Cancelled.ch und der Kampf für die Konsumenten

AIRLINES Das Fluggastrecht-Portal will gegen die «Verzögerungstaktik» der Airlines gegenüber Entschädigungsansprüchen vorgehen.

Simon Sommers Flug von Wien nach Chicago wurde annulliert. Endlich am Ziel angekommen, wartete er anschliessend vergebens auf sein Gepäck. Da sich Sommer bereits zu diesem Zeitpunkt für Konsumentenrechte interessierte und in Erwägung zog, sich im Bereich der Fluggastrechte an der Universität weiterzubilden, wusste er, dass er Anspruch auf eine Entschädigung hatte, und machte diese auch bei der Fluggesellschaft geltend. Trotz eindeutiger rechtlicher Sachlage versuchte die Airline, sich der Verantwortung zu entziehen. Dies war die Geburt von Cancelled.ch.

DENN NUR EINIGE TAGE SPÄTER traf Sommer seinen Kollegen Edoardo Köppel und kam auf die Idee, Fluggästen mit Hilfe eines modernen und benutzerfreundlichen online-basierten Rechtsdienstleistungs-Tools zu ihrer Entschädigung zu verhelfen. Seit Februar 2017 ist die Fluggastrecht-Page online. Allerdings gibt es bereits viele ähnliche Portale – worin liegt der Unterschied? «Wir haben uns auf die rechtliche Situation in der Schweiz spezialisiert», führt CEO und Mitgründer Edoardo Köppel aus, «und möchten als lokaler Partner bei konsumentenrechtlichen Fragen im Luftverkehr das Bewusstsein der Schweizer Kunden stärken, dass auch hier die EU-Verordnung 261/2004 Anwendung findet.»

Will heissen: Der Kunde hat in vielen Fällen Anspruch auf Entschädigung. Dass die Airlines hierbei auf stur schalten und die Reisenden mit Gutscheinen abspeisen wollen, sei ein offenes Geheimnis.

MIT DER RICHTIGEN juristischen Strategie und Geduld gehe die Verzögerungstaktik der Airlines jedoch nicht mehr auf und Cancelled.ch konnte bereits viele Fälle aussergerichtlich abschliessen. «Wir haben seit der Lancierung bereits weit über 300 Kunden und erhalten durchschnittlich sechs bis zwölf neue Anfragen täglich», erklärt Köppel. Cancelled.ch behält bei Erstkunden 20 % und anschliessend 24 % der durchgesetzten Entschädigungssumme für sich.

Edoardo Köppel

Foto: zVg

DAS IT-SYSTEM LIEFERT ANHAND der Eingaben detaillierte Angaben zum Flug («Wir halten es wie Sternenköche: Das Rezept ist geheim», so Köppel zu den Datenanbietern). Die Daten werden analysiert und anschliessend bevollmächtigt der Kunde Cancelled.ch, in seinem Namen gegenüber der Airline tätig werden zu dürfen. Es folgt die Kontaktaufnahme mit der Airline und die damit verbundene juristische Auseinandersetzung. «Wir gehen bei Bedarf sogar vor Gericht, ohne dass dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen», hält Köppel fest. Sobald die Bezahlung eingegangen sei, werde dem Kunden der Betrag überwiesen. Cancelled.ch stellt zudem eine eigene Rubrik für B2B-Kunden bereit.

Da sich das Unternehmen vorerst auf den Schweizer Markt konzentriere, gehen primär Forderungen zu Flügen von Swiss, Easyjet und Edelweiss ein. Insbesondere Swiss, so hört man oft, sei nicht gerade für Kulanz berühmt. «Das ist korrekt», bestätigt Köppel. «Doch alle in der Schweiz operierenden Airlines nutzen die spezielle rechtliche Situation der Schweiz gegenüber dem EU-Fluggastrecht aus, insbesondere bei Verspätungen und Exkulpationsgründen (Schuldbefreiung).»

Denn: Diese würden sich auf europäische Gerichtsurteile stützen, die in der Schweiz zwar nicht verbindlich seien, aber von denen gemäss Bundesgericht nur abgewichen werden dürfe, wenn «triftige Gründe» vorliegen. «Dies führt zu einer Benachteiligung der Schweizer Konsumenten», ist Köppel überzeugt, «doch wir setzen alles daran, dass sich diese unbefriedigende Situation bessert resp. durch deutlichere Gerichtsentscheide klärt.» **ES**