Hilfe für Flugpassagiere

Seit knapp einem Jahr bietet das Fluggastrecht-Portal cancelled.ch verärgerten Flugpassagieren die Möglichkeit, ihre berechtigten Ansprüche gegenüber Airlines durchzusetzen. Ohne Kostenrisiko.

FP. In den vergangenen Jahren wurden allein am Flughafen Zürich im Schnitt 3000 Flüge annulliert. Gemäss EU-Fluggastrecht, das auch in der Schweiz angewendet wird, haben Fluggäste bei Annullation oder Verspätung Anspruch auf 600 Euro Entschädigung (nebst üblichen Leistungen wie Rückerstattung, Ersatzflug, Taxi, Hotel oder Verpflegung). Doch die Praxis zeigt: Einzelpersonen haben nur geringe Chancen, wenn sie berechtigte Ansprüche gegenüber Fluggesellschaften durchzusetzen versuchen. Oft werden sie mit Gutscheinen besänftigt oder es wird auf aussergewöhnliche Umstände hingewiesen, die einen Anspruch auf Entschädigung ausschliessen. cancelled.ch tritt diesem ungleichen Kräfteverhältnis entgegen. Mit einem professionellen Team aus Juristen und Informatikern.

Airlines anfänglich stur

Es begann am Flughafen Wien. Simon Sommer wollte mit seiner Partnerin nach Chicago fliegen. Nachdem bereits der Flug von Wien nach Berlin annulliert worden war, kamen sie doch noch in Chicago an. Allerdings ohne Gepäck. Da sich Simon Sommer bereits zu diesem Zeitpunkt für Konsumentenrechte interessierte und in Erwägung zog, sich im Bereich der Fluggastrechte an der Universität weiterzubilden, wusste er, dass seine Freundin und er Anspruch auf eine Entschädigung hatten. Er kontaktierte daher die Fluggesellschaft. Trotz eindeutiger rechtlicher Sachlage versuchte die Airline, sich der Verantwortung zu entziehen.

Einige Tage später traf Sommer in Luzern Edoardo Köppel zu einem Kaffee und erzählte diesem sein Erlebnis. So kamen die beiden auf die Idee, Fluggästen mit Hilfe eines Rechtsdienstleistungs-Tools zu ihrer Entschädigung zu verhelfen. Zwei IT-Cracks liessen sich von der Idee begeistern und stiessen ebenfalls zum kleinen Team, das sich rasch als höchst schlagfertig erwies. Als die ersten Entschädigungen für Kunden eingefordert wurden, stellten die Airlines noch oft auf stur. Doch dank der richtigen juristischen Strategie von cancelled.ch änderte sich das rasch, und viele Fälle konnten aussergerichtlich erledigt werden.

Fast immer Erfolg

Das Geschäftsmodell ist überzeugend. Fühlt sich der Kunde geschädigt, gibt er seine Flugdaten auf das Anspruchsportal von cancelled.ch ein und weiss umgehend, ob seine Forderung berechtigt ist. Fällt der Bescheid positiv aus, fordert cancelled.ch die Entschädigung bei der Airline ein und geht notfalls vor Gericht, ohne dass dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen. Kann der Antrag bei der Airline erfolgreich durchgesetzt werden, erhält cancelled.ch 24 Prozent des ausgehandelten Betrages (bei Erstkunden nur 20 Prozent). In der EU gibt es seit ein paar Jahren mehrere Anbieter dieser Art, «doch im Vergleich zur Konkurrenz sind wir deutlich günstiger», sagt Edoardo Köppel. cancelled.ch gibt denn auch eine europäische Tiefstpreisgarantie.

Seit der Gründung vor knapp einem Jahr hat das junge Unternehmen bereits 300 Kunden. Täglich kommen bis zu zwölf neue Anfragen herein. Die Erfolgsquote liegt laut Köppel bei 98 Prozent. Und wenn man zu den Wenigen gehört, deren Forderung bachab geht? «Dann», so Köppel, «zahlt der Kunde gar nichts».

Gegründet wurde das erste Schweizer Fluggastrecht-Portal von **Edoardo Köppel** und **Simon Sommer.** Köppel hat Rechtswissenschaften an der Universität Zürich studiert und bereits als Student seine eigene Firma gegründet. Bei cancelled.ch ist er für die Leitung und Bearbeitung der Fälle sowie für Marketing und PR verantwortlich. Simon Sommer hat Rechtswissenschaften an den Universitäten Zürich und Bern studiert. Bei cancelled.ch bearbeitet er die Fälle, betreibt juristische Recherche und entwickelt mit dem IT-Team die rechtlichen Systeme weiter.