

Bülach //

FLUGHAFEN

Werbungen für Reklamationsportale am Flughafen unerwünscht

Immer mehr Passagiere greifen auf Fluggastrecht-Portale zurück um Entschädigungen für verspätete Flüge einzufordern. Am Flughafen Zürich dürfen diese Unternehmen jedoch nicht werben.



Die basler Firma Cancelled.ch darf nicht in Kloten werben.

Die Ferienzeit hat begonnen und die Menschen zieht es in die Ferne. Wenn der Urlaub mit einem verspäteten Flug beginnt, ist es ein besonderes Ärgernis. Gerade im Sommer kommen Verspätungen oder gar Annullationen wegen der erhöhten Verkehrsbelastung gehäuft vor.

Welche Entschädigungen den geschädigten Passagieren zustehen, wird in den meisten Fällen durch die EU-Verordnung Nr. 261/2004 geregelt. Je nach Flugdistanz und Verspätung können so bis zu 600 Euro von Fluggesellschaften eingefordert werden. Diesen Betrag bei den Fluggesellschaften einzuholen ist dagegen nicht immer ein einfaches Unterfangen.

Viele Passagiere lassen sich mittlerweile von Firmen juristisch vertreten. Ein solches Unternehmen ist am Flughafen Zürich nun auf Widerstand gestossen: Wie 20 Minuten berichte, wollte die Basler Firma Cancelled.ch Werbung gleich beim Kunden machen.

Kurz bevor die Werbungen auf den Bildschirmen bei den Gepäckbändern gezeigt werden sollte, verwarf die Flughafenbetreiberin das Sujet.

Überlastung und Engpässe

Dass der Flughafen Zürich mit Verspätungen kämpft, ist bekannt. 80 Prozent der in Kloten abfliegenden Maschinen sollen laut Flughafen-Sprecherin Sonja Zöchling pünktlich abfliegen können. Das habe man letztes Jahr aus diversen Gründen verpasst.

«Im letzten Sommer war praktisch jeder vierte Flug unpünktlich.»

So haben sich die Überlastung des europäischen Flugraums und Personalengpässe gerade bei den deutschen Flugsicherungen negativ auf die Einhaltung der Flugzeiten ausgewirkt. Auch extreme Wettersituationen und hohes Verkehrsaufkommen hätten zu unerwarteten Verspätungen geführt. «Vor allem im letzten Sommer war praktisch jeder vierte Flug unpünktlich.»

Die Flughafenbetreiberin rechtfertigt jedoch die Entscheidung und weist darauf hin, dass die Fluggesellschaften bereits mit grossformatigen Plakaten auf die Rechte ihrer Fluggäste hinweisen. «Wenn ein Passagier Forderungen wegen Annullationen oder Verspätungen stellt, muss er das bei der Fluggesellschaft tun. Diese – und nicht Fluggast-Portale – sind zuständig, über Entschädigungen zu befinden», sagt Zöchling.

Während die Flughafenbetreiberin die Informationen der Fluggesellschaften als ausreichend ansieht, teilen nicht alle diese Meinung. Viele 20 Minuten-Lesende sprachen sich gegen die Kündigung des Werkvertrages aus und warfen dem Flughafen vor, die Interessen der Fluggesellschaften über die der Passagiere zu stellen. Laut Reto Puma, Geschäftsführer der Reklamationszentrale AG in Zürich, haben Private oft grosse Schwierigkeiten, die Entschädigungen, die ihnen zustehen, einzuholen. «Die Fluggesellschaften versuchen alles, damit sie nicht zahlen müssen», erklärt er.

Meist würden diese Firmen auf Anfragen nicht reagieren oder Kunden lange warten lassen, bis diese das Interesse verlieren. Vor wenigen Jahren habe man selbst einen Test durchgeführt und bei fünf Fluggesellschaften als Privatpersonen Entschädigungen eingefordert – ohne Erfolg. Erst als man Anwälte eingeschaltet hatte, zeigten sich die Fluggesellschaften kulant.

Über 1000 Fälle pro Jahr

Reklamationszentrale AG tätigt laut Puma Anfragen deshalb stets über Juristen und bearbeitet über 1000 Fälle im Jahr. Dabei sind sie nicht nur für die juristische Vertretung zuständig sondern auch für die Aufarbeitung des Falles.

Weisen die Fluggesellschaften eine Entschädigungsanfrage ab, weil das Flugzeug wegen schlechten Wetters nicht landen konnte, holen Firmen wie Reklamationszentrale AG auch Wetterdaten ein und überprüfen den Fall. «Für viele Kunden wäre der Aufwand, den wir für die Sammlung von Beweismitteln betreiben, zu hoch», erklärt Puma.

Erstellt: 16.07.2019, 16:40 Uhr