

„Airlines mauern, was das Zeug hält“ – Im Gespräch mit EUflight Gründer Dr. Lars Watermann

Wie kam Ihnen die Gründungsidee für [EUflight](#)?

Ich sprach mit einem auf Fluggastrechte spezialisierten Rechtsanwalt. Der berichtete, dass er einige Tausend Verfahren gegen Fluggesellschaften geführt und die meisten davon gewonnen hat. Als wir über den Markt für Fluggastportale sprachen, erwähnte er, dass es dort ausschließlich Inkasso-Firmen gäbe, aber keinen Anbieter, der den Flugreisenden ihre Ansprüche direkt abkauft und die Forderung dann auf eigene Kosten und eigenes Risiko durchsetzt.

Einen Tag später habe ich ihn angerufen und mitgeteilt, dass wir eine solche Factoring-Firma starten werden, unter der Bedingung, dass seine Kanzlei zu Beginn die rechtliche Prüfung der eingereichten Flugvorfälle vornimmt. So starteten wir 2015 eine enge Kooperation, die bis heute anhält und sehr erfolgreich ist. Wir haben zwar zügig eine Abteilung aufgebaut, die die rechtliche Prüfung selbst vornimmt, aber die Kanzlei vertritt EUflight dann bei den Ansprüchen, die wir auf gerichtlichem Wege durchsetzen müssen.

Was ist der Vorteil für mich als Verbraucher, wenn ich ein Unternehmen wie das Ihre mit meinem Anliegen konsultiere?

Als Sofort-Entschädiger prüfen wir die Anfragen von Verbrauchern unmittelbar und teilen – in der Regel innerhalb weniger Stunden – auch mit, ob wir die Forderung abkaufen. Stimmt der Verbraucher unserem Angebot zu, wird das Geld innerhalb weniger Stunden überwiesen. Damit ist der Verbraucher final raus und hat keinen Stress mehr mit dem

Eintreiben seiner Forderung. Sollte EUflight die Forderung anschließend nicht durchsetzen können, hat das für den Verbraucher keine Auswirkung. Er kann sein Geld auf jeden Fall behalten.

Was machen sie besser als Ihre Konkurrenten?

Unsere Mitbewerber arbeiten unseres Wissens seriös und professionell. Insofern machen wir nichts „besser“, aber eben anders. Denn wir zahlen dem Fluggast seinen Anspruch sofort aus, während unsere Mitbewerber als typische Inkasso-Firmen dem Fluggast helfen, seinen Anspruch durchzusetzen. Bei Erfolg wird eine Service-Gebühr berechnet, wie bei EUflight auch. Bei Misserfolg wird bei unseren Mitbewerbern zwar keine Gebühr fällig, aber der Fluggast hat eben auch nichts gewonnen. Bei EUflight hingegen erhält er stets Geld, sofern wir ihm für seinen Flugvorfall ein Angebot unterbreiten konnten.

Was machen sie in dem Moment, in dem ein Fluggast seinen Flug bei ihnen einreicht?

Wir prüfen zuerst seine Angaben auf Vollständigkeit und Plausibilität. Anschließend schauen wir uns den reklamierten Flug und die dazu gehörigen Vorflüge und eventuelle Anschlussflüge derselben Maschine an. Dabei gleichen wir unter anderem Wetterdaten und Informationen über etwaige außergewöhnliche Umstände während des Fluges ab. Dies können politische Unruhen, Streiks oder Vorgaben der Flugsicherung sein. Kommt der bearbeitende Mitarbeiter zu dem Ergebnis, dass dem Grunde nach ein Ausgleichsanspruch besteht, erhält der Fluggast von uns ein Angebot.

Würden sie Kunden dazu raten die Entschädigungen, die von den Airlines direkt kommen anzunehmen oder liegen diese in der Regel unter der Summe, die durch Schadensersatzforderungen geltend gemacht werden kann?

Ob die angebotene Summe unter der in der EU-Fluggastrechteverordnung festgelegten Entschädigung liegt,

kann der Fluggast sehr einfach nachprüfen. Für Kurzstrecke beträgt der Anspruch 250 Euro, für Mittelstrecke (1.500 bis 3.500 KM) beträgt er 400 Euro und für Langstrecke 600 Euro. Bietet eine Airline eine Entschädigung unterhalb dieser jeweiligen Summe an, besteht nach unserer Erfahrung auch ein Anspruch auf die volle Ausgleichszahlung. In dem Fall sollte der Kunde die Zahlung der Airline ablehnen und den gesamten Ausgleichsanspruch einfordern.

Wie gestaltet sich das Prozedere rechtlich? Treten die Kunden ihre Forderungen gegenüber der Airline an sie ab?

Ja. Im Gegenzug erhalten sie dann die Sofort-Entschädigung. Wichtig für den Verbraucher ist, zu wissen: Auch die meisten Inkasso-Anbieter lassen sich die Forderung abtreten. Dafür erhält man im Gegenzug aber lediglich die Zusage, dass sich das Fluggastportal kümmert. Der Verbraucher hat keinen Einfluss mehr darauf, wie – und ob – sich gekümmert wird. Die Forderung jedenfalls ist mit der Abtretung final weg.

Wie viele Anfragen erhalten Sie pro Tag?

Wir erhalten täglich etwa 600 bis 700 Anfragen.

Sind die Airlines dieser Tage kulanter, weil sie um die Problematik an den Flughäfen Bescheid wissen?

Nein, nicht im geringsten. Die Airlines mauern weiterhin, und einige von ihnen haben ihre Call-Center beziehungsweise ihren Kundenservice auch nicht mehr im Griff. Die aktuellen Probleme haben ihre Ursache nicht in den Flughäfen oder deren Betreibern. Vielmehr haben die Airlines wesentlich mehr Flüge verkauft, als sie in einem geordneten Betrieb am Boden und in der Luft leisten können. Nun rudern die meisten von ihnen zurück und stornieren massenweise Flüge.

Werden die Entschädigungszahlungen momentan auch so schnell überwiesen?

Die meisten Airlines lehnen Entschädigungszahlungen – momentan wie auch in der Vergangenheit – kategorisch ab. Es geht um sehr viel Geld, und nach wie vor fordern nur wenige Passagiere ihr Recht auf Ausgleichszahlung ein. Die Airlines wissen das genau und mauern deshalb. Es gibt nur wenige Airlines, die kundenfreundlicher agieren, aber leider bleiben sie die Ausnahme.

Haben sie Erfahrungen mit Airlines gemacht, die sich besonders querstellen? Oder sind alle erst einmal zurückhaltend, wenn es um zusätzliche Entschädigungszahlungen geht?

Besonders hartnäckig sind Ryanair und Lufthansa. Airlines wie Easyjet agieren kundenfreundlicher, aber auch nicht proaktiv. Im Grunde sollten Airlines gesetzlich verpflichtet werden, einen bestehenden Ausgleichsanspruch direkt und ohne Kundenanfragen an Fluggäste auszuzahlen. Ansonsten ergibt eine solche EU-Verordnung keinen Sinn.

Führen Sie auch Gerichtsprozesse für ihre Kunden?

Aktuell führen wir über 3.000 Gerichtsverfahren. Für unsere Kunden spielt diese Zahl aber keine Rolle, da sie das erhaltene Geld auch dann behalten können, wenn wir vor Gericht scheitern. Wir klagen schließlich in eigenem Namen und auf eigenes Risiko.

Gibt es einen Fall, der Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?

Da gibt es einige Fälle. Und wir wundern uns jedes Mal, wie mies sich manche Airlines verhalten. Zum Beispiel der Fall eines 10-jährigen Mädchens, deren Rückflug von London nach Deutschland gestrichen wurde und das keinen Ansprechpartner der Airline am Flughafen mehr vorfand. Eine Mitarbeiterin des Flughafens nahm dieses Mädchen dann mit zu sich nach Hause, damit sie die Nacht nicht allein am Flughafen Heathrow verbringen musste. Die deutsche Airline kümmerte sich nicht, und eine Entschuldigung blieb ebenfalls aus.

Hat sich die Situation für Ihr Unternehmen aufgrund der schlechten Situationen an den europäischen Flughäfen in den letzten Wochen verändert?

Ja. Wir ersticken in Anfragen. Dabei ist für uns die Corona-Phase kein Vergleichsmaßstab, sondern das Vor-Corona-Jahr 2019. Und die Monate Juni, Juli und auch August 2022 übertreffen die Referenzmonate 2019 deutlich. Wobei man bedenken sollte, dass 2019 ein sehr starkes Jahr für Fluggastportale war. Aber der Sommer 2022 stellt alles in den Schatten.

Was raten sie Reisenden, die auf Grund langer Wartezeiten am Flughafen ihren Flug verpassen?

Hier muss unterschieden werden zwischen Warteschlangen vor dem Airline-Schalter und denen vor der Sicherheitskontrolle. Bei ersterer haftet die Airline, wenn nachweislich zu wenig Personal die Warteschlangen ausgelöst haben. Bei der Sicherheitskontrolle haftet der Bund. Wichtig ist, dass sich Reisende melden, wenn sie merken, dass die Zeit knapp wird. Einfach nach vorne gehen und sagen, dass man den Flug verpassen wird.

Muss ich als Reisender gegenüber der Airline beweisen, dass mich kein Verschulden bei dem Nichtantritt meines Fluges trifft?

Ja. Deshalb sollte man auch die Zeit dokumentieren, wann man am Flughafen angekommen ist. Durch Taxiquittungen, CarSharing Abrechnungen, einen Getränke- oder Zeitungskauf oder einfach durch Zeugen. Wobei es hier keine gesetzlich geregelten Zeiten gibt. Aber wer drei bis vier Stunden vor Abflug am Flughafen erscheint, sollte gute Chancen haben, seine Unschuld zu beweisen. Flüge am frühen Morgen und dazu noch am Wochenende sind übrigens gefährdeter als solche am Nachmittag oder Abend.

Das deutsche Recht ist grundsätzlich sehr

verbraucherfreundlich, erleben Sie diese Haltung auch bei den Entschädigungsverfahren?

Was bringen rechtliche Vorgaben, wenn sich Airlines nicht daran halten? Airlines mauern, was das Zeug hält. Ansonsten würde es doch Anbieter wie EUflight überhaupt nicht geben können. Der Gesetzgeber müsste die Airlines verpflichten, Fluggästen deren Anspruch direkt auszuzahlen, wenn es zu Flugvorfällen gekommen ist. Aber bis dahin ist noch ein langer Weg.

Haben Sie noch einen wichtigen Ratschlag für Verbraucher im Bezug auf die aktuelle Situation im Flugreiseverkehr?

Nur Flüge buchen, wenn es keine Alternative gibt. Wenn möglich, Flüge unter der Woche und nicht am frühen Morgen buchen. Flüge über sogenannte Hubs wie Frankfurt vermeiden, denn dort gibt es weiterhin große Umladeprobleme bei dem Gepäck. Und vor allem: Entspannt bleiben. Die Flugsituation im Sommer 2022 ist zwar nervig, aber es gibt auf der Welt weitaus größere Probleme als die an den deutschen Flughäfen.