



## Hinhalten und verträsten – Airlines verweigern systematisch die Erstattung von Steuern und Gebühren

- **Trotz eindeutiger Rechtslage gehen Kunden bei Ticketstornierung und nicht angetretenem Flug oft leer aus**
- **flightright: Betroffene können bis zu 100 Prozent des gezahlten Preises zurückfordern**

Potsdam, 23. März 2015 – Zu Unrecht behalten Fluggesellschaften im großen Stil Geld ihrer Kunden ein. Das sind die Erkenntnisse einer Marktbeobachtung von flightright ([www.flightright.de](http://www.flightright.de)). Das Portal für Fluggastrechte bezieht sich hier auf die Steuern und Gebühren, die der Passagier zwar beim Kauf eines Flugtickets entrichten muss, die ihm aber mit bis zu 100 Prozent wieder zurückzuzahlen sind, wenn er das Ticket storniert oder aber den Flug ohne Stornierung nicht antritt (so genannte No shows). Nach den Erfahrungen von flightright zahlen Airlines diese Kosten in der Regel jedoch nicht zurück.

Im Preis eines Flugtickets sind die Steuern und Gebühren obligatorisch enthalten. In der Regel fallen darunter u.a. Luftverkehrssteuern, Flughafenentgelte, Luftsicherheitsgebühren, Kerosinzuschläge, Mehrwertsteuer und Versicherungsgebühren. Viele dieser Gebühren sind von der Airline nur dann zu entrichten, wenn der Sitzplatz im Flugzeug tatsächlich besetzt war. Bleibt ein Sitzplatz frei, da ein Kunde sein Ticket storniert hat oder seinen Flug kurzfristig und ohne Stornierung nicht wahrnimmt, so entstehen der Fluggesellschaft keine Kosten. Sie muss dem Ticketkäufer die Summe erstatten, die sie selbst gespart hat. Kann die Airline den Sitzplatz sogar weiterverkaufen, sind auch diese Einnahmen bei der Rückerstattung zu berücksichtigen. „In vielen Fällen müssen Fluggesellschaften ihren Kunden bis zu 100 Prozent ihres Ticketpreises zurückzahlen“, weiß Jonas Swarzenski von flightright. „Das gilt selbst für nicht stornierbare Tickets und nicht erstattbare Tarife – auch wenn einige Airlines dies mit ihren AGB auszuschließen versuchen“, ergänzt der Leiter der Rechtsabteilung des Verbraucherportals.

Wie auch bei den Entschädigungsansprüchen, die Passagieren bei Flugverspätungen und -annullierungen zustehen, nimmt eine große Mehrheit der Betroffenen trotz eindeutiger Rechtslage (LG Frankfurt vom 06.06.2014, Az. 24 S 152/13; KG Berlin vom 12.08.2014, Az. 5 U 2/12) ihren Anspruch nicht wahr. Swarzenski nennt hierfür die Gründe: „Zum einen kennen die Wenigsten ihr Recht. Zum anderen ist es quasi unmöglich, die Ansprüche im Alleingang (vollumfänglich) geltend zu machen.“ Dass Airlines ihre Kunden selten auf ihre Rechte hinweisen oder gar von sich aus zahlen, ist den Juristen durch die langjährige Erfahrung in der Durchsetzung von Entschädigungsansprüchen



laut Fluggastrechte-Verordnung bekannt. Sein Team fordert deshalb nicht nur aus Flugverspätungen und -annullierungen resultierende Ansprüche ein, sondern übernimmt für Airline-Kunden ohne Kostenrisiko und unkompliziert die Rückforderung von Steuern und Gebühren.

Die Unterstützung von flightright nehmen auch viele Kunden wahr, die über ein Buchungsportal ihr Ticket erwarben. Versuchen sie, ihr Geld zurück zu fordern, werden sie zwischen Airline und Flugportal hin und her verwiesen. Zudem veranschlagen Fluggesellschaften häufig eine nicht zulässige Bearbeitungsgebühr. Von der Rückzahlung bleibt dann zuweilen nichts übrig. „Mit solchen Taktiken gelingt es Fluggesellschaften, Betroffene hinzuhalten und Zahlungen zu verzögern und sogar ganz zu umgehen. Der Aufwand ist den Passagieren zu hoch und so lassen sie sich eine Rückerstattung von bis zu mehreren 100 Euro entgehen“, schließt Swarzenski.

Über [www.flightright.de/flugticket-erstattung](http://www.flightright.de/flugticket-erstattung) können Verbraucher jetzt bis zu drei Jahre rückwirkend ihre Ansprüche auf Rückerstattung von Steuern und Gebühren unkompliziert und ohne Kostenrisiko prüfen und sie bis vor Gericht durchsetzen lassen.

**Über flightright:** flightright ([www.flightright.de](http://www.flightright.de)), das Verbraucherportal für Fluggastrechte, startete im Frühjahr 2010. Passagiere haben die Möglichkeit, Entschädigungen für verspätete oder abgesetzte Flüge direkt über das Portal von flightright einzufordern. flightright beruft sich auf die EU-Verordnung 261/2004. Diese spricht Betroffenen von Flugausfällen und -verspätungen eine Wiedergutmachung durch die Fluggesellschaft zu. Die Durchsetzung von Steuern und Gebühren bei stornierten Tickets sowie bei Nichtnutzung des Tickets ohne Stornierung bietet flightright als zusätzlichen Service seit 2015 an.

Weitere Informationen auf <http://www.flightright.de>

**Abdruck frei – Beleg erbeten an**

**Medienkontakt:** Andrea Feustel | flightright GmbH |  
Rudolf-Breitscheid-Straße 162, 14482 Potsdam | +49.331.981.690.44 | [andrea.feustel@flightright.de](mailto:andrea.feustel@flightright.de)