Glauber: Update der Flugärger-App – Neue Funktionen verfügbar

5. März 2021

Die bereits über 76.000 Mal heruntergeladene Flugärger-App der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen wurde in einem länderübergreifenden Projekt noch nutzungsfreundlicher gestaltet. Sie bietet fortan zusätzliche Funktionen, um die persönlichen Fluggastrechte geltend zu machen. So können Ansprüche auch bereits dann geprüft werden, wenn ein in der Zukunft liegender Flug – zum Beispiel bedingt durch Corona-Einschränkungen – von der Airline annulliert wird oder nicht angetreten werden soll. **Bayerns Verbraucherschutzminister Thorsten Glauber** betonte dazu heute in München: „Die Flugärger-App ist ein gelungenes Beispiel dafür, dass Technologien wie Legal-Tech-Anwendungen als wirkungsvolles Instrument für Verbraucherinnen und Verbraucher zur Durchsetzung ihrer Rechte eingesetzt werden können. Bayern hat sich daher gerne am Update der Flugärger-App beteiligt. Insbesondere die neue Schnittstelle zur Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr bietet einen echten Mehrwert. Ich ermutige dazu, die Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung noch mehr als bisher zu nutzen."

Mit der App können Reisende mit ein paar Klicks die Ticketkosten bequem und rechtskonform von der Fluggesellschaft zurückfordern und weitere Ansprüche geltend machen. Aktuell wurde die App unter Beteiligung der Verbraucherschutzministerien der Länder Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg, Bayern, Hessen und Schleswig-Holstein von der Verbraucherzentrale NRW in kurzer Zeit erweitert. Ursprünglich wurde die Flugärger-App von der Verbraucherzentrale NRW im Oktober 2019 gestartet. Aufgrund der Corona-Pandemie mussten ab März 2020 tausende Reisen abgesagt und Flüge annulliert werden. Dies hat nicht nur die Reisebranche hart getroffen. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher warten bis heute noch auf die Erstattung ihrer Vorauszahlungen durch die Luftfahrtunternehmen für die nicht durchgeführten Reisen. Nach dem Update können Ansprüche nun einfach und kostenlos geprüft und geltend gemacht werden: Wer von einer Annullierung betroffen ist, erfährt nun, ob sie oder er die Kosten für die komplette Flugreise zurückfordern kann.

Wer wegen einer Reisewarnung oder aus Angst vor Einschränkungen überlegt, sein Ticket selbst zu stornieren, bekommt mit der Flugärger-App zudem wichtige Infos an die Hand: Ist es klug, den Flug sofort selbst zu stornieren? Und was muss ich beachten, um nicht auf den Kosten sitzen zu bleiben? Wer bereits storniert hat, kann mit Unterstützung der App Steuern und Gebühren und in manchen Fällen Teile des Flugpreises zurückfordern. Häufig reagieren die Airlines auf die Forderungen der Flugreisenden gar nicht oder nicht fristgemäß. Die App lotst die Nutzerinnen und Nutzer dann direkt zur zuständigen Schlichtungsstelle – eine kostenlose Alternative zu Inkassodiensten. Im Fall der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) werden jetzt zahlreiche Angaben aus der App automatisch in das Formular der söp übernommen. Mit Hilfe eines Fristenweckers und einer Historien-Ansicht lässt sich dieser Prozess in der App organisieren.

Die App unterstützt auch bei Überbuchung und der Änderung von Flugzeit oder Abflugort. In diesen Fällen der so genannten Nichtbeförderung berechnet die App Ansprüche auf Basis der Fluggastrechteverordnung: Bis zu 600 Euro über einen Ersatzflug oder den Flugpreis hinaus sind möglich. Auch ist die Kostenerstattung für zusätzliche Hotel- oder Fahrtkosten möglich. Die Flugärger-App wird in den kommenden Monaten von der Verbraucherzentrale NRW weiterentwickelt.

Stellungnahmen der weiteren Projektpartnerinnen und Projektpartner:

Ursula Heinen-Esser, Nordrhein-Westfälische Verbraucherschutzministerin: „Ich freue mich, dass aus der Nordrhein-Westfälischen Initiative inzwischen ein länderübergreifendes Projekt geworden ist. So können wir mit der App Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt noch mehr Service bieten. Ich kann die App nur jedem Flugreisenden als ständigen Reisebegleiter empfehlen. Konnte bislang über die App etwa nur die Annullierung von zurückliegenden Flügen abgedeckt werden, bietet die App fortan auch Unterstützung bei Flügen, die vorab storniert oder annulliert wurden – rechtzeitig vor Beginn der Oster- und Sommerferien und damit verbundenen Pandemie-Unwägbarkeiten."

Peter Hauk MdL, Baden-Württembergische Minister für Verbraucherschutz: „Mit der um wichtige Elemente erweiterten Flugärger-App haben wir ein schönes Beispiel für funktionierende länderübergreifende Zusammenarbeit, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen Mehrwert bringt. Der besteht in einem verlässlichen Begleiter bei Flugreisen, denn auch bei Abschwächung der globalen Corona-Krise wird nicht alles rund laufen."

Claus Christian Claussen, Verbraucherschutzminister des Landes Schleswig-Holstein: „Durch das gemeinsame Projekt zur Erweiterung der Flugärger-App konnten wir demonstrieren, dass im Rahmen der Digitalisierung des Verbraucherschutzes eine Zusammenarbeit auf der Ebene verschiedener Bundesländer sinnvoll ist, um derartige oft kostenintensive Projekte auch zukünftig realisieren zu können und die Digitalisierung im Bereich des Verbraucherschutzes voranzubringen."

Für **Hessens Verbraucherschutzministerin Priska Hinz** sind die neuen Module der Flugärger-App ein wichtiger Baustein für einen modernen Verbraucherschutz. Die App könne einen Beitrag zur Stärkung der Fluggastrechte leisten: „Es heißt immer: Recht haben und Recht bekommen sind zweierlei. Ich möchte aber, dass jede Verbraucherin und jeder Verbraucher ihre Rechte gegenüber den großen Fluggesellschaften leichter und schneller geltend machen können. Was ihnen zusteht, sollen sie auch schnell und unkompliziert bekommen. Dabei wird das Update der App helfen."

Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, bekräftigte: „Die hohen Zugriffszahlen auf die Flugärger-App zeigen, dass das Tool ein hilfreiches Instrument für Verbraucherinnen und Verbraucher ist, um Ansprüche gegenüber Airlines festzustellen bzw. geltend zu machen. Ausgehend von den Erfahrungen in der Corona-Krise bieten wir nun zusätzliche Funktionalitäten an, die bereits im Vorfeld wichtige Hinweise geben, Ärger und unnötige Kosten zu vermeiden. Dreh- und Angelpunkt vieler Probleme bleibt aber die Vorauszahlungspflicht der vollen Summe bei Buchung. Diese setzt das eigentliche Prinzip ‚Zahlung bei Lieferung' zum Nachteil der Verbraucher außer Kraft und muss dringend abgeschafft werden."

Rechtliche Infos und persönliche Beratung der Verbraucherzentrale NRW bei Ärger mit Airlines im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger.

Pressemitteilung auf der Seite des Herausgebers