



FAQ – am häufigsten gestellte Fragen

Was ist der Schmetterling Passagier-Pate?

Der Schmetterling Passagier-Pate unterstützt Sie bei der Durchsetzung Ihrer Fluggastrechte auf Basis der Fluggastrechteverordnung (EU-VO 261/2004) – ein Extra-Service, den es so automatisiert nur in Ihrem Reisebüro gibt. Meist ist es für Passagiere unmöglich, ihre gerechtfertigten Ansprüche auf Ausgleichszahlung bei Fluglinien alleine durchzusetzen. Und viele Fluggäste kennen Ihre Rechte in vollem Umfang gar nicht. Dieser Service wird bereits bei der Buchung aktiviert und ist kostenfrei. Sie haben zu keiner Zeit ein Risiko!

Wie arbeitet der Schmetterling Passagier-Pate?

Der Schmetterling Passagier-Pate behält Ihren Flug im Auge, überprüft die Flugzeiten und informiert, wenn ein Anspruch auf Entschädigung besteht. Sehr gerne setzen wir uns dann auf Wunsch für Sie ein, damit Sie ihre Ausgleichszahlung erhalten. Mit Ihrem Einverständnis und Ihrer Vollmacht beauftragt der Schmetterling Passagier-Pate auf eigene Kosten ein Inkassounternehmen und auf Reise-recht spezialisierte Rechtsanwälte. Diese treten an die Airline heran und fordern Ihren Anspruch – zunächst außergerichtlich – ein. Kommt es zu keiner Einigung wird Klage eingereicht.

Was regelt die EU-Verordnung (EG) Nr. 261/2004?

Die EU-Verordnung beschreibt die Rechte der Fluggäste bei Annullierungen, Verspätungen von drei Stunden und mehr sowie bei Nichtbeförderung. Laut der Verordnung haben Fluggäste neben Betreuungsleistung auch einen Anspruch auf Ausgleichsleistungen.

Wann entsteht ein Anspruch?

- Flugverspätung von mehr als 3 Stunden
- Flugannullierung
- Verpasster Anschlussflug
- Nichtbeförderung

Hinweis: Die Fluggesellschaft muss nicht bezahlen, wenn sie beweisen kann, dass außergewöhnliche Umstände vorlagen.

Warum sollte ich meine Rechte im Falle einer Verspätung nicht selbst durchsetzen?

Theoretisch können Sie das, denn die EU-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 regelt die Passagierrechte eindeutig. Problematisch ist allerdings, dass sich die Fluggesellschaften bei Reklamationen wenig kooperativ verhalten. Die Airlines führen vielfältige Gründe an, warum Ausgleichszahlungen nicht möglich sind. Diese Einwände sind für die meisten Verbraucher nicht überprüfbar, da sie sich auf schwammige Formulierungen und Einwände wie „außergewöhnliche Umstände“ berufen.

Bei welchen Flügen fliegt der Schmetterling Passagier-Pate mit?

Bei allen Flügen, die von einem Flughafen innerhalb der europäischen Gemeinschaft abfliegen, egal welche Airline den Flug durchführt. Wenn Sie von einem nicht der EU angehörigem Land in ein EU-Land fliegen, muss der Flug von einem Luftfahrtunternehmen der europäischen Gemeinschaft durchgeführt werden, damit die EU-Verordnung greift.

Beispiel:

Von Frankfurt nach Neuseeland über Bangkok → Frankfurt – Bangkok ✓ / Bangkok – Neuseeland ✗

Von Bangkok nach Frankfurt mit Air Asia ✗

Von Frankfurt nach Bangkok mit Air Asia ✓

Von Bangkok nach Frankfurt mit Lufthansa ✓

Von Frankfurt nach New York mit Lufthansa ✓

Wie hoch ist die Entschädigung?

Ist die Fluggesellschaft verantwortlich, haben Sie ein Recht auf eine Entschädigungssumme von 250 bis 600 Euro. Die Höhe des Betrages hängt dabei allein von der Flugdistanz ab, nicht aber von der Dauer der Wartezeit, dem gezahlten Ticketpreis oder dem Anbieter.

- bis zu 1.500 km € 250,00
- über 1.500 km bis 3.500 km € 400,00
- über 3.500 km € 600,00

Was kostet mich der Service von Schmetterling Passagier-Pate?

Nichts. Im Erfolgsfall werden 70% der Ausgleichszahlung an den Fluggast ausbezahlt. Eine Erfolgsprovision in Höhe von 30% zzgl. MwSt werden vom Schmetterling Passagier-Paten einbehalten, um kostendeckend arbeiten zu können.

Werden extra Kosten berechnet, wenn Schmetterling Passagier-Pate Klage einreicht?

Nein.

Im Fall einer gerichtlichen Durchsetzung der Ansprüche stellt Schmetterling Passagier-Pate Sie von den hierdurch entstehenden Kosten frei.

Wie lange dauert es in etwa, bis das Verfahren beendet ist?

Die Dauer der Anspruchsprüfung hängt stark vom Einzelfall ab. Dabei spielen die Einzelheiten eines Fluges, die Kooperations- und Vergleichsbereitschaft der jeweiligen Fluggesellschaft und insbesondere die Rechtslage eine Rolle. Unser Ziel ist es, schnellstmöglich ein positives Resultat für Sie zu erzielen. Verweigert die Airline die rechtlich zustehende Summe, schalten wir unsere Kooperationsanwälte ein und gehen notfalls vor Gericht. Damit ist die Verfahrensdauer grundsätzlich nicht vorhersehbar.

Wie erfahre ich den aktuellen Stand der Forderung?

Sobald es Neuigkeiten zur Durchsetzung Ihres Anspruchs gibt, werden Sie informiert.

Kann ich auch Flüge aus der Vergangenheit melden?

Ja. Liegt die Flugunregelmäßigkeit schon eine Weile zurück, so können Sie möglicherweise auch heute noch bares Geld bekommen: Ihre Ansprüche bestehen bis zu drei Jahre nach dem Eintritt des Schadens. Sie sollten den Anspruch in jedem Fall bei Ihren Reisebüro einreichen.