

Abo+ Ferien wegen Corona gestrichen

Kriege ich das Geld für mein Flugticket zurück?

Airlines tun sich derzeit schwer damit, Geld für annullierte Flüge zurückzuerstatten. Einfacher geht es mit einer Umbuchung.

Bernhard Kislig

Publiziert am 27. April 2020 um 11:30 Uhr

Zuletzt aktualisiert am 27. April 2020 um 13:06 Uhr



Ein grosser Teil der Swiss-Flotte kann derzeit nicht genutzt werden und ist an verschiedenen Orten – unter anderem in Dübendorf – parkiert.

Foto: Ennio Leanza (Keystone)



Fluggesellschaften verärgern derzeit viele ihrer Kunden. Der Grund dafür sind weniger die annullierten Flüge. Für die Einschränkungen wegen der Corona-Krise gibt es breites Verständnis. Für Unmut sorgt eher die Art und Weise, wie sich die Airlines darum drücken, den Preis für bezahlte Flugtickets zurückzuerstatten. Das zeigen mehrere Beispiele. Eine Leserin beantragte für einen ausgefallenen Flug nach Moskau eine Rückerstattung auf der Internetseite der Swiss, als dies noch möglich war. Danach wurde sie informiert, dass die Rückerstattung «eine Option sei». Auf Nachfragen per Mail kam schliesslich die Antwort, dass alle Rückzahlungen «vorläufig ausgesetzt» seien.

Ein anderer Leser stellte bei Emirates einen Antrag auf Rückerstattung. Diese wurde ihm mit einer Wartefrist von sechs bis acht Wochen bestätigt. Anstelle der Rückzahlung erhielt er aber knapp drei Wochen später ein Mail, das ihm «neue Optionen für zukünftige Reisen» anbot. Darin bot die Airline zuerst an, den annullierten Flug umzubuchen. Zweitens erhielt der Kunde die Möglichkeit, sich einen Gutschein (Voucher) gutschreiben zu lassen. Und am Ende des Mails wurde schliesslich darauf verwiesen, dass er seinen Antrag auf Rückerstattung nochmals einreichen müsse, wenn er darauf beharre.

«Nicht in der üblichen Frist»

Es ist ein offenes Geheimnis, dass die Fluggesellschaften derzeit Liquiditätsprobleme haben, weil ein grosser Teil der Flotte stillsteht. Die Lufthansa und ihre Tochter Swiss teilen auf Anfrage mit, dass eine Rückerstattung des Preises für einen annullierten Flug weiterhin möglich sei – dies allerdings «nicht in der üblichen Frist».

Was ist nun ratsam, wenn der Flug annulliert worden ist? Soll der Kunde versuchen, eine Rückerstattung durchzusetzen? Soll er umbuchen oder einen Gutschein akzeptieren? Oder hat er sogar Anrecht auf eine zusätzliche Entschädigung?

Gemäss aktuellem Recht müsste die Airline den Preis für einen annullierten Flug innerhalb einer Woche zurückerstatten, wenn der Kunde dies beantragt, sagt Simon Sommer. Er ist Fluggastrechtsexperte und Mitbegründer von Cancelled.ch, das gegen Erfolgsprovision Passagiere vertritt. Wenn die Rückerstattung ausbleibt, kann sich der Kunde ans Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) wenden, das die Einhaltung der Fluggastrechteverordnung kontrolliert und bei wiederholten Verstössen die Airline büsst. Zudem kann der Kunde vor einem Gericht klagen. Simon Sommer verweist auf einen aktuellen Fall gegen eine spanische Fluggesellschaft: «Da die spanischen Gerichte derzeit überlastet sind, beträgt die Wartefrist bis zu einer Verhandlung 400 bis 500 Tage.» In anderen Staaten wie Italien oder Griechenland sei das



gar die übliche Frist. In der Schweiz oder in Deutschland mag es nicht so lange dauern. Dennoch sind solche Verfahren grundsätzlich zeitaufwendig und nervenaufreibend.

Geduld ist nötig

Eine pragmatische Lösung ist meist sinnvoller. Dabei müssen Kunden allerdings längere Zeit auf eine Rückzahlung warten oder sich mit einer Umbuchung oder einem Gutschein zufriedengeben. Wer seinen Flug auf das kommende Jahr verlegen will, findet allenfalls noch gar keine Optionen, da je nach Airline die Flugpläne noch gar nicht erstellt sind. Und je früher ein Flug gebucht wird, desto grösser ist zudem das Risiko, dass er verschoben wird oder gar nicht stattfindet.

Derzeit geben Fluggesellschaften oft die Wahl zwischen einer Umbuchung und einem Gutschein. Bei der Umbuchung sollten keine Zusatzkosten anfallen. Wenn der Flug ein Jahr später teurer ist, bezahlt der Kunde mit dem Gutschein womöglich einen Aufpreis. Einzelne EU-Staaten fordern, dass Kunden aufgrund der aktuell schwierigen Situation für Airlines neu auch Gutscheine akzeptieren müssen. Brüssel entscheidet demnächst darüber, ob Fluggesellschaften Gutscheine auf Zeit ausstellen dürfen, wie Simon Sommer von Cancelled.ch erläutert. Nach einer bestimmten Frist müssten solche Gutscheine ausbezahlt werden. Da die Schweiz im Fluggastrecht weitgehend EU-Vorgaben folgt, ist dies auch für die Schweiz von Bedeutung.

Umstrittene Entschädigung

Wenn Flüge kurzfristig ausfallen, haben betroffene Passagiere neben einer Rückerstattung manchmal auch Anrecht auf eine zusätzliche Entschädigung. In ausserordentlichen Situationen entfällt dieser Anspruch häufig. Obwohl die aktuelle Pandemie den Flugbetrieb ausserordentlich beeinträchtigt, könnte dieser Punkt juristisch brisant werden. «Der klassische Fall für eine zusätzliche Entschädigung würde eigentlich vorliegen, da viele Flüge aufgrund geringer Nachfrage storniert worden sind», sagt der Jurist Simon Sommer. Aber wie die Gerichte das interpretieren werden, ist noch offen.