

easyJet schneidet bei Entschädigungszahlungen schlecht ab

09. Dezember 2015 - easyJet wird als eine der schlechtesten Airlines im Bereich Entschädigungszahlungen für Flugverspätungen bewertet. Dies berichten die britischen Zeitungen The Guardian und The Telegraph übereinstimmend in zwei aktuell veröffentlichten Berichten.

Kommt es zu einer mindestens dreistündigen Verspätung auf dem Weg zum Zielort, haben Passagiere laut einer EU-Richtlinie Anspruch auf bis zu 600 € Entschädigungszahlung von den Fluglinien. Voraussetzung ist, dass die Verspätung eine Folge von Verspätungen im Flugverkehr, Überbuchungen oder gestrichenen Flügen und nicht aufgrund „außergewöhnlicher Umstände“, wie Streiks oder schlechtem Wetter, ist.

easyJet wird in der neuen Rangliste als zweitschlechteste Fluglinie für Entschädigungszahlungen eingestuft, da sie unberechtigter Weise eine große Anzahl an zulässigen Ansprüchen zurückweist und die Forderungen generell zu langsam bearbeitet.

Basierend auf Daten von mehr als 235.000 Passagieren, die in den vergangenen zweieinhalb Jahren einen Antrag auf Entschädigungszahlung bei AirHelp gestellt haben, wurden die Fluglinien nach folgenden Kriterien bewertet:

- Zeitraum, in denen die Fluglinien Ansprüche aufnehmen und bearbeiten
- Zeitraum, wie lange es dauert bis die Fluglinien die Entschädigungen an die Passagiere auszahlen
- Anzahl der Ansprüche, die eine Fluglinie „fälschlicherweise“ zurückweist, z.B. wenn juristisch gültige Ansprüche abgewiesen werden
- Pünktlichkeit
- Kundenzufriedenheit

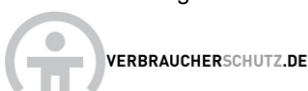
Bei einem genaueren Hinblick fällt auf, dass es bei easyJet anscheinend ziemlich gängig ist, den Passagieren durch folgende Maßnahmen bei der Geltendmachung von Ansprüchen Steine in den Weg zu legen:

- Auf Forderungen gar nicht zu reagieren, obwohl ein offizielles Forderungsschreiben eingereicht wurde
- Schecks auszustellen, die Rechtschreibfehler enthalten
- Schecks auszustellen an Passagiere, die nicht Bürger von Großbritannien sind, obwohl die Schecks nur dort eingelöst werden können
- Entschädigungszahlungen zusagen, aber der Zahlung nicht nachkommen
- Zusagen, dass Entschädigungen an rechtliche Vertreter ausbezahlt werden, dies jedoch nicht durchführen

Mitglieder:



Mit Unterstützung von:



RIGHTSONBOARD

Allianz für Fluggastrechte

Auf lange Sicht führt die Anwendung solcher Taktiken – und damit der Versuch, die Rechte von Flugpassagieren zu beschneiden – zu einer grundsätzlichen Unzufriedenheit und einem potentiellen Umsatzrückgang, der wiederum eine reale finanzielle Bedrohung für die Flugindustrie darstellt.

Die RIGHTSONBOARD Allianz hofft einen Kommunikationskanal mit easyJet und anderen Fluglinien weltweit zu öffnen, sodass die Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen weniger zeitraubend, teuer und ganz besonders eine zufriedenstellendere Erfahrung für die Passagiere wird.

„Die Allianz ist darauf vorbereitet, die Fluglinien in den Bereichen zur Verantwortung zu ziehen, in denen sie rechtlich verpflichtet sind, Entschädigungen zu zahlen. Aber wir hoffen auch, dass die Fluglinien einsichtig werden, im Hinblick auf die sich wiederholenden Gerichtsentscheidungen zu Gunsten von Fluggastrechten“, macht Entschädigungsexperte Christian Nielsen von AirHelp deutlich. „Wir hoffen, dass die Fluglinien endlich ihren Verpflichtungen gerecht werden und wir begrüßen es, mit ihnen in einen Dialog einzutreten, besonders weil Rechtsstreitigkeiten die Gerichte auf Kosten der Steuerzahler beschäftigen“, fügt Nielsen hinzu.

Über die Allianz für Fluggastrechte (#rightsonboard): Die Allianz für Fluggastrechte wurde ins Leben gerufen, um die Rechte der Flugreisenden zu verteidigen - gegen die kontinuierlichen Bestrebungen der Fluggesellschaften, die Rechtsprechung zu ihren Gunsten zu ändern. Sie setzt sich zusammen aus Unternehmen und Verbraucherverbänden aus Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Spanien. Ihre Mission ist es, die Passagierrechte zu schützen und die rechtlichen Änderungen, die vom Europäischen Rat vorgeschlagen wurden, zu stoppen.

Weitere Informationen und Berechnungen auf: www.rightsonboard.de

Abdruck frei – Beleg erbeten an

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

Mitglieder:



Mit Unterstützung von:

