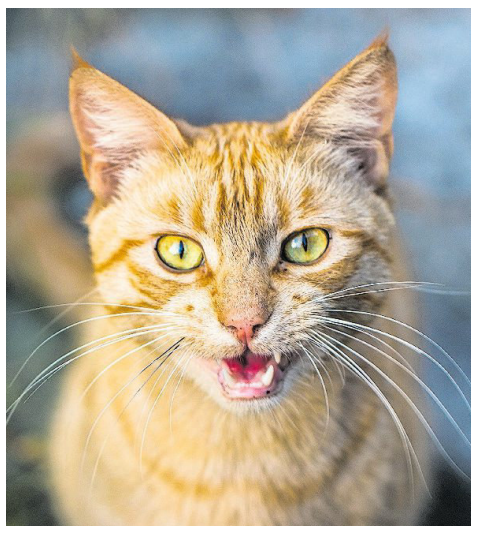
MARTIN RÜTSCHI / ENEA LANDSCAPE ARCHITECTURE

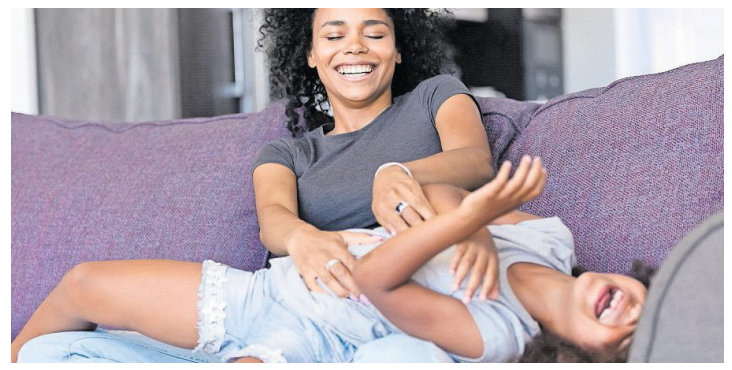
Platt und unreflektiert:
Über Kunst, die danebenliegt

**Seite 47**



Katzen abschiessen,
um andere Tiere zu retten

**Gesellschaft**



Warum können wir uns nicht
selber kitzeln?

**Seite 42**

4. August 2019 | Nr. 31 | NZZaS.ch | **Fr. 6.50** | **€ 6.50**

# NZZ am Sonntag

## Verspätungen: Swiss-Kunden haben das Nachsehen

Schweizer Airlines sind knausriger mit Vergütungen als europäische. Die Anzeigen der Passagiere beim Bund haben sich verdoppelt.
**Birgit Voigt**

Wer als Kunde einer Schweizer Fluggesellschaft eine Entschädigung wegen grosser Verspätung verlangt, geht oft leer aus. Swiss und Edelweiss lehnen viele Forderungen ab – anders als europäische Airlines. Das kann zum Beispiel bedeuten, dass die Lufthansa die Verspätung eines Flugs von Zürich nach Berlin entschädigt, die Swiss, die zum gleichen Konzern gehört, hingegen nicht.

Grund ist eine verworrene Rechtslage in der Schweiz. Zwar unterstehen die Schweizer Gesellschaften der gleichen Verordnung zu Entschädigungsansprüchen wie die EU-Airlines, doch wird diese in der Schweiz deutlich konsumentenfeindlicher ausgelegt als in den europäischen Nachbarstaaten.

Schweizer Passagiere könnten dennoch versuchen, ihre Ansprüche an EU-Gerichten durchzusetzen, sagt Simon Sommer, ein auf Schweizer Passagierrecht spezialisierter Jurist: «Wenn ein Passagier bei einem Flug von Zürich nach Athen eine grosse Verspätung erleidet und vor einem Schweizer Gericht klagt, wird er abgewiesen. Klagt der gleiche Passagier in der gleichen Sache vor einem Gericht in Athen, erhält er von der Airline eine Entschädigung.»

Die Passagiere können auch beim Bundesamt für Zivilluftfahrt Hilfe erhalten. Die Aufsichtsbehörde legt den Geltungsbereich der Verordnung umfassender aus als die Zivilrichter. Gemäss der Leiterin Passagierrechte drohen Fluggesellschaften im schlimmsten Fall Bussen von bis zu 20 000 Franken. Um dem zu entgehen, zahlen die Airlines lieber die Entschädigung: «In der Regel kommen die Passagiere dann zu ihrem Recht», heisst es beim Bundesamt.

Dort wehren sich Flugreisende denn auch vermehrt für ihre Rechte. Mehr als 7000 Anzeigen gingen letztes Jahr beim Amt ein. Das ist eine Verdoppelung innert weniger Jahre. Auch 2019 bleibe die Zahl hoch.

**Seite 21**
**Kommentar Seite 13**

TOBIAS EVERKE

## Für Trump – mehr denn je

Lynette Villano ist die Stimme der Republikaner in Wilkes-Barre. Hier im Gliedstaat Pennsylvania haben 2016 auch viele Demokraten Donald Trump zum Sieg verholfen. Und sie wollen es wieder tun. Warum nur?

**Seite 14**

## Politiker kritisieren Laubers Gang vor Gericht

Bundesanwalt Michael Lauber hat sich vor dem Bundesverwaltungsgericht gegen seine Aufsichtsbehörde durchgesetzt. Doch der Erfolg erhält für Lauber einen bitteren Nachgeschmack: Parlamentarier sind erbost darüber, dass er den Rechtsweg beschritten hat.

«Dieses Verhalten ist inakzeptabel und bedauerlich», kritisiert Jean-Paul Gschwind, der Präsident der Gerichtskommission der eidgenössischen Räte. Der CVP-Nationalrat aus dem Jura sagt, man habe dieses Vorgehen Laubers allerdings erwarten müssen. Der Berner SP-Nationalrat Matthias Aebischer, der ebenfalls der Gerichtskommission angehört, spricht von einem Kleinkrieg, der das Ansehen von Aufsicht und Bundesanwaltschaft beschädige.

SP-Ständerat Hans Stöckli meint, es stehe Lauber zwar zu, seine Rechte wahrzunehmen. «Dadurch wird die Wiederherstellung des gegenseitigen Vertrauens zwischen Bundesanwalt und Aufsichtsbehörde aber noch anspruchsvoller und dringlicher.» Der Fahrplan für die Wahl des Bundesanwalts im September soll trotzdem bestehen bleiben. *(asc.)*

**Seite 7**
**Kommentar Seite 13**

**Zu behaupten, dass die Schweiz mit dem Rahmenvertrag ihre Souveränität aufgäbe, ist eine groteske Verzerrung.**

**Francesco Benini,** Inlandchef, sieht im Vertrag mit der EU vielmehr eine Chance für die Schweiz. **Seite 11**

## Nach der Tat von Frankfurt: Beispielloser Hass im Internet

Bürger und Politiker wüten im Netz gegen den Mann, der ein Kind getötet hat. Sie würden alles schlimmer machen, sagt Psychiater Frank Urbaniok.
**Sacha Batthyany, Anja Burri, Michael Furger**

Seit am Montag ein Eritreer in Frankfurt eine Mutter und ihren Sohn vor den einfahrenden ICE gestossen hat, gehen die Wogen in den sozialen Netzwerken hoch. Politiker machen die Migrationspolitik in Deutschland und in der Schweiz für die Tat verantwortlich. Der Präsident der Aargauer BDP will sogar die Todesstrafe wiedereinführen. Andere Nutzer rufen zur Selbstjustiz auf, oder sie streuen Listen von Leuten, die man aus ihrer Sicht ebenfalls vor den Zug werfen sollte.

«Der Hass ist beispiellos», sagt Social-Media-Redaktorin Pola Nathusius vom Hessischen Rundfunk. Sie musste sämtliche Online-Kommentare zur Tat auf justiziable Inhalte sichten. Danach habe sie sich gefühlt, «als hätte man mich stundenlang aufs Übelste angeschrien», erzählt sie.

Der Schweizer Psychiater Frank Urbaniok verurteilt im Interview Politiker, die solche Fälle instrumentalisieren: «Man tut den Opfern und Angehörigen zusätzliches Leid an, wenn man ihre Tragödie für seine eigene Agenda benutzt», sagt er. «Sie leiten aus einem seltenen Einzelfall allgemeine Schlussfolgerungen ab, und das ist immer falsch.» Die Tat habe nichts mit der Herkunft des Täters zu tun.

Erklärbar sei hingegen, dass solche Fälle Wut auslösten. «Trauer und Ohnmacht sind unangenehme Gefühle. Es ist leichter, auf Wut und Hass umzuschwenken», sagt Urbaniok.

**Seite 16**

9 771660 085003 31

# Wirtschaft

**Bargeldlos bezahlen**
Festivalbesucher lassen mit Restguthaben auf Karten einiges an Geld liegen **23**

**Gasversorgung**
Die USA machen gegen die russische Pipeline Nord Stream 2 mobil **25**

DINO GEROMELLA / ALAMY

**Landung am Ferienort: Die Swiss entschädigt Passagiere bei Verspätung nur, wenn sich der Konsument über EU-Gerichte wehrt.** (Pula, Kroatien, 30. Juni 2018)

# Die Lufthansa zahlt, die Swiss nicht

Schweizer Gerichte schränken Rechte auf Entschädigung bei Verspätungen deutlich ein, obwohl ein EU-Abkommen anderes vorsieht. Über Umwege können sich Fluggäste durchsetzen. **Von Birgit Voigt**

Schreihälse sind keine angenehmen Zeitgenossen. Aber als Flugpassagiere haben sie in der Schweiz klare strategische Vorteile. Wenn es um eine Entschädigung wegen grosser Verspätung, Annullierung oder überfüllter Maschinen geht, werden die Sanftmütigen hierzulande definitiv nicht belohnt.

Dabei hat die Schweiz 2006 eine von der EU übernommene Verordnung in Kraft gesetzt. Sie sichert Flugreisenden bei von Airlines verhinderbaren Pannen nebst Betreuung auch eine finanzielle Abgeltung zu (siehe Tabelle). Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat den Geltungsbereich dieser Verordnung in den letzten Jahren stetig zugunsten der Reisenden ausgeweitet. Zuletzt mit einem Urteil, das auch mehrteilige Flüge mit verschiedenen Airlines in die Verordnung einschliesst.

## Widersprüchliche Auslegung

Passagiere, die aus der Schweiz starten, haben davon allerdings wenig. Simon Sommer ist ein auf Passagierrechte spezialisierter Jurist. Er arbeitet für die Website cancelled.ch, die sich auf die Durchsetzung von Kundenansprüchen in der Schweiz spezialisiert hat. Seine Erfahrung: «Das EU-Fluggastrecht ist inzwischen wesentlich konsumentenfreundlicher ausgestaltet als das Schweizer Recht.» Hiesige Gerichte übernähmen die Ausdehnung des Geltungsbereichs nicht oder legten sogar Teile der ursprünglichen Verordnung restriktiver aus als der EU-Gerichtshof.

Das führt zu höchst verwirrenden Situationen. So erklärt die Lufthansa auf Anfrage, dass sie selbstverständlich auch bei Flügen aus der Schweiz die EU-Konsumentenrechte einhalte. Swiss und Edelweiss, Schwestergesellschaften im gleichen Konzern, wollen dagegen grundsätzlich keine Entschädigungen bei Verspätungen zahlen. Die Begründung: Verspätungen waren 2006 in der Verordnung noch nicht erwähnt, lediglich komplette Flugausfälle waren aufgeführt.

Schweizer Fluggesellschaften stützen sich nur auf eine sehr dünne Schicht von zivilrechtlichen Urteilen, die in der Fachwelt umstritten sind. De facto liefern nur drei erstinstanzliche Entscheide von Basel (2011/2012) und Bülach (2016) der Swiss die Steilvorlagen für ablehnende Bescheide zu Passagierbegehren: «Da die Rechtsprechung des EuGH in der Schweiz nicht gilt, besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistung infolge von Verspätungen von mehr als drei Stunden bei Abflügen ab Schweizer Flughäfen», teilt die Airline mit.

Die Position entbehrt nicht einer gewissen Brisanz, denn die EU-Kommission geht klar davon aus, dass die Schweiz die fortlaufende Auslegung der Verordnung durch das EuGH übernimmt. Carlos Acosta, Referatsleiter für Luftfahrtabkommen innerhalb der EU-Kommission, schreibt auf Anfrage hin: «Als grundsätzliches Prinzip gelten alle Gerichtsurteile des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) auch für die Schweiz.»

### Verwirrende Schweizer Rechtslage

**Unterschiedliche Entschädigungsansprüche bei Abflügen aus der Schweiz und aus der EU**

| | | Bei Annullierung des Flugs | Bei über 3 Stunden Verspätung |
|---|---|---|---|
| **In der EU geltende Auslegung der Verordnung zu Passagierrechten**<br>Gilt für die EU und im Verkehr mit Drittstaaten, Gerichtsstand EU-Land | | **Entschädigung**<br>Kurzstrecke (bis 1500 km) 250 €<br>Mittelstrecke (1500–3500 km) 400 €<br>Langstrecke (über 3500 km) 600 €<br>Langstrecke innerhalb der EU 400 € | **Entschädigung**<br>250 €<br>400 €<br>300 €[1]<br>400 € |
| **Auslegung der EU-Verordnung in der Schweiz** | Flüge aus der Schweiz in die EU oder umgekehrt | **Entschädigung** gemäss EU-Verordnung | **Keine Entschädigung** bei Klage vor Schweizer Zivilgericht[2]<br>**Entschädigung** gemäss EU-Verordnung bei Klage vor EU-Zivilgericht |
| | Flüge aus der Schweiz in Drittstaaten oder umgekehrt | **Keine Entschädigung** bei Klage vor Schweizer Zivilgericht[2]<br>**Entschädigung** gemäss EU-Verordnung bei Anzeige beim Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl)[3] | **Keine Entschädigung** |

[1] Ab 4 Stunden Verspätung 600 €. [2] Schweizer Zivilgerichte wenden die 2006 übernommene EU-Verordnung zu Passagierrechten nur auf Flüge zwischen der Schweiz und der EU an und nicht für Verspätungen. [3] Die Airlines können einer Busse durch das Bundesamt entgehen, wenn sie den Passagier entschädigen, und ziehen dies in der Regel vor.

Quelle: cancelled.ch, eigene Recherchen

Doch der hohe EU-Beamte irre, befindet auch der Bundesrat. Eine Motion von FDP-Nationalrat Hans-Ulrich Bigler zu den immer weiter auseinanderklaffenden Passagierrechten zwang die Regierung diesen Frühling zu einer Stellungnahme. In der Antwort auf die Motion erklärte der Bundesrat, dass EuGH-Urteile zwar eine wichtige Grundlage für die Auslegung und Anwendung des relevanten EU-Luftrechts durch schweizerische Bundesbehörden und Gerichte bildeten, «diese aber grundsätzlich nicht zu binden vermögen».

Heisst: Die Schweizer Justiz entscheidet unabhängig, sollte sich aber an den EuGH-Urteilen orientieren und nur in begründeten Fällen abweichen. Der Bundesrat konstatiert: «Einzelne Schweizer Zivilgerichte folgen der europäischen Rechtssprechung betreffend Verspätungen, andere nicht. Die Folge kann sein, dass Flugpassagiere, die ihre Forderung bei Verspätungen von Schweizer Gerichten beurteilen lassen, gegenüber jenen, die in der EU klagen, schlechtergestellt sein können.»

## Groteske Situation

Simon Sommer von cancelled.ch erklärt die Auswirkungen der grotesken Situation in der Praxis: «Wenn ein Passagier bei einem Flug von Zürich nach Athen eine grosse Verspätung erleidet und vor einem Schweizer Gericht klagt, wird er abgewiesen. Klagt der gleiche Passagier in der gleichen Sache vor einem Gericht in Athen, erhält er von der Airline eine Entschädigung.»

Und es geht noch bizarrer: Als Aufsichtsbehörde über die Airlines hat auch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) eine eigene Meinung zur Auslegung der Fluggastverordnung Nr. 261/2004. «Das Zivilgericht Basel-

Fortsetzung Seite 23

# Die Lufthansa zahlt, die Swiss nicht

**Schweizer Gerichte schränken Rechte auf Entschädigung bei Verspätungen deutlich ein, obwohl ein EU-Abkommen anderes vorsieht. Über Umwege können sich Fluggäste durchsetzen. Von Birgit Voigt**

Schreihälse sind keine angenehmen Zeitgenossen. Aber als Flugpassagiere haben sie in der Schweiz klare strategische Vorteile. Wenn es um eine Entschädigung wegen grosser Verspätung, Annullierung oder überfüllter Maschinen geht, werden die Sanftmütigen hierzulande definitiv nicht belohnt.

Dabei hat die Schweiz 2006 eine von der EU übernommene Verordnung in Kraft gesetzt. Sie sichert Flugreisenden bei von Airlines verhinderbaren Pannen nebst Betreuung auch eine finanzielle Abgeltung zu (siehe Tabelle). Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat den Geltungsbereich dieser Verordnung in den letzten Jahren stetig zugunsten der Reisenden ausgeweitet. Zuletzt mit einem Urteil, das auch mehrteilige Flüge mit verschiedenen Airlines in die Verordnung einschliesst.

## Widersprüchliche Auslegung

Passagiere, die aus der Schweiz starten, haben davon allerdings wenig. Simon Sommer ist ein auf Passagierrechte spezialisierter Jurist. Er arbeitet für die Website cancelled.ch, die sich auf die Durchsetzung von Kundenansprüchen in der Schweiz spezialisiert hat. Seine Erfahrung: «Das EU-Fluggastrecht ist inzwischen wesentlich konsumentenfreundlicher ausgestaltet als das Schweizer Recht.» Hiesige Gerichte übernähmen die Ausdehnung des Geltungsbereichs nicht oder legten sogar Teile der ursprünglichen Verordnung restriktiver aus als der EU-Gerichtshof.

Das führt zu höchst verwirrenden Situationen. So erklärt die Lufthansa auf Anfrage, dass sie selbstverständlich auch bei Flügen aus der Schweiz die EU-Konsumentenrechte einhalte. Swiss und Edelweiss, Schwestergesellschaften im gleichen Konzern, wollen dagegen grundsätzlich keine Entschädigungen bei Verspätungen zahlen. Die Begründung: Verspätungen waren 2006 in der Verordnung noch nicht erwähnt, lediglich komplette Flugausfälle waren aufgeführt.

Schweizer Fluggesellschaften stützen sich nur auf eine sehr dünne Schicht von zivilrechtlichen Urteilen, die in der Fachwelt umstritten sind. De facto liefern nur drei erstinstanzliche Entscheide von Basel (2011/2012) und Bülach (2016) der Swiss die Steilvorlagen für ablehnende Bescheide zu Passagierbegehren: «Da die Rechtsprechung des EuGH in der Schweiz nicht gilt, besteht kein Anspruch auf Ausgleichsleistung infolge von Verspätungen von mehr als drei Stunden bei Abflügen ab Schweizer Flughäfen», teilt die Airline mit.

Die Position entbehrt nicht einer gewissen Brisanz, denn die EU-Kommission geht klar davon aus, dass die Schweiz die fortlaufende Auslegung der Verordnung durch das EuGH übernimmt. Carlos Acosta, Referatsleiter für Luftfahrtabkommen innerhalb der EU-Kommission, schreibt auf Anfrage hin: «Als grundsätzliches Prinzip gelten alle Gerichtsurteile des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) auch für die Schweiz.»

Doch der hohe EU-Beamte irre, befindet auch der Bundesrat. Eine Motion von FDP-Nationalrat Hans-Ulrich Bigler zu den immer weiter auseinanderklaffenden Passagierrechten zwang die Regierung diesen Frühling zu einer Stellungnahme. In der Antwort auf die Motion erklärte der Bundesrat, dass EuGH-Urteile zwar eine wichtige Grundlage für die Auslegung und Anwendung des relevanten EU-Luftrechts durch schweizerische Bundesbehörden und Gerichte bildeten, «diese aber grundsätzlich nicht zu binden vermögen».

Heisst: Die Schweizer Justiz entscheidet unabhängig, sollte sich aber an den EuGH-Urteilen orientieren und nur in begründeten Fällen abweichen. Der Bundesrat konstatiert: «Einzelne Schweizer Zivilgerichte folgen der europäischen Rechtssprechung betreffend Verspätungen, andere nicht. Die Folge kann sein, dass

Flugpassagiere, die ihre Forderung bei Verspätungen von Schweizer Gerichten beurteilen lassen, gegenüber jenen, die in der EU klagen, schlechtergestellt sein können.»

**Groteske Situation**

Simon Sommer von cancelled.ch erklärt die Auswirkungen der grotesken Situation in der Praxis: «Wenn ein Passagier bei einem Flug von Zürich nach Athen eine grosse Verspätung erleidet und vor einem Schweizer Gericht klagt, wird er abgewiesen. Klagt der gleiche Passagier in der gleichen Sache vor einem Gericht in Athen, erhält er von der Airline eine Entschädigung.»

Und es geht noch bizarrer: Als Aufsichtsbehörde über die Airlines hat auch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) eine eigene Meinung zur Auslegung der Fluggastverordnung Nr. 261/2004. «Das Zivilgericht Basel-Stadt befand in seinem Urteil vom 15. Mai 2012, die EU-Verordnung sei nur auf Flüge zwischen der Schweiz und der EU anwendbar, nicht aber auf Flüge von und zu sogenannten Drittstaaten. Das Bazl teilt diese Ansicht im Grundsatz nicht und hat dies den Fluggesellschaften seinerzeit entsprechend kommuniziert», erklärt das Amt und bekräftigt: «Auch diese Fälle fallen unter die Verordnung.»

Und jetzt, wer hat in dieser Streitfrage das letzte Wort?

Hier kommen die selbstbewussten Passagiere zum Zug, die sich von ihrer Airline nicht abwimmeln lassen, sondern beim Bazl das online aufgeschaltete Meldeformular ausfüllen. De facto macht der Passagier damit eine Anzeige.

2018 schnellte die Zahl der in Bern eingegangenen Passagierbeschwerden um rund 100% auf 7167 hoch. Laut der Leiterin der Fachstelle Passagierrechte beim Bazl kann das Bundesamt selbst aufgrund der Gewaltenteilung zwar keine zivilrechtlichen Klagen zugunsten von Reisenden anstrengen. Trotzdem hat die Aufsichtsbehörde Möglichkeiten, Druck auf die Airlines auszuüben.

Falls das Amt zum Schluss kommt, die Airline verweigere zu Unrecht eine Entschädigung, kann sie eine Busse sprechen. Und da das Bazl im Falle von Annullierungen auch Flüge aus der Schweiz in Nicht-EU-Länder durch die Verordnung gedeckt sieht, bleiben die anderslautenden zivilrechtlichen Urteile in diesem administrativen Verfahren ohne Wirkung.

Meist leisten die Airlines vor dem Behördenentscheid eine Zahlung an den Fluggast, um einer Busse zu entgehen: «In der Regel kommen die Passagiere dann zu ihrem Recht», sagt die Bazl-Fachfrau. Tatsächlich hat das Amt in den letzten Jahren nur 99 Strafgelder ausgesprochen, angesichts der Tausenden von Meldungen ein tiefer Wert. Die höchste Busse belief sich auf 5000 Fr. «Einige» Bussen kassierte auch die Swiss, wie ein Sprecher bestätigt: «Weil die Rückerstattung teilweise zu lange gedauert hat.»

Eine Klärung der widersprüchlichen Situation über den Rechtsweg ist nicht in Sicht. Der Weg sei Schweizer Konsumenten effektiv verbaut, sagt der St. Galler Uniprofessor Vito Roberto. Der Experte für Haftungsrecht steht dem Ausbau der Entschädigungsrechte für Konsumenten grundsätzlich zwar eher ablehnend gegenüber, doch noch deutlicher kritisiert er die unklare Rechtslage in der Schweiz: «Die Airlines setzen alles dran, dass keine neuen Urteile zu den erwähnten hinzukommen. Damit verhindern sie, dass Rechtssicherheit entsteht.»

Komme es in einem Streitfall mit eindeutiger Ausgangslage zu einem Gerichtstermin, zahlten die Airlines im Regelfall bewusst die Passagiere zuvor aus oder erschienen nicht zum Termin. Dann müssten sie zwar auch zahlen, aber: «Damit kommt kein begründetes Urteil zustande.» So bleibt es bei den problematischen Urteilen von Basel und Bülach: «Es ist eine normale Firmenstrategie, die man auch in anderen Branchen findet», sagt der Jurist.

Auch der direkte Weg zur nächsthöheren Instanz ist den Konsumenten praktisch verwehrt. Die Schweizer Zivilprozessordnung sieht dafür nämlich einen Streitwert von über 10000 Fr. vor. Diese Höhe erreichen Klagen auf Entschädigung bei Flugannullationen in der Regel nicht.

Das Bundesamt für Zivilluftfahrt ist über die verworrene Rechtslage als Aufsichtsamt wenig glücklich. Es wartet dringend darauf, dass die in der EU bereits 2013 angedachte Revision der Fluggastrechteverordnung endlich vorankommt. Bis dahin herrscht für Passagiere, die aus der Schweiz gestartet sind, weiterhin die Devise: Bei grossen Verspätungen und Annullierungen sollte man die Weigerung der Airline zur Zahlung einer Entschädigung nicht ungeprüft hinnehmen. Es lohnt sich oft zu insistieren.

Copyright NZZ | alle Rechte vorbehalten