Am Flughafen Zürich herrscht derzeit Hochsaison. Täglich werden bis zu 100'000 Passagiere erwartet.

bild: keystone

«Wir werden mit Anzeigen geflutet» – immer mehr Passagiere haben Ärger mit Airlines

Die Passagierzahlen am Flughafen Zürich explodieren. Weil im europäischen Luftraum kaum mehr Platz ist, kommt es immer häufiger zu Flugverspätungen und Annullierungen. Das spürt auch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL).

Helene Obrist

Folge mir

Die Sommerferien sind gestartet. Viele Schweizer begeben sich mit grosser Vorfreude an die hiesigen Flughäfen, um in die wohlverdiente Auszeit zu fliegen. Doch bei manchen ist die Freude von kurzer Dauer. Denn: Am europäischen Himmel herrscht Chaos. Lange Wartezeiten, Flugverspätungen und Annullierungen häufen sich – besonders in den Sommermonaten.

MEHR «SCHWEIZ»

Doch kein Streik an den Schweizer Flughäfen

Der Flughafen Zürich erwartet in den kommenden Wochen an mehreren Tagen über 100'000 Passagiere. An Spitzentagen sollen es gar mehrmals über 110'000 Passagiere sein. Das wäre ein neuer Rekord. «Weil viele Personen gleichzeitig in die Sommerferien fliegen, spitzt sich die Lage weiter zu», sagte Franco Muff, Ombudsmann der Schweizer Reisebranche gegenüber der Handelszeitung. Schon das kleinste Problem könne, so Muff, den Flugplan durcheinander bringen. Die grösste Mühe haben damit kleinere Fluggesellschaften, die weniger schnell Ersatzflugzeuge organisieren können.

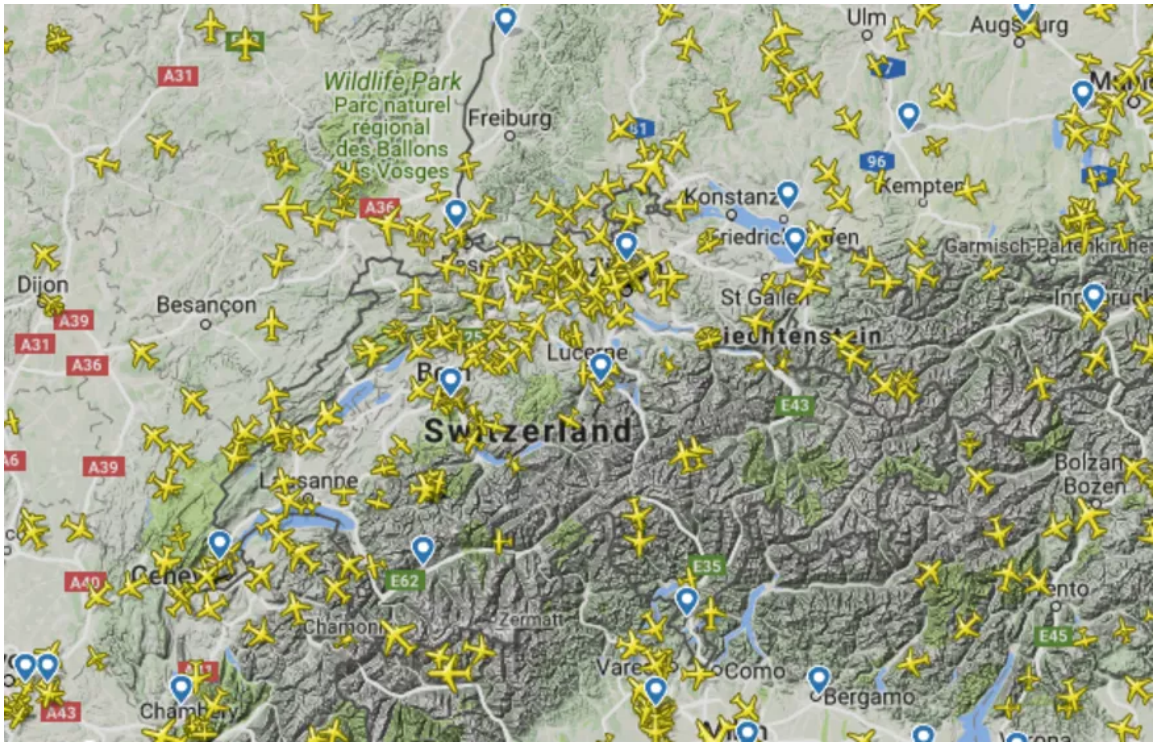
Enormer Anstieg an Anzeigen

Die Zunahme von annullierten, verspäteten oder verschobenen Flügen spürt auch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL). Das BAZL ist die Durchsetzungsstelle für Passagierrechte in der Schweiz. Wer sich in seinen Rechten verletzt sieht, kann beim BAZL Anzeige erstatten. Und das tun momentan sehr viele.

Für 27 Franken nach Berlin? So teuer müsste dein Flug eigentlich sein

«Wir werden derzeit mit Anzeigen geflutet», so Urs Holderegger, Leiter Kommunikation vom BAZL, zu watson. «2017 haben wir insgesamt 4200 Anzeigen bearbeitet. Im ersten halben Jahr 2018 sind bereits 3000 Beschwerden eingetroffen.» Das sind fast so viele wie im ganzen letzten Jahr.

Natürlich werde nicht jeder Passagier über den Tisch gezogen, erklärt Holderegger. «Man muss es auch in Relation mit dem Passagierwachstum sehen. Denn dieses ist enorm.»



Am Himmel über der Schweiz wimmelt es nur so von Flugzeugen. *bild: screenshot/flightradar*

Annullierte und verspätete Flüge

Am häufigsten melden sich Passagiere wegen annullierter oder verspäteter Flüge beim BAZL. Ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung für die Fluggäste kann das Amt aber nicht durchsetzen. Während des Verwaltungsstrafverfahrens, dass vom BAZL nach einer Anzeige eingeleitet wird, kann es aber zu einer Zahlung kommen, informiert Holderegger.

«Wir können doch nicht einfach die Luft verschmutzen – und nichts dafür bezahlen»

Auch beim Schweizer Fluggast-Recht-Portal Cancelled.ch sind laut Gründer Simon Sommer 90 Prozent der bearbeiteten Fälle Annullierungen und Verspätungen. «Momentan besonders häufig sind zudem Flugplanänderungen», so Sommer. «In der Sommersaision fliegen so viele Flugzeuge über unseren Köpfen, dass es im europäische Luftraum kaum Platz mehr hat. Das führt zu kurzfristigen und oft ärgerlichen Flugänderungen.»

Bei den behandelten Fällen liegen EasyJet, Swiss und Edelweiss vorne. Doch Sommer beschwichtigt: «Das heisst nicht, dass diese Airlines speziell fahrlässig mit Passagierrechten umgehen. Diese sind in der Schweiz einfach sehr stark vertreten und viele Menschen fliegen mit ihnen ins Ausland.»

Für Ärger sorgen laut Sommer besonders die Airlines Iberia, Vueling, TAP Portugal und beinahe alle Fluggesellschaften aus dem arabischen Raum. «Gemäss unseren Statistiken legen diese Airlines nicht so viel Wert auf Passagierrechte und verweigern oft Ausgleichszahlungen.»

Keine voreiligen Entscheidungen

Urs Holderegger beim BAZL nennt aber auch andere Gründe für die steigende Zahl an Anzeigen. «Passagiere wissen immer besser über ihre Rechte Bescheid, weil sie an vielen Flughäfen aktiv darüber informiert werden.» Hinzu kommt, dass beim BAZL seit diesem Winter Anzeigen auch online eingereicht werden können. «Das erleichtert den Beschwerdeprozess um einiges», so Holderegger.

Bei Problemen soll man sich in einem ersten Schritt an die Airline wenden, rät der Kommunikationsleiter vom BAZL. «Wenn sich die Fluggesellschaft nicht meldet – was leider häufig passiert – kann man sich auf unserer Homepage weiter informieren oder Anzeige erstatten.»

Eine Maschine von EasyJet. *bild: easyjet*

Simon Sommer von Cancelled.ch rät zudem, dass man keine voreiligen Entscheidungen treffen soll. «Wenn ein Flug annulliert wird, muss die Airline entweder eine Ersatzbeförderung organisieren oder den Flug zurückzahlen», so Sommer. Viele Passagiere würden dann aber gleich einen Flug bei einer anderen Airline buchen und diesen der ersten Fluggesellschaft in Rechnung stellen. «Diese Rechnung geht leider nicht auf. Die erste Airline ist nicht dazu verpflichtet, den neu gebuchten Flug zu begleichen.»

Ferienzeit ist Vielfliegerzeit

video: srf

Die mühsame Planung der Ferien – in 7 wahren Zeichnungen