

RIGHTSONBOARD

Bündnis für Fluggastrechte

6. November 2015

RightsOnBoard startet eine neue Serie zum Thema „Kundenzufriedenheit beim Fliegen“. Ziel dieser Reihe ist es, den Fluggästen Informationen über das Verhalten verschiedener europäischer Fluggesellschaften bei Verspätungen und Annullierungen zu geben. Dazu werden Standpunkte, interne Strategien, Prozessveränderungen und mögliche Verbesserungen von ausgewählten Fluggesellschaften vorgestellt.

Beginnen wird diese Serie mit der Fluggesellschaft Air France-KLM, der aufgrund ihres signifikanten Marktanteils sicherlich eine besondere Bedeutung im europäischen Flugverkehr zukommt. Die weiteren Veröffentlichungen sollen chronologisch wie folgt behandeln: easyJet, Vueling, RyanAir, Iberia, Air Europa, TAP, Swiss.

Air France - KLM

Air France-KLM hat kürzlich die Bekanntgabe der besten Quartalsergebnisse aller Zeiten veröffentlicht. Gratulation!

Dies ist ein klarer Beleg dafür, dass die Passagierrechte KEIN finanzielles K.o.-Kriterium für die Fluggesellschaften darstellen. Seit der Einführung der Fluggastrechte und der Möglichkeit einer finanziellen Kompensation vor 10 Jahren wurden noch nie zuvor so hohe Entschädigungen geleistet wie im Jahr 2015. Allerdings gibt es noch viel Raum für Verbesserungen, liegt doch die aktuelle Summe der Entschädigungen um das 20-30-fache unter dem Wert, der den Fluggästen eigentlich zusteht.

Die Ablehnung von Fluggastrechten sowie die Hindernisse auf dem Weg zu finanzieller Entschädigung resultieren in Unzufriedenheit der Kunden und Geschäftseinbußen. Dies sind die wirklichen finanziellen Gefahren für die Fluggesellschaften.

Unser Mitglied AirRefund ist bei seiner Arbeit mit Air France-KLM auf folgende Schwierigkeiten und Unstimmigkeiten gestoßen:

1. Verschlechterung des Klimas: Air France-KLM (wie auch ihre regionalen/ low cost Fluggesellschaften Hop! und Transavia) zwingt seine Kunden, für Entschädigungsforderungen den klassisch postalischen Weg zu nutzen. Das bedeutet hohe CO2-Emissionen. Zudem sorgt es nicht nur für eine Verlangsamung des Prozesses, sondern führt aufgrund vieler „verloren gegangener“ Forderungen oft zu einer notwendigen zweiten Zusendung.

Mitglieder:



Unterstützt von:



RIGHTSONBOARD

Bündnis für Fluggastrechte

2. Unterschiedliche Prozesse und Antworten für ein und dieselbe Situationen (gleicher Flug / gleiche Störung): Innerhalb derselben Fluggesellschaft (Air France, KLM, Hop! oder Transavia) hat AirRefund des Öfteren feststellen müssen, dass die Antworten des Kundenservices nach Mitarbeiter bzw. Team oder individuellen Bearbeitung der Ansprüche völlig unterschiedlich ausfallen. Eigentlich zu erwartende Prozessmuster und gleiche Behandlung für gleichartige Fälle sind nicht vorhanden.
3. Unverständliche Zahlungen von Entschädigungen und schwierige Schlichtung: Im Auftrag seiner Kunden betreut AirRefund tausende Entschädigungsforderungen. Im besten Fall führt dies dazu, dass das Portal zahlreiche Ausgleichszahlungen von verschiedenen Fluggesellschaften erhält, oft als Sammelüberweisung. Trotz wiederholter Nachfragen gibt Air France-KLM nur unzureichende Auskunft über laufende Fälle. Dies erschwert die Zuordnung der unterschiedlichen Zahlungen und macht das Abschließen eines Falles schlichtweg unmöglich.

Die Mitglieder von RightsOnBoard und sicherlich auch alle anderen Marktbegleiter dieser Branche empfehlen Air France-KLM, unser bewährtes Prozessmuster zur Bearbeitung von Fällen zu übernehmen. Dies kommt den Bedürfnissen entgegen, den Zeit- und Kostenaufwand gering zu halten und den CO2-Ausstoß zu verringern. Dies alles dient der Zufriedenheit unseres gemeinsamen Kunden: dem Fluggast.

Um mit einer positiven sowie ermutigenden Tatsache abzuschließen: Von Air France-KLM und ihren Tochtergesellschaften ist HOP! die kundenfreundlichste Fluggesellschaft. Doch auch diese zwingt AirRefund bei Forderungen in einen Papierkrieg.

Medienkontakt: Julia Roitsch | Telefon +49 0331-98169044 | germany@rightsonboard.de

Mitglieder:



Unterstützt von:

