

Airlines verärgern Kundschaft

Je nach Buchung bleiben Fluggäste auf den Annullationskosten sitzen

Eine Leserin ärgert sich darüber, dass eine Fluggesellschaft einen Flug nicht zurückerstattet, den sie nicht antreten konnte. Besondere Fallstricke lauern, wenn Hin- und Rückflug separat gebucht werden.

Bernhard Kislig

Publiziert: 26.09.2022, 09:54



Probleme stellen sich, wenn der Flug nicht angetreten werden kann oder gar nicht stattfindet. Je nach Buchung können Passagiere unterschiedliche Rechte geltend machen.

Foto: Urs Jaudas (Tamedia)

Eine Leserin konnte wegen eines ungültigen Covid-Zertifikats ihre Reise nach Australien nicht antreten. Sie wundert sich darüber, dass ihr die Tickets nicht zurückerstattet wurden. Nur die Flughafengebühren hat sie erhalten. Speziell bei ihrer Buchung ist, dass Hin- und Rückflug mit zwei verschiedenen Airlines erfolgt wären.

Die rechtliche Situation ist klar: Eine Airline kann nicht für ein ungültiges Covid-Zertifikat verantwortlich gemacht werden. Auch wenn Reisende wegen einer Corona-Erkrankung nicht abfliegen können oder wenn sie sich nicht über die Pandemie-Einreisebestimmungen eines Landes informiert haben, trifft die Airline keine Schuld. In diesen Fällen haben Reisende keinen Erstattungsanspruch.

Bei Krankheit übernimmt aber allenfalls eine Reiseversicherung die Kosten, die öfter im Servicepaket einer Kreditkarte integriert sind. Bedingung zur Nutzung der Police ist aber, dass die Tickets mit der Kreditkarte bezahlt worden sind. Zudem müssen Betroffene die Rückerstattung rasch beantragen, da der Anspruch sonst verfällt. Von der Airline dürfen in solchen Fällen meist nur Flughafentaxen und Gebühren zurückverlangt werden.

Wenn hingegen ein Flug gar nicht stattfindet, weil die Fluggesellschaft ihn annulliert hat, muss sie den vollen Preis zurückzahlen. Interessant am vorliegenden Fall ist, dass für Hin- und Rückflug zwei separate Buchungen bei verschiedenen Airlines vorliegen. Simon Sommer, Jurist und Experte für Fluggastrechte bei Cancelled.ch, warnt davor, solche Flüge zu buchen. Denn wenn die Airline den Hinflug ausfallen lässt, haben Passagiere nur für diesen einen Flug Anspruch auf Rückerstattung. Für den Rückflug erhalten sie hingegen keine Vergütung – selbst wenn es ihnen aufgrund des annullierten Hinflugs gar nicht mehr möglich ist, den Rückflug anzutreten. Denn für den Rückflug ist diese Airline ja nicht mehr verantwortlich.

Und wenn wie im vorliegenden Fall der Geschäftssitz der Airline für Hin- oder Rückflug ausserhalb Europas liegt, gilt zudem anderes Recht. «Die Fluggäste können sich so nicht mehr auf die konsumentenfreundlichen Bestimmungen stützen, die in der EU und der Schweiz gelten», sagt Sommer. Aus diesen Gründen seien solche separaten Flugbuchungen manchmal deutlich preisgünstiger. Doch leider werden Kundinnen und Kunden oft nicht darüber informiert. Im Kleingedruckten findet sich dann immerhin ein Hinweis, dass Hin- und Rückflug als separate Buchungen zu betrachten seien.

«Seriöse Reisebüros verkaufen im Normalfall keine solchen Buchungen», erläutert Fluggastrechtsexperte Simon Sommer. Doch vor allem bei gewissen Onlineanbietern sei das leider gang und gäbe.