



FLUGVERS PÄTUNG?

Warten Sie noch oder fliegen Sie schon? Das Schäftlarner Start-up „Captain Frank“ hilft einem dabei, dass wenigstens die verlorene Zeit wieder zu Geld wird, wenn die Maschine nach EU-Richtlinien zu lange am Boden bleibt

TEXT: BETTINA SEWALD

Wenn der Schäftlarner Unternehmer und Familienvater Michael Hoesch nach der Wartezeit, die er durch Flugverspätungen „absitzen musste“, gefragt wird, kommt er selber ins Staunen: „Alle Verspätungen zusammengerechnet? Das sind locker zwei, drei Wochen ... total vergeudete Lebenszeit.“ Die ihm nach EU-Verordnung dafür eigentlich zustehenden Entschädigungen hat er, wie vermutlich viele andere Fluggäste auch, nie eingefordert. Allgemein lautet der Tenor: Das ist sehr zeitaufwendig, und die Fluggesellschaften setzen eh alles daran, um möglichst nichts zahlen zu müssen. Also noch

mehr Zeitverschwendung. Doch Ende 2016 im Gespräch mit einem Geschäftsfreund, der an einer Versicherung für Flugverspätungen gearbeitet hatte, brach sich eine geniale Idee Bahn (Flug würde es noch besser treffen ...). Mit einer Internet-Plattform will Hoesch Zeit zu Geld machen!

Das Potenzial ist groß: Innerhalb Europas gibt es jährlich etwa 9,6 Millionen Flugbewegungen mit 235 Millionen Fluggästen allein in Deutschland. Verspätungen sind eigentlich an der Tagesordnung. Der Geschäftsmann wittert eine Chance, und zwar nicht nur für sich: Mit Constantin von Mutius gewann er einen hochqualifizierten Technologie-

Spezialisten, der für die Entwicklung und Konzeptionierung der digitalen Plattform verantwortlich ist und den Gegenpart zum bis dahin eher analog tickenden Hoesch bildet. In den Anfangsmonaten haben zwei der fünf Hoesch-Kinder zusammen mit weiteren befreundeten Studenten an dieser Geschäftsidee mitgearbeitet. Bei „Captain Frank“ können sich seit 2017 Flugreisende, die sich mit einer Verspätung von mehr als drei Stunden rumärgern, wenigstens ganz easy gegen eine faire Gebühr und ohne Risiko die Entschädigung ausbezahlen lassen. „Dabei waren wir nicht die Ersten, die so etwas anbieten“, erklärt der erfahrene Finanzexperte und macht deutlich: „Aber wir setzen auf das Persönliche.“ Zwar arbeitet man in erster Linie über die digitale Plattform, aber man „spreche die Kunden auch analog“ an. Will heißen, dass die Kunden über den Status der Entschädigung auch mal ganz klassisch per Postkarte informiert werden. „Wir wollen uns abgrenzen, origineller sein als andere“, konkretisiert er sein Start-up-Konzept. Das ist allein schon am Firmennamen und Logo ersichtlich. Michael Hoesch setzt auf Mitarbeitermit-

FOTOS: ISTOCK/YAKOBCHUKOLEVA, SABINE HERMSDORF-HISS

sprache: „Der Name ‚Captain Frank‘ hat sich bei den Teambesprechungen gegen Jack oder Mike durchgesetzt.“ „Captain Frank“ sei quasi der Ansprechpartner bei Flugverspätungen und Repräsentant für das Mitarbeiterteam. Hoesch weiter: „Uns hat außerdem gefallen, dass man den Namen international gut aussprechen kann.“

SUPER BILANZ BEI „TRUSTPILOT“

Das Logo zeigt die Silhouette eines Flugkapitäns mit Pilotenbrille. Entworfen hat es eine der Studentinnen der ersten Stunde. Die Seele von „Captain Frank“, die Verbindung von künstlicher Intelligenz und menschlichem Herz, ist für Mitgesellschafter und Geschäftsführer Constantin von Mutius dabei die spannendste Herausforderung. „In den letzten Monaten konnten wir hier bereits viele maßgebliche Ziele erreichen. Aber ich habe auch noch viele weitere Ideen“, schmunzelt von Mutius. Aber wie genau funktioniert das? „Sobald ein Flug mehr als drei Stunden Verspätung hat, können die Fluggäste uns das Ticket durchgeben“, erklärt der findige Unterneh-



Die „Väter“ der Start-up-Plattform „Captain Frank“: Constantin von Mutius und Michael Hoesch

mer, der sich schon seit vielen Jahren mit dem Handel von Forderungen (u. a. Lebensversicherungen) beschäftigt. Die Kunden können dann entweder als eine Art „Sofort-Verkauf“ ihren Entschädigungsanspruch abtreten oder bis zu einer erfolgreichen Vergütung abwarten. Danach er-

rechnet sich die Gebühr, zwischen 20 und 30 Prozent der Entschädigungssumme, die „Captain Frank“ einbehält. „Das zahlt jeder gerne, wenn wir dafür den bürokratischen Aufwand und im Zweifelsfall auch den Anwalt übernehmen“, ist Hoesch zuversichtlich (mehr unter www.captain-frank.com). Über 150 Gerichtsprozesse konnte „Captain Frank“ bislang schon zugunsten seiner Kunden abschließen. Der erste Stamm an Kunden und Kontakten wurde im Wesentlichen durch Empfehlungen erreicht. Das Entschädigungskonzept wird für die Kunden genutzt, um deren unnötige Wartezeiten gegebenenfalls wenigstens in Geld zu verwandeln. Die Resonanz im Netz ist eindrucksvoll. Auf der Website „Trustpilot“ sind ausschließlich positive Bewertungen zu finden. Michael Hoesch freut sich aufrichtig und betont: „Und das sind keine gekauften Bewertungen. Die sind alle echt.“ Wer, vielleicht insbesondere zur Weihnachtszeit, mit seiner Wartezeit etwas Gutes tun möchte: Bei „Captain Frank“ kann man die Entschädigung beispielsweise auch an SOS-Kinderdörfer spenden ... ♦

Andechser Winterbier

das kellertrübe Dunkle aus der Klosterbrauerei Andechs

KLOSTER
Andechs
SEIT 1455

von Martini bis Josefi
11. November bis 19. März
nur im Andechser Bräustüberl
frisch gezapft vom Fass