

Airlines drücken sich um Erstattungen

Fluggesellschaften müssten Tickets für annullierte Flüge eigentlich zurückerstatten. Doch viele vertrösten ihre Kunden – und spielen auf Zeit.

Gregory Remez

Der Ärger über die Art und Weise, wie sich einige Fluggesellschaften um Rückerstattungen für annullierte Flüge füttern, wächst. Die Beispiele von Kunden, denen bei entsprechenden Anträgen mutwillig Steine in den Weg gelegt werden, sind zahlreich – und lassen sich nicht mehr als Einzelfälle wegweisen. «Uns stösst vor allem die unfaire Kommunikationsstrategie mancher Airlines sauer auf», sagt Simon Sommer, Mitbegründer der von Hünenberg aus betriebenen Plattform Cancelled.ch, die Fluggästen bei Entschädigungsforderungen unterstützt. «Es ist verständlich, dass Fluggesellschaften derzeit in einer schwierigen Lage sind. Die Flotten sind am Boden, das führt zu Liquiditätsengpässen. Es kann aber nicht sein, dass die Airlines ihre Kunden dauernd mit irgendwelchen Gutscheinen abspesen wollen und dabei unerwähnt lassen, dass diese eigentlich Anspruch auf eine volle Rückerstattung des Ticketpreises hätten.»

Laut Artikel 8 der EU-Fluggastrechteverordnung sind Airlines dazu verpflichtet, den Preis für einen annullierten Flug binnen sieben Tagen in voller Höhe zurückzuerstatten. Daran hat auch Corona nichts geändert. Viele Fluggesellschaften erschweren jedoch seit Beginn der Krise solche Erstattungen. So haben in den letzten Wochen selbst die Grossen der Branche wie Lufthansa und ihre Tochter Swiss die sonst üblichen Rückerstattungsformulare von ihren Internetseiten entfernt. Stattdessen preisen sie für die stornierten Flüge kostenlose Umbuchungen und Gutscheine an.

Auf Anfrage rechtfertigt die Swiss diese Praxis mit einem Verweis auf begrenzte Kapazitäten. Die Airline halte sich ans



Ein grosser Teil der Swiss-Flotte muss derzeit am Boden bleiben: Blick aus dem menschenleeren Flughafen Zürich in Kloten.

Bild: Christian Merz/Keystone (23. April 2020)

geltende Recht, erklärt eine Sprecherin. Gäste, deren Flüge nicht stattfinden, hätten demnach weiterhin die Möglichkeit, sich ihr Flugticket erstatten zu lassen. Dieser Service könne allerdings «aufgrund der hohen Nachfrage nicht in den üblichen Fristen gewährt werden».

Nationalrat will Reisebüros helfen

Auch bei anderen Fluggesellschaften ist in Sachen Rückerstattung viel Geduld gefordert. Unserer Zeitung liegen etliche Fälle vor, bei denen Kunden stundenlang in Hotlines hingen oder sich durch Link-Dschungel klicken mussten, um am Ende doch nur mit einem Gutschein vertröstet

zu werden. Andere schafften es nicht einmal, mit der Fluggesellschaft Kontakt aufzunehmen – sowohl Anrufe als auch Mailfragen blieben unbeantwortet. Sommer von Cancelled.ch sieht darin ein bestimmtes Mass an Kalkül seitens der Airlines. «Die Kunden sollen ja nicht auf die Idee kommen, eine Rückerstattung zu beantragen. Man setzt hier ganz bewusst darauf, dass viele irgendwann die Geduld verlieren und sich mit einem Gutschein oder einer Umbuchung zufrieden geben.»

Nicht nur von verärgerten Kunden, auch von Reisebüros war zuletzt vermehrt die Klage zu hören, dass die Airlines die gesetzlich vorgeschriebenen

Rückerstattungen bewusst verschleppten; die Reiseveranstalter sind per Pauschalgesetz dazu verpflichtet, ihrer Kundschaft die Gelder zurückzuzahlen – und entsprechend auf die Kooperation der Fluggesellschaften angewiesen. Sie dürfen nun aber zumindest auf Hilfe seitens der Politik hoffen. So hat der Nationalrat gestern mit knapper Mehrheit einen Antrag des Berner SVP-Politikers Lars Guggisberg zugestimmt, wonach die Airlines Swiss und Edelweiss nur dann Staatshilfen erhalten sollen, wenn sie den Reisebüros das Geld für stornierte Flüge bis spätestens 30. September zurückerstatten. Die Bedingung muss nun noch vom Ständerat

genehmigt werden. Das Parlament würde damit letztlich auch einer Forderung des Schweizer Reise-Verbands folgen.

Baldige Änderung der Rechtslage?

Privatpersonen, die ihren Flug nicht über ein Reisebüro gebucht haben, bleibt dagegen nichts weiter übrig, als ihren Anspruch auf Rückerstattung «nachweislich bei der Airline einzufordern», sagt Jan Bartholl, Fachanwalt für Reiserecht und europäische Fluggastrechte. Nachweislich hiesse in diesem Fall per Einschreiben mit Rückschein. Bleibt die Rückerstattung aus, könnten sich Fluggäste auch ans Bundesamt

für Zivilluftfahrt wenden. Das Bazl kontrolliert die Einhaltung der Fluggastrechteverordnung und spricht bei wiederholten Verstössen der Airlines Bussen aus. Zudem können Kunden vor einem Gericht klagen.

Allen, die ihr Geld zurückhaben wollen, rät Bartholl allerdings, möglichst schnell zu handeln. Denn es sei noch immer nicht ausgeschlossen, dass der Artikel 8 der EU-Fluggastrechteverordnung bald eingeschränkt werde. «Dann könnte es für die Kunden bitter werden, weil die Airlines ganz legal Gutscheine statt Rückerstattungen anbieten könnten», sagt er. Und diese nützen herzlich wenig, wenn die Airline am Ende insolvent sei.

Versicherer zeigen sich einsichtiger

Im Streit um die Haftungsfrage von Epidemie-Policen deutet die Assekuranz ein Einlenken gegenüber der Gastrobranche an.

«Besser als nichts», sagt Christian M. (Name geändert), ein Wirt aus der Region Baden, dessen Betrieb seit dem 16. März geschlossen ist. Auf die Vergleichslösung, wie sie die Versicherung Helvetia seit gestern den bei ihr versicherten Gastronomie-Unternehmen anbietet, würde er wahrscheinlich auch einwilligen, sagt er. Die Not sei zu gross, als dass er sich eine kurzfristige Linderung entgehen lassen könnte.

Doch der Aargauer muss weiter bangen. Seine Versicherung, die Winterthurer Axa, beschied dem Unternehmer nur drei Tage nach dem behördlichen Schliessungsbefehl (Lockdown) vom 16. März: «Bei uns ist der Betriebsunterbruch infolge Pandemie ausgeschlossen. Ich bitte Sie, Kontakt mit dem Kanton oder dem Branchenverband Gastrouisse aufzunehmen für die Klärung des weiteren Vorge-

hens aufgrund der behördlichen Schliessung Ihres Betriebes.» Christian M. und zahllose seiner Berufskollegen rieben sich ob dieser Post zunächst ungläubig die Augen. Da bezahlt man jahrelang die Prämie für die Epidemievversicherung, und wenn die Plage dann tatsächlich über das Land hereinbricht, soll es für den entstandenen Schaden keinen Rappen geben?

Pandemien sein nur beschränkt oder gar nicht versicherbar, lautet dazu das Argument der Versicherungsbranche, mit dem sie den im Kleingedruckten festgeschriebenen Ausschluss des Pandemie-Ereignisses begründet.

Gastrouisse bereitet Musterprozesse vor

Nicht alle Assekuranzunternehmen liessen die Geschädigten allerdings in der gleichen Art abblitzen, wie dies Christian M.

erfahren musste. «Besonders negativ aufgefallen sind bislang Axa, Helvetia und Generali, welche sich oftmals weigern, Leistungen zu erbringen», stellte Gastrouisse vor zwei Wo-

«Die Helvetia hat eingesehen, dass sie sich ihrer Leistungspflicht nicht entziehen kann.»

Christian Belser
Jurist Verband Gastrouisse

chen fest. Der Branchenverband hat selbst ein Rechtsgutachten erstellen lassen, mit folgendem Befund: «Epidemie-Versicherungen müssen für die durch das Coronavirus entstandenen Schäden aufkommen.» Der Verband hat rechtliche Schritte gegen die Versicherer eingeleitet und bereitet Musterprozesse vor.

Die Kampfansage scheint sich zu lohnen. «Die Helvetia hat eingesehen, dass sie sich ihrer Leistungspflicht nicht entziehen kann», sagt Gastrouisse-Jurist Christian Belser im Gespräch. «Die rechtliche Ausgangslage spricht für unsere Mitgliederbetriebe. Wir sind deshalb zuversichtlich, dass es in den weiteren Verhandlungen mit den verbleibenden Versicherungsgesellschaften zu guten Lösungen kommen wird.»

Während der Verband das Angebot von Helvetia noch

einer tieferen Prüfung unterziehen will, würde es Christian M. am liebsten gleich annehmen. 50 Prozent der ungedeckten Kosten und des Gewinnausfalls wollen die Ostschweizer für die Zeit der behördlichen Betriebschliessung vom 16. März bis zum 11. Mai übernehmen und dazu noch einen halben Monat nach Lockerung der bundesrätlichen Massnahmen. Christian M. spricht von einem Gesamtschaden von über 100 000 Franken. Mit der Hälfte davon könnte er immerhin die dringlichsten Kosten decken.

So reagieren Generali und Axa

Helvetia schreibt in der gestern veröffentlichten Medienmitteilung, bis zu der abschliessenden höchstrichterlichen Beurteilung des Rechtsstreites über den Pandemie-Ausschluss vergingen voraussichtlich noch bis zu

zwei Jahre, was in der aktuellen Situation niemandem helfe. Nötig seien deshalb pragmatische Lösungen, zu denen man Hand bieten wolle.

Wie es scheint, ist diese Erkenntnis aber zu spät gereift, als dass die Versicherungen einen Rufschaden noch abwenden könnten. Der Versicherer Generali will seinen betroffenen Kunden im Gegensatz zu dem von Konkurrent Helvetia offerierten Pauschalangebot immer noch allein mit «individuellen Lösungen» Hand bieten, wie es auf Anfrage heisst. Axa erklärt, man biete den Kunden «auf individueller Basis ähnliche Vergleichslösungen (wie Helvetia, Anm. d. Red.) an». Davon hat Christian M. allerdings noch nichts gehört, wie der Wirt gegenüber unserer Zeitung versichert.

Daniel Zulauf