



Bei diesen Airlines beissen Passagiere

Fluggesellschaften müssen Kunden bei einer Annullierung oder Verspätung des Flugs Geld zahlen. Viele sträuben sich dagegen. Inkassodienste helfen Passagieren, die Entschädigung einzutreiben. **saldo** sagt, welche Airlines den Diensten Mühe bereiten.

Anfang November 2017 fliegt ein Ehepaar aus Lichtensteig SG mit der Lufthansa von Zürich nach Südindien. Beim Umsteigen in Frankfurt verpasst es unverschuldet den Anschlussflug und trifft mit zehn Stunden

Verspätung in Indien ein. Nach der Rückkehr verlangt das Paar von der Lufthansa per E-Mail eine Entschädigungszahlung. Die Airline antwortet, man habe viele Anfragen, es werde eine Weile dauern. Trotz mehreren Nachfragen geschieht über Wochen nichts, ein Einschreiben lässt die Lufthansa unbeantwortet. Als **saldo** sich Ende März einschaltet und von Lufthansa eine Stellungnahme verlangt, geht es plötzlich schnell: Noch am selben Tag meldet sich eine Angestellte in Lichtensteig und kündigt die sofortige Zahlung von 1392 Franken an.

Gegenüber **saldo** sagt die Lufthansa, Gewitter, Hurrikans und Streiks hät-

600 Euro

Bei Flugstrecken von mehr als 3500 Kilometern werden bei Annullationen oder grossen Verspätungen bis zu 600 Euro Entschädigung fällig

ten im zweiten Halbjahr 2017 zu ungewöhnlich vielen Entschädigungsforderungen geführt. Im November habe man personell aufgestockt.

Das ist kein Einzelfall. Viele Airlines drücken sich sogar gänzlich um Entschädigungen. Sie behaupten beispielsweise, sie hätten die Verspätung nicht verschuldet. Oder sie reagieren gar nicht erst auf die Forderungen ihrer Kunden.

Dabei ist die rechtliche Lage klar: Fluggesellschaften schulden den Passagieren gemäss der europäischen Verordnung über die Fluggastrechte bei Annullierungen oder Verspätungen bestimmte Entschädigungen

So verhalten sich Airlines bei Entschädigungsforderungen von Inkassodiensten

Vorbildlich		Mittelmässig		Unfair	
Fluggesellschaft	Quotient Umfrage	Fluggesellschaft	Quotient Umfrage	Fluggesellschaft	Quotient Umfrage
Condor	1	Emirates	0,67	Edelweiss	0,33
SAS	1	Ethad	0,67	Ryanair	0,33
Transavia	1	Swiss	0,67	Vueling	0,33
United Airlines	1	KLM	0,58		
Austrian Airlines	0,93	Easyjet	0,53		
Eurowings	0,86	Turkish Airlines	0,50		
Adria Airways	0,83	Iberia	0,44		
Azur Air	0,83	Wizz Air	0,44		
Delta	0,83				
Air France	0,80				
Germania	0,77				
British Airways	0,73				
Lufthansa	0,73				

Erhebung: **saldo**-Umfrage bei den fünf Inkassodiensten EUclaim, Cancelled.ch, Fairplane, Flightright und Airhelp. Sie bewerteten eine Airline als vorbildlich (3 Punkte), mittelmässig (2 Punkte) oder unfair (1 Punkt). Errechnet wird der Quotient aus dem Total der abgegebenen Punkte geteilt durch die maximale Punktzahl. Die Tabelle berücksichtigt Airlines ab zwei Bewertungen. Die Resultate aller Airlines unter www.saldo.ch/airlines

Lesbeispiel: Airlines mit Quotient 1 wurden von allen Bewertern als vorbildlich eingestuft.



Schlecht benotet: Inkassodienste stufen Edelweiss, Ryanair und Vueling als unfair ein

auf Granit

(mehr Informationen im Gratis-Merkblatt).

Geht eine Fluggesellschaft nicht auf das Anliegen der Passagiere ein, können sich diese beim Bundesamt für Zivilluftfahrt beschweren. Das tun viele: So gingen von 2015 bis 2017 weit über 10 000 Beschwerden ein. Die Unternehmen können gebüsst werden. Der «K-Tipp» zeigte aber auf, dass dieses Risiko gering ist: 2016 zum Beispiel erliess das Bundesamt gerade einmal 15 rechtskräftige Bussenverfügungen («K-Tipp» 17/2017). Lenkt die Airline nach Intervention des Bundesamts nicht ein, bleibt den Passagieren nur eine Zivilklage an einem Gericht. Das bedeutet viel Aufwand – ohne Gewissheit auf Erfolg.

Hier springen Inkassodienste wie Fairplane oder Cancelled.ch ein. Sie fordern im Auftrag der Passagiere die Entschädigung und klagen die Airline notfalls ein. Haben die Dienste keinen Erfolg, ist der Service für die Kunden kostenlos. Bei Erfolg kassieren sie einen Teil der Zahlung als Provision. Cancelled.ch verlangt zum Beispiel 20 Prozent, Flightright bis zu 30 Prozent plus Mehrwertsteuer, Airhelp bis 40 Prozent.

saldo wollte von fünf Inkassodiensten wissen, welche Erfahrungen sie mit den Airlines in Sachen Fluggastrechte machen. Resultat: Condor, SAS, Transavia und United Airlines erhielten alle die Bewertung «vorbildlich»

(siehe Tabelle). Gut abgeschnitten haben auch die Austrian Airlines – sie wurden von vier Inkassodiensten als «vorbildlich» gewertet, von einem als «mittelmässig».

Am andern Ende der Rangliste stehen die Swiss-Tochter Edelweiss, die irische Ryanair und die spanische Vueling. Ryanair wurde von vier Inkassodiensten als «unfair» gewertet, Edelweiss und die Vueling von je zwei. Drei Dienste halten Easyjet für mittelmässig, Fairplane und Flightright beurteilen die Billigairline als unfair.

Edelweiss: «Einschätzungen sind nicht objektiv»

Edelweiss will die Einschätzung der Inkassodienste nicht kommentieren. Es handle sich um Firmen, die mit der Bearbeitung von Entschädigungsforderungen kommerzielle Ziele verfolgten. Sie seien nicht objektiv. Edelweiss halte die Fluggastrechtsverordnung ein. Ryanair teilt mit: «Wer sich direkt an uns wendet, erhält die volle Entschädigung.» Man habe dafür ein spezialisiertes Team.

Ueli Abt

Gratis-Merkblatt

Mehr Informationen finden Sie auf dem Gratis-Merkblatt «Das Wichtigste zum Reiserecht». Download: www.saldo.ch → Service → Merkblätter → Freizeit + Verkehr → Das Wichtigste zum Reiserecht

Vorsicht, Fettnäpfchen

www.reiseknigge.eu

Andere Länder, andere Sitten: Reisende, welche die ungeschriebenen Regeln in einem Land nicht kennen, ecken schnell einmal an. Auf dieser Website findet man hilfreiche Infos zu diesem Thema. Beispiele: In Grossbritannien bezeichnet man Waliser und Schotten besser nicht als Engländer. Russen suchen im Gespräch Körperkontakt, in Thailand hingegen sollte man niemanden am Kopf berühren. ua

Auf Entdeckungstour in Tokio

Tokio ist eine der aufregendsten Städte der Welt. Seit mehr als 30 Jahren besucht die australische Autorin Jane Lawson die japanische 10-Millionen-Megacity. In ihrem «Styleguide» führt sie die Leser durch die spannendsten Quartiere der Hauptstadt Japans.

Shimokitazawa beispielsweise ist ein junges Künstlerquartier im Westen Tokios, das für seine Musikclubs bekannt ist. In den autofreien Strassen gibt es viele Bars, Cafés und aussergewöhnliche Läden. Das elegante Daikanyama dagegen ist eine Mischung aus gehobenem Wohnquartier und trendiger Shoppingmeile.

Klar, dass Lawson als ehemalige Köchin auch viel über die kulinarischen Verlockungen der Quartiere weiss. Touristen können sich durch japanische Spezialitäten, gedämpfte Weggen oder französische Crêpes essen. Eine Besonderheit ist das Restaurant «Kado». Es liegt im Quartier Kagurazaka und war früher ein Wohnhaus. Die Einrichtung blieb gleich, nur sitzen heute Gäste auf den traditionellen Bambusmatten und lassen sich mit Makrele oder Aubergerin mit Sojabohnenpaste bewirten.

Nützlich: Zu Beginn des Buches gibt es mehrere Kapitel mit praktischen Infos: Was kann man in welcher Jahreszeit machen? Mit welchen Tickets fährt man im öffentlichen Verkehr am besten? Dazu gibts einen Notvorrat an japanischen Ausdrücken. ua

Jane Lawson, «Styleguide Tokio. Eat shop love it», National Geographic, 2017, 320 Seiten, ca. 31 Franken

