

Airlines suchen Normalität

Swiss schraubt Gratis-Umbuchungen zurück

Erstmals seit Beginn der Pandemie sind die Einreisebedingungen stabiler. Und die Luftfahrt will zurück zur alten Planungssicherheit.

Konrad Staehelin / Aktualisiert: 10.10.2021, 09:00



Die Swiss auf dem Weg zurück zur Normalität: Die USA sind wieder offen, und die volle Flexibilität ist Geschichte.
Foto: Urs Jaudas (Tamedia)

Die Fluggesellschaft Swiss hat im Sommer mehrere Schritte in Richtung Überwindung der Pandemie gemacht: Nicht nur fliegt sie wieder rund 90 Prozent der Destinationen von vor der Pandemie an – wenn auch in tieferer Kadenz. Sie dreht auch an den Umbuchungsbedingungen für Billette.

Die Luftfahrtbranche hatte diese vor anderthalb Jahren sehr flexibel gestaltet. Damals hatte das Virus das Reisen zu Beginn komplett verunmöglicht. Später erschwerten ständig wechselnde Einreisebedingungen eine sichere Planung.

Die Swiss erlaubt darum, wie viele andere Airlines auch, [einmal gekaufte Billette jedwelcher Buchungsklasse kostenlos beliebig oft](#) auf neue Daten und gar Strecken umzubuchen. Nur wenn der neu gebuchte Flug teurer war als der bisherige, fielen Kosten an, nämlich die Preisdifferenz.

Risikoländerliste ist leer

Das war zwar angenehm für die Passagiere, erschwerte den Fluggesellschaften aber die Planung. Sie gewährten die Flexibilität nur, weil sonst noch weniger Menschen Flüge gebucht hätten. Aber die Liquidität hatten sie dringend nötig.

Mittlerweile steht kein Land mehr auf der Risikoliste des Bundes. Reisen, die jetzt möglich sind, dürften das auch in einem Monat noch sein. [Umgekehrt werden ab November die USA geimpften Reisenden offenstehen.](#)

Die Swiss hat auf die neue Planbarkeit reagiert und Anfang August einem Teil der Kundschaft die Flexibilität teilweise gestrichen. Betroffen sind die Buchungsklassen Economy Light und Business Saver, also die jeweils günstigsten Tarife der Economy und der Businessclass. Wer diese wählt, kann nur noch gegen eine Gebühr umbuchen. Sie beträgt 40 Franken auf Kurzstreckenflügen und 115 auf der Langstrecke.

«Ich gehe aber davon aus, dass die meisten anderen bald nachziehen werden. Bei Trends in der Luftfahrt haben wir es immer mit Herdenbewegungen zu tun.»

Thomas Jaeger, Chef des Luftfahrtdatenanbieters CH-Aviation,

Die neue Regelung ist mit jener der anderen Netzwerkairlines unter dem Lufthansa-Dach koordiniert: Austrian, Brussels und Lufthansa bieten ihrer Kundschaft also die gleichen Umbuchungsoptionen wie die Swiss.

Die Lufthansa-Gruppe ist damit strenger als die meisten anderen Airlines. Von Air France-KLM über British Airways bis zum US-Riesen Delta lässt ein Grossteil der Konkurrenz die Kundschaft selbst im günstigen Tarif kostenlos umbuchen. Und neben den Golf-Airlines, die sich dank Öl-Subventionen maximal kundenfreundlich geben können, zeigt sich sogar der Billigflieger Easyjet flexibler als die Swiss.

Thomas Jaeger, Chef des Luftfahrtdatenanbieters CH-Aviation, vermutet, dass die Swiss mit ihrem Schritt vor allem die teureren Billettkategorien attraktiver machen will. «Die Swiss und ihre Schwestergesellschaften in der Lufthansa-Gruppe mögen diesbezüglich den anderen Airlines nun ein wenig voraus sein», sagt Jaeger weiter. «Ich gehe aber davon aus, dass die meisten anderen bald nachziehen werden – einige haben das auch schon angekündigt. Bei Trends in der Luftfahrt haben wir es immer mit Herdenbewegungen zu tun.»

Simon Sommer, der als Fluggastrechte-Jurist bei der Plattform Cancelled.ch Passagiere gegenüber Airlines vertritt, sagt dagegen: «Die Swiss und ihre Schwesterairlines sind auch deswegen strenger als andere Airlines, um der Kundschaft die Reiseversicherung, die sie bei Buchungen mit anbieten, schmackhafter zu machen.»

Swiss kulanter als vor der Pandemie

Swiss-Sprecherin Meike Fuhlrott schreibt, dass dies bei der Entscheidung keine Rolle gespielt habe. Stattdessen habe man die Anpassung vorgenommen, da sich infolge steigender Impfraten und fallender Reiserestriktionen Reisefreiheit und Planungssicherheit wieder erhöht hätten. Zudem seien die Umbuchungsgebühren nur halb so hoch wie vor der Krise, und generell sei die Swiss immer noch kulanter als vor der Pandemie: «Vor der Krise waren die Light-Tarife zudem gar nicht umbuchbar. Seinerzeit war eine Umbuchung nur im Classic-Tarif möglich (also eine Stufe teurer als Light; die Red.), dies gegen Gebühr. Heute ist die Umbuchung im Classic-Tarif hingegen gebührenfrei.»

Die neue Regelung habe keinen Einfluss auf das Buchungsverhalten der Kundschaft, schreibt Fuhlrott weiter. Auch die Reisebüros geben sich entspannt und schreiben auf Anfrage, dass man wegen der Verschärfung jetzt nicht weniger mit der Swiss zusammenarbeite.

Dass diese weniger flexibel ist, nehmen sie allerdings durchaus wahr. «Wir beobachten, dass insbesondere grosse Carrier wie Emirates, Air France-KLM oder British Airways aktuell tatsächlich noch volle Tarifflexibilität anbieten», schreibt Kuoni-Sprecher Markus Flick.

Dass Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen von Airlines, aber auch weiterer Leistungsträger wie Hotels wieder strenger werden, sei jedoch kein Alleinstellungsmerkmal der Swiss. «Das Risiko, dass für den Herbst und Winter gebuchte Reisen nicht stattfinden können, ist nicht mehr vergleichbar mit der Unsicherheit, die noch im letzten Jahr mit der Buchung einer Reise verbunden war.»