## Luftfahrtverband wettert gegen Fluggastrechtportale

Der oberste Verantwortliche der Branche rückt Websites, die Passagieren bei Verspätungen oder Ausfällen helfen, in die Nähe von Internetbetrügern.

## Laura Frommberg

Sie heissen Flightright, Refund.me oder Airhelp, und sie sind der erklärte Feind aller Fluggesellschaften: Immer mehr Fluggastrechtportale werben damit, Passagieren im Fall eines Ausfalls zu ihrer Entschädigung zu verhelfen. Auch in der Schweiz wurde mit Cancelled kürzlich das erste Fluggastrechtportal des Landes gegründet.

Der Weltluftfahrtverband Iata beobachtet diese Entwicklung mit Sorge und einiger Missgunst, wie die Wortwahl von Iata-Chef Alexandre de Juniac zeigt. Er bezeichnete die Portale bei einem Medienanlass von gestern in Genf wiederholt als «Claim Farms» (deutsch: Forderungsfarmen) - und spielt damit auf die sogenannten Klickfarmen an - eine Form von Internetbetrug. In Billiglohnländern klicken schlecht bezahlte Mitarbeiter gegen Bezahlung auf Onlinewerbung, um so die Umsätze durch die Werbung in die Höhe zu treiben - ohne dass diese wirklich ihre Zielkunden erreichen. Das Problem liege in der EU-Gesetzgebung, so der lata-Chef weiter.

## «Schreckliche Situation»

Reisende haben laut EU-Artikel 261 Anspruch auf Entschädigung, die je nach Dauer und Grund der Verspätung oder des Ausfalls unterschiedlich ausfällt. «Wer von einem Schweizer Flughafen abfliegt oder wer mit einer Schweizer und EU-Fluggesellschaft aus dem Ausland zurückkehrt, für den gelten die gleichen Fluggastrechte wie in der EU», schreibt das Bundesamt für Zivilluftfahrt. Die Ansprüche der Passagiere sind

dabei nach Länge der Flugstrecke gestaffelt. Doch das System zur Berechnung der Ansprüche sei zu komplex, kritisiert die Iata. Und das sei ein Hauptgrund für die Ausbreitung der Agenturen.

«Die Situation in Europa ist schrecklich», so de Juniac. «Die Verordnung 261 sorgt für viel Schaden, weil sie weltweite Standards ignoriert und komplexe und disproportionale Strafen vorsieht.» Dadurch würden die eigentlichen Gründe für die Verspätungen gar nicht angegangen. Es ergebe keinen Sinn, das Problem staatlich anzugehen. Er sei keinesfalls der Meinung, Passagiere würden keine Kompensation verdienen. Aber: «Passagierrechte sind ein Bereich, in dem der Markt einen besseren Job macht, wenn es um den Schutz der Reisenden geht, als es Regulierung könnte», so de Juniac. Diesen Standpunkt vertritt der Iata-Chef allerdings nicht in jeder Hinsicht. So fordert die lata etwa bei Flughafengebühren teilweise mehr Regulierung, um die Kosten niedrig zu halten.

Doch die komplexen Regeln könnten zum Teil sogar dafür sorgen, dass Fluglinien einen Flug eher ausfallen lassen, als ihn stark verspätet durchzuführen, weil sich so höhere Kosten vermeiden lassen. Das würde im Endeffekt genau gegen die Interessen der Passagiere laufen. Die Iata schlägt daher vor, die EU-Verordnung zumindest zu überarbeiten. So solle die Dauer des bevorstehenden Fluges ausschlaggebend sein, nach wie viel Verspätung die Airlines zahlen müssen. So würden sie eher Zeit nutzen, ein Problem zu beheben und den Flug durchzuführen, anstatt ihn abzusagen.

Die kritisierten Portale sehen das anders. Grundsätzlich sei es richtig, dass Passagiere sich an die Fluggesellschaft wenden sollen, heisst es etwa bei Flightright. Doch die Fluglinien würden teilweise Kunden mit nicht nachvollziehbaren Begründungen abweisen. Daher sei es wichtig, dass Anbieter mit Fachwissen und einem langen Atem den Konsumenten helfen.