigung

geht die Gesellschaft überhaupt nicht ein. Hahlbrock argumentiert, die bereits erstattete Taxifahrt sei ein Beleg dafür, dass sich die Airline nicht auf die sonst oft angeführten „außerordentlichen Umstände“ berufe. Im Falle „außerordentlicher Umstände“ – wie etwa bei schlechtem Wetter, Streiks oder Flugsicherheitsmängeln – entfällt die Entschädigungspflicht der Airlines gemäß EU-Verordnung. Jedoch ist diese derart schwammig formuliert, dass immer häufiger Gerichte darüber urteilen müssen, ob im konkreten Fall „außerordentliche Umstände“ im Spiel sind oder nicht.

Erst im September 2015 entschied der Europäische Gerichtshof, dass – im Gegensatz zur bisherigen Auslegung durch die Fluggesellschaften – technische Defekte nicht zu den „außergewöhnlichen Umständen“ zählen – und für daraus resultierende Verspätungen Entschädigungen zu zahlen sind.

Germanwings folgt dieser Einschätzung nicht: „Die Verzögerung lag in diesem Fall nicht im Einflussbereich des Luftfahrtunternehmens, einer Zahlung der Ihrerseits geforderten Ausgleichsleistung können wir daher nicht nachkommen“, erklärt der Kundenservice – und schiebt unter Verweis auf andere Gerichtsurteile die Schuld dem Flughafen Mailand zu. Die Taxikosten seien

## i Portale für Passagierrecht

Das kosten die Dienstleister im Erfolgsfall \*

|                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| claimflights.de         | 22,5 Prozent             |
| euclaim.de              | 22,5 Prozent             |
| fairplane.de            | 24,5 Prozent             |
| flightright.de          | 25 Prozent               |
| juvaro.com              | 20 Prozent               |
| passengersfriend.com/de | 36 Prozent (inkl. MwSt.) |
| refund.me               | 15 – 25 Prozent          |

\* Honoraranteil an der erstrittenen Summe (jeweils plus 19 Prozent MwSt.)

„aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht“ gutgeschrieben worden. Am Ende eines langen Schriftverkehrs bietet die Airline „ebenfalls aus Kulanz und ohne Anerkennung einer rechtlichen Verpflichtung“ zwei Fluggutscheine im Wert von zusammen 100 Euro an.

#### Deals statt Ausgleichszahlung

Vor solchen Angeboten warnen Reiserechtler: „Für die Airlines ist die Gutschrift von Bonusmeilen oder die Ausgabe von Gutscheinen eine sehr günstige Option, Passagiere von Ausgleichszahlungen abzuhalten“, sagt FairPlane-Sprecher Ronald Schmid. „Sie suggerieren, dass damit alle Ansprüche abgegolten

seien, aber Betroffene sollten sich sehr genau überlegen, ob sie die vermeintlich interessanten Angebote der Fluglinien annehmen“. Schmid rät dazu, stattdessen auf Ausgleichszahlungen zu bestehen.

Stefan Hahlbrock möchte den Streit mit Germanwings jedoch zügig vom Tisch haben. Auf die Dienstleistung eines Flugrechteportals verzichtet er – aus Kostengründen. Der Vielflieger hat im konkreten Fall den niedrigsten Entschädigungssatz von 250 Euro zu erwarten, die Provision für Flightright & Co. würde circa 25 Prozent der Summe ausmachen. Hahlbrock pokert – und erringt einen Teilsieg: Der PR-Mann teilt der Airline mit, er akzeptiere das Gutschein-Angebot,

WWW.FLYUIA.COM

Fliegen Sie mit Ukraine International Airlines in der Business Class oder in der Premium Economy\* Class ab München nach Bangkok!

- über den modernen Flughafen in Kiew
- großzügiges Freigepäck – Golfgepäck inkludiert
- exklusive Check-in Schalter
- attraktive Preisstruktur

\*auf dem Flug Kiew – Bangkok v.v. verfügbar

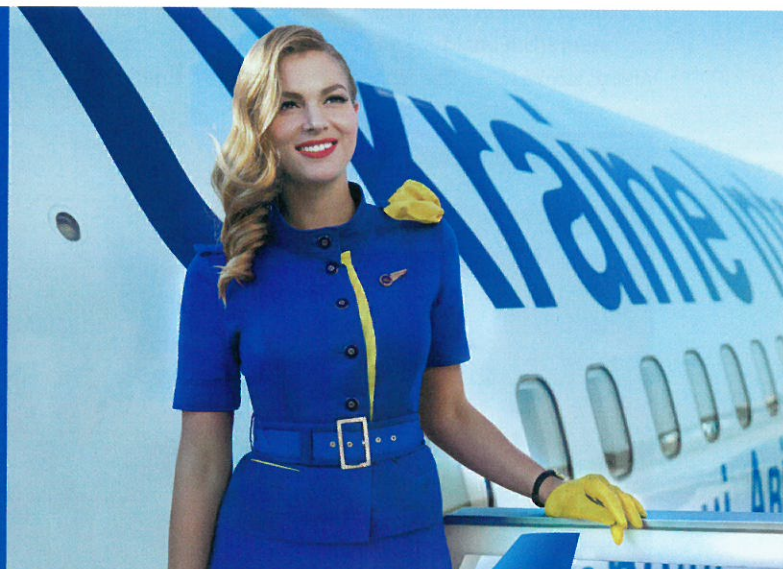
UKRAINE  
INTERNATIONAL  
AIRLINES

Call Center DE 24/7: 0 800 589 26 76 (kostenfrei)  
@germany@flyuia.com

Friedrichstrasse 95, 10117 Berlin  
+49(0)30 20673585 0



UIA





falls diese die Hotelrechnung für die ungeplante Nacht am Düsseldorfer Flughafen übernehme. Germanwings geht auf den Deal ein – Fall gelöst.

#### Jede Minute zählt

Andere Passagiere machen gute Erfahrungen, wenn sie ihre Interessen über Fluggastrechteportale durchsetzen, die sich durch die Bank eine Erfolgsquote von bis zu 98 Prozent zuschreiben.

So zum Beispiel Adele Schablewski und ihr Partner, die auf einem Ryanair-Flug ab Lissabon nach einem Triebwerkschaden mit drei Stunden Verspätung in Hamburg ankamen. „Die Initiativ-E-Mail von Ryanair, in der sie uns mitteilten, dass wir nur zwei Stunden und 50 Minuten verspätet waren, machte uns stutzig. Also recherchierten wir bei Flightstats.com (Portal für Flugdaten/Anm. d. Red.) und ermittelten eine tatsächliche Verzögerung von knapp über drei Stunden“, so die Ryanair-Kundin.

Wenige Minuten können entscheidend sein, wenn es um Entschädigungszahlungen geht. Nach einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs ist der Zeitpunkt maßgeblich, an dem die Tür des Flugzeugs nach der Landung geöffnet wird. Bei zwei Stunden und 59 Minuten

## i Unterstützung zum Nulltarif

Seit November 2013 gibt es für Reisende die Möglichkeit, bei der von der Bundesregierung anerkannten und bei der EU notifizierten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) zu ihrem Recht zu kommen, und zwar gratis. Erst seit Februar 2015 ist die söp auch offiziell als Schlichtungsstelle für Flugverkehr zuständig. Rund 250 Verkehrsunternehmen aus dem Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr beteiligen sich bereits daran, darunter derzeit 38 in- und ausländische Airlines. Dabei sind viele große Liniengesellschaften, darunter Billigflieger wie Ryanair und EasyJet, aber lediglich Emirates als einzige Airline vom Persischen Golf, Etihad und Qatar Airways glänzen durch Abwesenheit. Trotzdem ist die söp nach eigenen Angaben für mögliche Beschwerden zu 75 Prozent aller Flugreisen zuständig. Voraussetzung, um unter <https://soep-online.de/> eine Beschwerde gegen ein Verkehrsunternehmen einzureichen, ist es, dass man sich mit diesem bereits direkt auseinandergesetzt hat. Erst wenn der Verbraucher mit dem Unternehmen keine Einigung erzielen konnte oder mit dessen Antwort unzufrieden ist, kann er sich nach einer Frist von zwei Monaten nach dem beklagten Vorfall an die söp wenden. Knapp 2.000 Fälle von Flugbeschwerden wurden dort 2014 behandelt, drei Viertel betrafen Verspätungen und Überbuchungen. In 86 Prozent der Fälle kommt es auf Grundlage eines Schlichtervorschlags zu einer Einigung. In diesem Fall erhält der Verbraucher die volle ihm zugesprochene Summe, und es gibt keine Abzüge wie bei kommerziellen Anbietern. AS

Verspätung gibt es noch keine Entschädigung – um die drei Stunden nicht voll zu bekommen, wird auch gern mal getrickst.

Manche Airlines öffnen nur die Frachtraumtür, andere öffnen zwar

rechtzeitig die Passagiertür, hindern aber die Insassen am Aussteigen. Für betroffene Passagiere lohnt es sich auf jeden Fall, auf den Websites einer oder mehrerer Fluggastrechte-Firmen unverbindlich



Verfahren nötig war. „FairPlane versuchte auf der Grundlage meines Urteils eine außergerichtliche Einigung mit Ryanair zu erzielen, weil ja klar war, dass sie vor Gericht wieder verlieren würden. Das lehnte die Airline ab, und es fand ein zweiter Prozess statt, den wir auch gewonnen haben.“ Knapp zehn Monate nach dem Flug ist Adele Schablewski mit der Bilanz zufrieden: „Wir haben jeweils 90 Euro für den Flug gezahlt, die Airline musste uns jeweils 400 Euro zahlen, FairPlane hat jeweils 117,60 Euro Honorar genommen und dafür die ganze Arbeit gemacht.“

Diese wird bei den Juristen nicht ausgehen, zumindest nicht, was Ryanair betrifft: Nach einem Einlenken der Iren sieht es nicht aus, auch wenn sich die Low-Cost-Airline neuerdings vorgeblich kundenfreundlicher verhalten will. Die britische Zivilluftfahrtbehörde CAA drohte dem Billigflieger jüngst sogar Strafmaßnahmen an, weil dieser nach Ansicht der Beamten systematisch strategische Rechtsverletzungen begehe.

Existenzbedrohend für die Anwälte in Sachen Passagierrecht wird es erst, wenn die EU-Kommission durchsetzt, die Fluggastansprüche weiter zurückzuschrauben – um etwa erst nach fünf anstatt bisher drei Stunden Verzögerung Ausgleichszahlungen leisten zu müssen. Das ist bislang gescheitert. „Wenn das durchgeht, hätten 70 Prozent der Passagiere keine Ansprüche mehr“, sagt Ronald Schmid. Und Firmen wie Fairplane nicht mehr genügend Kundschaft... Andreas Spaeth

Flugnummer und Flugdatum einzugeben. Die Datenbanken der Betreiber rechnen dann in Sekunden aus, was beim betreffenden Flug für den Kunden drin ist. „Ihre mögliche Ausgleichsleistung: 400 Euro“, zeigt etwa der Rechner von FairPlane an, als Adele Schablewski die Daten ihres Ryanair-Flugs von Lissabon nach Hamburg eingibt.

#### Provision statt Risiko

Für Passagiere ist es immer risikolos, einen solchen Dienstleister zu beauftragen. Kann dieser den Anspruch durchsetzen, bekommt der Passagier Geld und der Dienstleister Provision. Bei einem Scheitern trägt Letzterer alle Kosten.

Die Provisionen bei erfolgreicher Durchsetzung der Forderungen liegen üblicherweise zwischen 20 und 25 Prozent der erstrittenen Summe plus Mehrwertsteuer. Günstiger kommt man beim Portal Refund.me weg (ab 15 bis 25 Prozent), wesentlich teurer bei Passengers-friend (36 Prozent). „Passagiere sollten generell darauf achten, dass keine Bearbeitungsgebühren anfallen und der Dienstleister nicht mit Inkassobüros zusammenarbeitet, sondern jeden Fall von einem wirklich erfahrenen Rechtsanwalt bearbeiten lässt“, sagt Reiserechtler Ronald Schmid. Denn Inkassobüros und

genauso Rechtsschutzversicherungen neigten dazu, auf Vergleiche mit den Airlines einzugehen. „Vergleiche sind eigentlich nur für die Airlines gut, der Fluggast sollte diese nur akzeptieren, wenn ihm ein wirkliches Prozessrisiko aufgezeigt wird, das aber in vielen Fällen nur suggeriert wird“, so Jurist Schmid.

Adele Schablewski und ihr Begleiter ließen sich von Schmidts Arbeitgeber FairPlane vertreten. „Die hielten uns stets auf dem Laufenden, der erste Prozess fand etwa sieben Monate nach unserer Reise statt und wurde zu unseren Gunsten entschieden“, so die Portugal-Reisende. Allerdings bekam zunächst nur sie selbst eine Entschädigung, während für ihren Partner ein weiteres

