

03. Juni 2020

Airlines lassen Reisende im Regen stehen

Verbraucherzentrale Hessen kritisiert Hinhaltenaktik

Die Flugreise war bereits gebucht. Dann kam Corona und der Flug fand nicht statt. Immerhin erhält man den Ticketpreis zurück, dachten sich die Reisenden. Doch die Fluggesellschaften stellen sich seit geraumer Zeit quer und nutzen die Ausnahmesituation aus, um ihre Verpflichtungen gegenüber den Kunden zu umgehen. Derweil wächst der Ärger von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Auskunft, wann sie das ihnen zustehende Geld erstattet bekommen, erhalten sie häufig nicht. Oft ist noch nicht einmal eine Kontaktaufnahme möglich.

Bei der Verbraucherzentrale Hessen häufen sich inzwischen die Beschwerden über Fluggesellschaften. Zeigten Verbraucher anfangs noch Verständnis dafür, dass der Ticketpreis während der Coronakrise nicht in der vorgegebenen 7-Tage-Frist zurückgezahlt werden konnte, wächst nun der Unmut. Reisende werden über Wochen und Monate hingehalten. Sie bekommen keine genauen Auskünfte und teilweise sind die Unternehmen weder per E-Mail, noch per Telefon zu erreichen. In den Beschwerden ist daher oft von Verzögerungstaktiken die Rede, aber auch von einer gewissen Ohnmacht und Frust, weil sich Verbraucher nicht zu helfen wissen. Dabei sind gerade jetzt – angesichts von Kurzarbeit und Auftragsrückgängen – viele auf das Geld angewiesen.

„Wir beobachten aktuell einen systematischen Rechtsbruch quer durch die Luftverkehrsbranche“, sagt Peter Lassek, Rechtsanwalt bei der Verbraucherzentrale Hessen. „Eine Rückzahlung bieten Airlines entweder gar nicht oder nur sehr versteckt als eine von vielen Möglichkeiten an, wie etwa Umbuchung oder Gutschein. Kunden, die auf ihren Zahlungsanspruch bestehen, brauchen einen langen Atem. Das ist besonders unverständlich, wenn Unternehmen gleichzeitig massive staatliche Unterstützung erhalten.“

[Ausgewählte Fälle](#) hat die Verbraucherzentrale Hessen auf ihrer Website zusammengestellt.

Seit Mitte März keine Erstattung

Exemplarisch für die Verärgerung ist Herr M., der sich bei der Verbraucherzentrale Hessen über die Lufthansa beschwerte. Bereits Mitte März hatte der Verbraucher die Fluggesellschaft zur Zahlung aufgefordert, sein Geld aber nicht erhalten. Wütend darüber las er im Internet, dass nicht nur er davon betroffen war. Auch fand er

Zeitungsartikel, die davon berichteten, dass Unternehmen wegen der schwierigen wirtschaftlichen Situation auf Zeit spielen würden. Deshalb überlegte er, die Fluggesellschaft anzuzeigen und wandte sich an die Verbraucherzentrale Hessen.

Das rät die Verbraucherzentrale

Fordern Sie die Fluggesellschaft schriftlich zur Rückzahlung auf und setzen Sie eine Frist von zwei Wochen. „Reagiert die Airline gar nicht, haben Sie die Möglichkeit, ein gerichtliches Mahn- oder Klageverfahren zu führen, wobei man allerdings immer auch das Kosten- und Insolvenzrisiko im Blick behalten sollte. Eine Strafanzeige wird jedenfalls keine schnellere Rückerstattung bewirken“, fasst Lassek zusammen.

Über die Verbraucherzentrale Hessen:

Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucher in allen Lebenslagen, von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahnzusatzversicherung. Unsere Kompetenz basiert auf der Erfahrung von jährlich ca. 100.000 Kontakten mit Verbrauchern in Hessen.