

CANCELLED.CH – Das Legaltech-Startup hilft Flugpassagieren mittels intelligentem Online-Formular ihre Entschädigungsforderungen gegenüber Airlines durchzusetzen. Das ist nötig, weil Schweizer einen schweren Stand haben, was ihre Rechte betrifft.

«Fordern Sie Ihr Recht ein!»



Abgehoben: Gerade bei Schweizer Passagieren tun die Airlines alles, um sich vor ihrer Verantwortung betreffend Annullationen und Verspätungen zu drücken.

BILDER: FOTOLIA

Ungeduldig rutschen die Leute auf den Bänken hin und her. Sie telefonieren mit ihren Liebsten und knabbern Erdnüsse, die sie zuvor mühsam aus dem Koffer gekramt hatten. Auf der Anzeigetafel bilden grosse rote Letter die abweisenden Wörter: «Cancelled».

Am Flughafen Zürich wurden in den letzten zehn Jahren durchschnittlich 3000 Flüge annulliert. In solchen Fällen kommt – auch in der Schweiz – die EU-Fluggastrechteverordnung zur Anwendung. Eigentlich. Denn die Airlines ziehen alle Register, um berechnete Forderungen zurückzuweisen. **Simon Sommer** und **Edoardo Köppel** greifen den Konsumenten in diesen Fällen mit ihrem Start-up cancelled.ch unter die Arme.

Legaltech ist das neue Fintech

Bei Annullationen stehen Flugpassagieren Rückerstattung oder Ersatzflug, aber auch Geld für Taxi, Hotel etc. zu. Das ist Vielfliegern noch bekannt. Dass aber zusätzlich Entschädigungen von bis zu 700 Franken eingefordert werden können, wissen die wenigsten.

Die Geschäftsidee für cancelled.ch hatte Simon Sommer am ... Flughafen. Nämlich im August 2016 in Wien, als er von einer Annullierung betroffen war. «Trotz eindeutiger rechtlicher Ausgangslage versuchte sich die Airline vor der Verantwortung zu drücken», erinnert sich Sommer. Zusammen mit Edoardo Köppel nahm er sich der Sache an. «Das Herzstück ist das Onlineformular»,

erklärt Sommer. «Damit kann jeder Konsument seinen Anspruch kostenlos prüfen lassen.» Entwickelt wurde es von zwei Informatikern, Sommer nennt sie die stillen Schaffer des Start-ups. Dank des Formulars werden die Ansprüche schnell und präzise geprüft (vgl. Box). Deshalb nennt sich das Ganze – analog zu Fintech in der Finanzbranche – Legaltech.

«ES BLEIBT KEIN TRICK UNVERSUCHT.»

In der Antwort auf eine Interpellation von sgv-Direktor und FDP-Nationalrat **Hans-Ulrich Bigler** führt das Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) für das Jahr 2017 total 4218 Anzeigen von schadensersatzpflichtigen Fällen auf. Mit dem Mindestentschädigungsanspruch von ca. 300 Franken berechnet, ergibt sich ein Betrag von deutlich über 1 Million Schweizer Franken, um den die Passagiere von den Fluggesellschaften geprellt wurden. «Es bleibt kein Trick unversucht», sagt Sommer über die Airlines. «Häufig lassen sich Kunden mit Gutscheinen abspeisen, obwohl ihnen deutlich mehr zusteht.» Der Klassiker ist die Verzögerungstaktik. Die meisten Menschen haben weder Zeit noch Nerven, den «Kampf» um die Entschädigung durchzuziehen. cancelled.ch möchte das allgemeine Bewusstsein für die Fluggastrechteverordnung stärken. Obwohl sie nun seit über 10 Jahren in Kraft ist, «wissen Herr und Frau Schweizer kaum Bescheid über ihre Rechte», bedauert Sommer. Sein Anliegen an Betroffene: «Fordern Sie Ihr Recht ein!»

Alleingang gegen Airlines meistens aussichtslos

Schweizer Passagiere werden durch die unübersichtliche Situation betreffend Verordnung benachteiligt. Sie wurde von der Schweiz zwar übernommen, die Rechtsprechung der Schweiz jedoch orientiert sich nur freiwillig an der europäischen Rechtsprechung, was zu einer Divergenz führen kann. Ein Beispiel hierfür sind starke Verspätungen. Schweizer Passagiere haben deshalb einen schwereren Stand, um Entschädigungen – üblicherweise zwischen 300 bis 700 Franken – einzufordern. Und die Airlines wissen das. «Schweizer sind sehr oft bescheiden und fordern nur die Vergütung entstandener Schäden», führt Sommer aus. «Dabei ist die Entschädigung pauschal festgelegt, damit eben nicht jedes «Brötli» separat zurückgefordert werden muss.»

«HÄUFIG LASSEN SICH KUNDEN MIT GUTSCHEINEN ABSPEISEN.»

Vorbeugend hilft es, sich Gedanken zu machen, bei welcher Airline man wie gut geschützt ist. Flüge von nichteuropäischen Airlines, die von einem Drittstaat in die Schweiz oder einen EU-Staat führen (z. Bsp. Emirates, American Airlines etc.), fallen nicht unter die Verordnung. cancelled.ch hat laut Simon Sommer festgestellt, dass der Service vor allem ein grosses Bedürfnis ist, weil man als Einzelperson gegenüber Fluggesellschaften praktisch chan-

cenlos ist. Das Start-up will erwirken, dass die Verordnung auch hierzulande konsequent angewendet wird, damit Passagiere besser geschützt sind. «Es ist auch ein Ziel von uns, dass die Schweizer besser über ihre Rechte Bescheid wissen.» In Zukunft möchten die beiden Jungunternehmer ihre Dienstleistungen auch ausserhalb der Schweiz anbieten, zudem sollen weitere Legaltech-Produkte auf den Markt gebracht werden.

Adrian Uhlmann

LINK

www.cancelled.ch

DAS MÜSSEN SIE TUN

Ein paar Klicks genügen

cancelled.ch rät, sich über die Gründe der Flugunregelmässigkeit und seine Rechte zu informieren. Bei Bedarf (Hotel, Verpflegung etc.) sind diese einzufordern. Bei Annullationen sollte man sich sofort zum Schalter begeben, um einen Alternativflug zu erhalten.

Die Anspruchsprüfung ist gratis. Mit wenigen Klicks und Angaben ist die Abfrage erledigt. Simon Sommer und Edoardo Köppel haben ein abgeschlossenes Jus-Studium. Im Erfolgsfall – und nur dann – erhält das Portal 20 Prozent der erstrittenen Entschädigung, 80 Prozent gehen an den Kunden. cancelled.ch bietet Firmen der Reise- und Versicherungsbranche Zusammenarbeiten an.

uhl



Wenn die Reise zur Geduldprobe wird: Eine junge Familie wartet am Gate auf den Abflug.