



Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und  
Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 05.03.2021

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Update der Flugärger-App: Neue Funktionen verfügbar



📷 PantherMedia / Ronalds Stikans

**Minister Peter Hauk MdL: „Mit der um wichtige Elemente erweiterten Flugärger-App haben wir ein gutes Beispiel für eine funktionierende länderübergreifende Zusammenarbeit, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen klaren Mehrwert bringt“**

Aus der nordrhein-westfälischen Initiative wurde ein länderübergreifendes Projekt. App der Verbraucherzentrale NRW hilft auch bei Corona-bedingten Unwägbarkeiten, Fluggastrechte einfach und kostenlos geltend zu machen.

Die bereits über 76.000 mal heruntergeladene Flugärger-App der Verbraucherzentrale Nordrhein-

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.

Die Flugärger-App wurde von der Verbraucherzentrale NRW im Oktober 2019 gestartet und von der Landesregierung Nordrhein-Westfalen finanziert. 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.

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 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-württembergischer Minister für Verbraucherschutz:** „Mit der um wichtige Elemente erweiterten Flugärger-App haben wir ein gutes Beispiel für eine funktionierende länderübergreifende Zusammenarbeit, die den Verbraucherinnen und Verbrauchern einen klaren Mehrwert bringt. Die App ist ein verlässlicher Begleiter bei Flugreisen, die nicht nur während der Corona-Krise, sondern weit darüber hinaus Service und Sicherheit für die Reisenden bietet.“

**Thorsten Gauber, bayerische Staatsminister für Verbraucherschutz:** „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 (söp) bietet einen echten Mehrwert. Ich kann die Betroffenen nur ermutigen, die Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung noch mehr als bisher zu nutzen.“

**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.“

**Priska Hinz, Verbraucherschutzministerin des Landes Hessen:** „Die neuen Module der Flugärger-App sind ein wichtiger Baustein für einen modernen Verbraucherschutz. Jede Verbraucherin und jeder Verbraucher sollte ihre Rechte gegenüber den großen Fluggesellschaften leichter und schneller geltend machen können. Mit dem Update wird dies unkompliziert möglich sein.“

**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:**  
[www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger](http://www.verbraucherzentrale.nrw/flugaerger)

