

Passagiere kämpfen um Buchungen – die Airlines um ihr Überleben

Die Viruskrise blutet die Airlines schnell aus. Auch Swiss und Easyjet leiden. Sie versuchen, den Kunden gegenüber kulant zu sein.

Birgit Voigt 14.03.2020, 18.50 Uhr



Alexandra Wey / Keystone

Erinnert an die Tage des Groundings vor fast 20 Jahren: Swiss parkiert wegen der Virus-Krise einen guten Teil ihrer Flugzeuge. (Zürich, 10.3.2020)

Vor dem Swiss-Verkaufsoffice am Zürcher Paradeplatz bot sich am Freitag ein ungewohntes Bild. Securitaswächter organisierten eine Schlange Wartender und liessen Kunden nur einzeln in die Räume. Offenbar hatte es Mitte der Woche wüste Szenen im noblen Schalterbüro gegeben. Das Swisspersonal war von wütenden Fluggästen bedroht worden.

Die abrupten Streckenstilllegungen treiben die Fluggesellschaften und ihre Kunden an die Belastungsgrenzen. Die Lufthansa plant gemäss neuesten Angaben das Flugprogramm gruppenweit um 70% gegenüber den alten Plänen für den Sommer zu senken.

Von China über Israel, Innereuropa und Italien, Ägypten und die USA reichen die Einschnitte ins Netzwerk. All diese Änderungen müssen abgearbeitet werden: «Unsere Callcenter arbeiten an ihrer maximal möglichen Kapazität», sagt eine Lufthansa-Mediensprecherin.

Swiss wie die anderen Lufthansa-Airlines lockern die Regeln für Umbuchen oder Stornierung deutlich. Seit Freitag können Kunden Tickets, die bis am 12.3. gekauft worden sind, für Abflüge bis 30. April ohne Aufpreis ändern. Die neue Regelung gilt für stornierte Flüge und auch solche, die derzeit noch geplant sind. Dabei können sich die Passagiere neu bis zum 1. Juni Zeit lassen, ein neues Datum und allenfalls auch ein neues Ziel zu bestimmen. Für Flüge, die ausfallen, hat der Kunde Anrecht auf Rückzahlung des Ticketpreises.

Auch Easyjet, grösster Anbieter von Flügen in Basel und Genf, lässt deutlich mehr Flexibilität zu als normal. Alle Kunden, die ihre Reisepläne ändern möchten, können ohne Gebühr auf ein anderes Datum und/oder ein anderes Ziel umbuchen. Die Regelung gelte «bis auf weiteres für bestehende als auch für neue Buchungen». Kunden sollten die Anpassungen selbständig online vornehmen können.

Unklar gestaltet sich die Lage für Flugreisende, die über eine Buchungsplattform wie Ebookers, Trivago oder Ähnliches ihre Reise zusammengestellt haben.

Ob Airlines darüber hinaus Ausfallentschädigungen werden leisten müssen, weil sie in bestimmten Fällen Flüge nicht direkt wegen des Virus, sondern aus daraus folgenden Sparmassnahmen streichen, wird vermutlich noch die Gerichte beschäftigen, sagt Simon Sommer. Der Jurist arbeitet bei dem auf Passagierrechte spezialisierten Portal cancelled.ch.

Während die Frage von Umbuchung, Stornierung und Schadenersatz für den einzelnen Kunden oft nur ein Ärgernis darstellt, führt sie die Airlines in Europa in ihrer geballten Form innert Tagen in eine existenzielle Notlage. Der Weltverband der Airline-Industrie (Iata) schätzte vor einer Woche die Einbussen für die Branche auf bis zu 113 Mrd. \$.

Buchungseinbrüche

Die Lage hat sich seither noch verschlechtert. Nicht nur kollabiert den Airlines das Streckennetz aufgrund der Abschottungsstrategien einiger Länder, auch die Nachfrage ist massiv eingebrochen. Eurocontrol, eine zwischenstaatliche Organisation für den Flugverkehr, erklärte zuhanden der EU-Kommission, Europas Fluggesellschaften erlitten gerade Buchungseinbrüche zwischen 40% und 60% für die Sommermonate - unter Ausklammerung von Italien!

Der Virus-Gau kommt just in der Jahresperiode, die den Unternehmen die meisten Mittel in die Kassen spült. Jetzt sollten die Kunden ihre Ferienflüge für die kommenden Monate buchen und auch bezahlen. Von dem Cash-Polster zehren die Gesellschaften dann durchs Jahr. Normalerweise. Jetzt arbeitet die ganze Branche fieberhaft daran, den Abfluss von Geldern zu minimieren. In der Nacht von Freitag auf Samstag beschloss der Aufsichtsrat der Lufthansa-Gruppe, die anstehende Dividendenzahlung für 2019 zu kassieren. «Der Fokus ist die Sicherung der Liquidität», erklärte das Unternehmen.

Um die Kosten so schnell wie möglich runterzufahren, soll ein guter Teil der Flotte stillgelegt werden. Die Swiss gab Freitagabend bekannt, Kurzarbeit für das fliegende Personal zu beantragen. In einer internen Videobotschaft hat der Lufthansa-Gruppenchef Carsten Spohr die Belegschaft auf Einschnitte vorbereitet. Dabei schloss er nicht aus, dass selbst die Airlines der Lufthansa-Gruppe um Staatshilfe werden bitten müssen. Der Konzern verfügt nach eigenen Angaben derzeit immerhin über ein Polster an liquiden Mitteln in der Höhe von 4,3 Mrd. €.

Easyjet hat die administrativen Budgets gekürzt, nichtkritische Projekte gestoppt. Neues Personal wird nicht eingestellt, stattdessen sollen die Crews unbezahlte Ferien beziehen. Der Chef von Helvetic Airways, Tobias Pogorevc rüstet sich für einen Überlebenskampf: «Wir bereiten uns auf eine Krise in ungekanntem Ausmass vor.» Bereits seien ganze Charterketten für den Sommer annulliert worden. Die Airline, die viel im Auftrag der Swiss fliegt, vollzieht bei allen variablen Ausgaben eine Vollbremsung.

Slotregel aufgehoben

Branchenkenner sehen für schwächere Airlines schwarz. Der Billiganbieter Norwegian kämpfte schon vor der Krise mit grossen Problemen. Fast die Hälfte seiner Flüge gehen in die USA und sind jetzt faktisch blockiert. Finanzanalyst Andrew Lobbenberg von der Grossbank HSBC setzte das Preisziel pro Aktie vor drei Tagen von 30 norwegischen Kronen auf 0,5 Kronen herab. Firmenchef Jacob Schram hofft auch für seine 11 000 Mitarbeiter auf Hilfe von der Regierung. «Die Krise ist die schlimmste in unserer Firmengeschichte und die schlimmste für das Land seit dem Zweiten Weltkrieg.»

Die desolate Lage hat die EU veranlasst, die Slotregelungen zu überdenken. Eigentlich müssen Fluggesellschaften ihre umkämpften Landrechte zu 80% in einer bestimmten Periode nutzen, sonst verfallen sie. Das hat Airlines in den letzten Wochen gezwungen, mit teilweise leeren Maschinen abzuheben. Die Kommission setzt die Vorschriften voraussichtlich nächste Woche ausser Kraft.