

Flugverkehr

Zehn Stunden Verspätung, kaum Informationen, keine Entschädigung: Wie Edelweiss eine Familie sitzen liess

von Alexandra Pavlovic - CH Media

Zuletzt aktualisiert am [5.7.2019](#) um 06:49 Uhr



Für Familie Duckert aus Egnach verlief die Reise mit der Fluggesellschaft Edelweiss alles andere als optimal.
© Pressedienst

Ferien auf der griechischen Insel Kos, das wollte eine Familie aus Egnach und hatte einen Flug ab Zürich gebucht. Allerdings hob die Maschine mit über zehn Stunden Verspätung ab. Eine Entschädigung zahlt die verantwortliche Airline nicht. Für die Familie unverständlich und enttäuschend.

Türkisblaues Wasser, ein weisser Sandstrand und antike Bauten – mit diesen Vorzügen lockt die griechische Insel Kos Jahr für Jahr Abertausende Urlauber an. Auch Familie Duckert aus Egnach buchte Ferien auf Kos. Doch was mit viel Vorfreude begann, endete in Enttäuschung, ja gar Ärger.

[Stundenlang in der Abflughalle gewartet](#)

Am Donnerstag, 30. Mai, wollte Dieter Duckert zusammen mit seiner Frau Simone und den beiden sechs- und achtjährigen Söhnen von Zürich nach Kos fliegen. Nach dem Vorabend-Check-In fuhr die Familie um vier Uhr früh in Richtung Flughafen Zürich. Die Edelweiss-Maschine sollte um 6.25 Uhr abheben. Als die vierköpfige Familie ihr Gepäck aufgegeben hatte, suchte sie auf der Abflugtafel nach ihrem Flug.

Der Vater erzählt: «Mit Erstaunen mussten wir feststellen, dass dieser auf 15 Uhr verschoben worden war.» Das sei ein Schock gewesen. Im Vorfeld habe ihnen das niemand mitgeteilt. Nicht einmal das Personal beim Schalter, als sie ihr Gepäck aufgegeben hatten.

Sie können sich vorstellen, wie es ist, mit zwei Kindern einige Stunden am Gate zu verbringen. Für die Kinder war es langweilig, für die Eltern zunehmend anstrengend.

Die Duckerts erhielten in der Folge Verpflegungsgutscheine im Wert von 160 Franken. Frustriert verbrachte die Familie einige Zeit am Gate, ehe die Kinder Hunger bekamen. In einem Restaurant waren die Voucher aber nicht einlösbar, weil es dort kein Lesegerät für Strichcodes gab, und auch in den Duty-Free-Shops war kein Essensbezug mit den Gutscheinen möglich. Schliesslich konnte sich die Familie in einem Burger-King-Restaurant verpflegen.

Ankunft in Griechenland mit zehnstündiger Verspätung

Um 15 Uhr erfuhr die Familie schliesslich, dass sich der Abflug erneut um eine Stunde auf 16 Uhr verschieben würde. «Abgeflogen sind wir schliesslich nicht um 16, sondern erst um 17 Uhr», sagt Dieter Duckert. Mit über zehn Stunden Verspätung erreichte die Egnacher Familie schliesslich gegen 21.20 Uhr die Insel Kos – völlig übermüdet und mit den Nerven am Ende.

Trotz der anfänglichen Misere konnte die Familie ihre Ferien auf Kos geniessen. Der Frust über die verspätete Ankunft blieb aber präsent. «Uns ist immerhin ein ganzer Ferientag flöten gegangen», sagt Dieter Duckert. Die Familie beschloss in der Folge, die Fluggesellschaft Edelweiss anzuschreiben und eine Entschädigung zu fordern. «Ginge es hier nur um einige Stunden, hätten wir Verständnis gehabt. In unserem Fall aber waren es über zehn Stunden.» Am 7. Juni schickte die Familie ein entsprechendes E-Mail an Edelweiss.

Erneut war dann Warten angesagt. Eine ausführliche Antwort des Unternehmens folgte erst am 21. Juni. Darin bedauerte Edelweiss die Flugverspätung. Bei der Maschine, welche für die Rotation Zürich – Kos – Zürich eingesetzt wurde, sei es zu einer naturbedingten Verzögerung gekommen, nachdem eine grosse Anzahl Vögel die Landung des Jets in Catania nicht möglich gemacht habe.

Edelweiss habe deshalb nach Palermo ausweichen müssen. Die zeitliche Verzögerung habe sich bis zum nächsten Mittag fortgesetzt, da das Nachtflugverbot in Zürich ebenfalls eingehalten werden musste. Die Verspätung des Fluges sei somit ausserordentlich und habe von der Airline nicht vorhergesehen werden können.

Weiter schreibt Edelweiss: «Wir verstehen, dass die Verzögerung nicht nur unseren Flugplan, sondern vor allem die Urlaubspläne unserer Fluggäste beeinflusst hat. Dennoch weisen wir darauf hin, dass das in einigen EU-Mitgliedstaaten geltende Recht gemäss EuGH-Urteil vom 19. November 2009, wonach bei einer Abflugverspätung von mehr als drei Stunden Ausgleichszahlungen geschuldet sind, in der Schweiz nicht gilt.» Unter den vorliegenden Umständen sei es der Airline daher nicht möglich, auf die Forderung der Familie nach einer Entschädigung einzugehen.

Am Flughafen in Zürich seien die Passagiere dem Verlauf der Situation entsprechend informiert worden. «Es kamen ihnen die erforderlichen Care- und Unterstützungsleistungen zu. Sollten weitere Kosten für Verpflegung oder Kommunikation vor Ort entstanden sein, bitten wir um die Einsendung der relevanten Belege. Dies, um eine allfällige Erstattung zu prüfen.»

«Solche Antworten sind scharfer Tobak»

Für die Familie sind das Antwortschreiben wie auch die Begründungen ein Hohn. «Wenn ich zurückdenke, wie lange wir ausharren mussten, was die Kinder alles durchgemacht haben und

wie erschöpft wir schliesslich in unserem Hotel angekommen sind, dann ist eine solche Antwort scharfer Tobak», sagt Dieter Duckert. Die Familie schrieb der Airline daher erneut. Sie finde es geradezu grotesk, dass Edelweiss als renommiertes Schweizer Unternehmen auf einen Passus im EU-Recht hinweise, der die Konsumenten schütze, nur um sie dann wissen zu lassen, dass das EU-Recht in der Schweiz nicht gelte.

Für diesen Zynismus hätten sie wenig übrig, sagt Dieter Duckert. Die Familie habe sich bei der Buchung bewusst für eine hiesige Fluggesellschaft entschieden – auch in der Annahme, in solchen Fällen gut betreut zu sein. «Wir haben aber daraus gelernt und werden künftig in der EU buchen, um solche Erfahrungen nicht mehr machen zu müssen.»

Keine Ausgleichszahlungen im Falle einer Verspätung

Und was sagt Edelweiss zum vorliegenden Fall? «Grundsätzlich sind die Fluggastrechtverordnung und die Urteile des Europäischen Gerichtshofs im Falle einer Flugverspätung in der Schweiz unterschiedlich zu betrachten», schreibt Mediensprecher Andreas Meier auf Nachfrage. Die Urteile des Europäischen Gerichtshofs würden in der Schweiz keine Anwendung finden, da die Schweiz kein Mitgliedstaat der Europäischen Union sei. «Edelweiss hält sich an die Fluggastrechtverordnung. Diese hat Gültigkeit für alle Abflüge aus EU-Staaten, der Schweiz, Norwegen und Island.»

Im Falle einer Flugverspätung seien den Passagieren gemäss Meier sogenannte Unterstützungsleistungen beziehungsweise Betreuungsleistungen zu erbringen. Diese würden zum Beispiel Mahlzeiten und Erfrischungen im Verhältnis zur Wartezeit beinhalten, zwei Telefonate beziehungsweise WLAN-Zugang und wenn notwendig eine Hotelübernachtung. Was den Anspruch auf Entschädigung angeht, sagt Meier:

Und weiter: Edelweiss mache die Gäste bei Flugverspätungen aktiv auf die Fluggastrechtverordnung aufmerksam und halte sich ausnahmslos an die Bestimmungen. «Bei Fragen zu Flugverspätungen hilft unser Kundendienst gerne weiter.»

Auf die Frage, ob die Fluggesellschaft durch solche und ähnliche Fälle einen Reputationsschaden befürchtet, ging Edelweiss nicht ein.

Mehr Kulanz und Feingefühl erwünscht

Familie Duckert hat in ihrem Fall der Fluggesellschaft nicht nur einen Brief geschrieben, sondern nach Rücksprache mit ihrem Reiseveranstalter auch den Rechtsschutz eingeschaltet. Nach Durchsicht aller Fakten und der ersten Antwort der Airline vom 21. Juni attestierte dieser der Familie rechtlich keine guten Chancen.

Dass ihre Aussichten auf eine finanzielle Entschädigung eher gering sein würden, davon sei die Familie fast schon ausgegangen. «Klar wäre es schön, wenn uns ein Teil des Geldes zurückerstattet würde», betont der Vater. Ihm gehe es aber vor allem um den grundsätzlichen Umgang des Unternehmens mit Kundinnen und Kunden:

Sie hätten sich etwas mehr Kulanz und Feingefühl seitens der Fluggesellschaft gewünscht. «Bei solchen Aktionen muss sich im Nachhinein kein Unternehmen wundern, wenn Reisende künftig lieber bei anderen Fluggesellschaften buchen.»

Das sagt ein Experte

Simon Sommer ist Fluggastrechtsexperte bei Cancelled, einer Firma, die im Auftrag von Kunden ohne Kostenrisiko Entschädigungen von den Fluggesellschaften einfordert. «Gemäss schweizerischer Rechtsprechung muss Edelweiss streng genommen nicht bezahlen», sagt Sommer. Diese Rechtsprechung sei allerdings aus verschiedenen Gründen umstritten. Edelweiss müsse spätestens dann bezahlen, wenn der betroffene Passagier in Griechenland klagen würde. «Da dies nahezu niemand tut, spart sich die Airline vermutlich einen nicht zu unterschätzenden Geldbetrag.» Der Experte rechnet vor: «In einem Airbus A320 von Edelweiss haben 168 Passagiere Platz. Wenn alle ausbezahlt würden, würden die Passagiere total 67'200 Euro erhalten, was pro Person etwa 400 Euro ausmacht.» Sommer sagt weiter, dass gemäss einem Urteil des Bezirksgerichts Bülach vom 2. Februar 2016 verspätete Flüge in der Schweiz deshalb nicht anspruchsberechtigt sind, weil die EU-Fluggastrechteverordnung bei Verspätungen ursprünglich keine Ausgleichszahlungen vorgesehen hat. «Seit einem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) steht Passagieren mit Abflug- oder Landeort in der Europäischen Union nach einer mindestens dreistündigen Ankunftsverspätung zwar ebenfalls eine Ausgleichszahlung von 250 bis 600 Euro zu.» Da die Rechtsprechung des EuGH in der Schweiz aber nicht verbindlich sei (da Schweiz kein EU-Mitglied sei) und das Bezirksgericht Bülach ausdrücklich festgehalten habe, dass Verspätungen hierzulande gerade nicht anspruchsberechtigt seien, lasse sich die konsumentenfreundliche EU-Praxis nicht 1 zu 1 auf die Schweiz übertragen. «Das führt einerseits zu einem deutlich tieferen Schutzniveau für schweizerische Passagiere, andererseits zu einer Wettbewerbsverzerrung, da EU-Fluggesellschaften wie Lufthansa, Austrian, SAS Scandinavian und andere bei Verspätungen dennoch einen Ausgleich leisten während Swiss, Edelweiss und Chair Airlines solchen mit Verweis auf dieses Urteil fast ausnahmslos verweigern», sagt Sommer. Klagt ein Schweizer Passagier nun aber im EU-Ausland, so erhält er in aller Regel Recht und kann über diesen Umweg dennoch eine Ausgleichszahlung erwirken. «Vereinfacht gesagt werden schweizerische Flugreisende gezwungen, ihre Rechte im Ausland geltend zu machen, was total absurd ist.» (*lex*)