

RIGHTSONBOARD

Alliance for Air Passenger Rights

Ryanair verweigert viele Entschädigungszahlungen für seine Passagiere

- In den meisten Fällen lässt es die irische Fluggesellschaft auf eine Klage ankommen
- flightright fordert Ryanair um Stellungnahme zu Verbraucherschutz auf
- Britische Luftfahrtbehörde droht der Airline bereits mit Klage

02.02.2015: Im Oktober 2015 eröffnete Ryanair seine neue Basis am Flughafen Berlin-Schönefeld. [Flightright](#) schätzt die neuen Expansionspläne der Fluggesellschaft durchaus kritisch für deutsche Reisende ein. Weil die irische Fluggesellschaft in der Vergangenheit die Zahlung von berechtigten Entschädigungsansprüchen nach EU-Fluggastrechte-Verordnung ([VO EG Nr. 261/2004](#)) überwiegend verweigerte, hat flightright die Airline in einem Schreiben mit ihrer Haltung zum Verbraucherschutz nach EU-Verordnung konfrontiert und zu einer Stellungnahme aufgefordert. Das Portal für Fluggastrechte wollte von Ryanair wissen, wie die Airline mit bereits vorliegenden Forderungen deutscher Kunden sowie mit zukünftigen Entschädigungsansprüchen umgehen wird. Eine Rückmeldung hat flightright bis heute nicht erhalten.

„Wir wollten Ryanair die Chance geben, sich zu den noch offenen Entschädigungsverfahren sowie ihrer Haltung zur Fluggastrechte-Verordnung zu äußern. Die Airline reagierte jedoch nicht auf das Schreiben, das an mehrere führende Mitarbeiter versendet wurde“, kommentiert Jonas Swarzenski, Leiter der Rechtsabteilung von flightright. Seit Jahren prüft das Potsdamer Unternehmen Entschädigungsansprüche von Ryanair-Passagieren, die eine Flugverspätung oder -annullierung hatten, und geht für diese bis vor Gericht. Ryanair zählt zu der Handvoll Fluggesellschaften, die sich nach den Zahlen von flightright durch besonders hartnäckige Zahlungsverweigerung auszeichnen und es aus Prinzip fast immer auf eine Klage ankommen lassen.

Wie Ryanair Ende des Jahres bekannt gab, plant die Fluggesellschaft für 2016, seine Marktanteile in Deutschland auszubauen und in diesem Zusammenhang Kunden von Fluggesellschaften wie Air Berlin und Lufthansa zu gewinnen. Swarzenski von flightright hat diesbezüglich Bedenken und weiß, dass dadurch noch weniger Passagiere in Deutschland ohne professionelle Hilfe ihre Entschädigungsansprüche erhalten werden. „Die geplante Expansion wird im Punkt Fluggastrechte zu Lasten der Verbraucher ausgehen“, befürchtet Swarzenski. „Ryanair zählt definitiv zu den zahlungsresistentesten Airlines, mit denen wir zu tun haben. Ryanair zahlt mehrheitlich erst nach Klageerhebung. Die fehlende Reaktion auf unser Schreiben zeigt uns wieder einmal deutlich, wie wenig Ryanair an den Verbrauchern gelegen ist“, urteilt Swarzenski.

Members:



Supported by:



RIGHTSONBOARD

Alliance for Air Passenger Rights

Im Rahmen der Fluggastrechte-Verordnung verschafft flightright Passagieren eine Chance gegen die großen Konzerne. Das Verbraucherportal kann bei allen deutschen Fällen, die von einem Richter entschieden werden müssen, eine Erfolgsquote von 98 Prozent vorweisen. Swarzenski wundert es daher immer wieder, dass Airlines wie Ryanair auch die von flightright betreuten Fälle regelmäßig durch Gerichte entscheiden lassen. „Schließlich müssten sie ja inzwischen wissen, dass wir nicht locker lassen und genau wissen, was wir vor Gericht bringen.“

Wie kritisch das Verhalten von Ryanair einzuordnen ist, wird auch daran deutlich, dass die britische Civil Aviation Authority (CAA) der Airline jüngst hoheitliche Strafmaßnahmen angedroht hat, sollte sie sich nicht endlich an die EU-Verordnung halten. Die Leiterin des Ryanair-Kundenservices gab daraufhin dem [britischen Independent](#) gegenüber an, man befolge die EU-Regulierung voll und ganz. Swarzenski kann die in England von der britischen Flugaufsichtsbehörde festgestellten strategischen Rechtsverletzungen auch für Deutschland bestätigen und weiß konkrete Beispiele, in denen Ryanair Schadensersatzansprüche mit der Berufung auf einen außergewöhnlichen Umstand abgelehnt hat, obwohl Passagiere desselben Fluges bereits durch flightright nach richterlicher Entscheidung ihre Entschädigung erhielten. Eine weitere Taktik von Ryanair ist auch, seinen Passagieren ablehnende Schreiben zu schicken, wenn diese im ersten Schritt ohne flightright ihre Ansprüche geltend machen wollen. Dabei beruft sich die Airline sogar oft auf technische Defekte, obwohl gerade diese nach EU-Verordnung die Fluggäste zu Ansprüchen berechtigen. „Schlussendlich darf der Passagier fast sicher sein, von Ryanair nie etwas Positives zu seinen Fluggastrechten zu hören“, schließt Swarzenski. Der Jurist erwartet nun mit Spannung, ob das Luftfahrtbundesamt (LBA) als zuständige Aufsichtsbehörde dem Vorbild der CAA folgen wird.

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

Members:



Supported by:

