



Swiss: Verweigerte eine Entschädigung mit Hinweis auf technischen Defekt

FLUGANNULLATIONEN

Swiss zahlt oft erst, wenn eine Klage droht

Hartnäckigkeit kann sich lohnen: Fallen Flüge wegen technischer Defekte aus, haben die Betroffenen Anspruch auf eine Entschädigung.

Verspätet sich ein Flug aufgrund eines technischen Defekts oder muss eine Airline den Flug deshalb annullieren, haben Passagiere je nach Flugdistanz zwischen 250 und 600 Euro pro Person zugut. Das sieht die EU-Fluggastrechtsverordnung vor, die auch in der Schweiz gilt.

Fluggesellschaften weigern sich oft, die Entschädigung zu zahlen («K-Tipp» 13/2019). Auch die Swiss. Beispielhaft ist der Fall einer 14-jährigen *saldo*-Leserin aus Zürich: Ihr Rückflug aus Estlands Hauptstadt Tallinn nach Zürich fiel wegen einer verstopften Toilette im Flugzeug aus. Das Mädchen

konnte erst am nächsten Tag über Frankfurt heimfliegen. Ihr Vater verlangte von Swiss vergeblich eine Entschädigung von 400 Euro. Auch *saldo* erhielt eine Absage: Ein technischer Defekt sei ein aussergewöhnlicher Umstand, eine Entschädigung sei nicht geschuldet, behauptete die Airline. Die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs sei in der Schweiz nicht verbindlich.

Der Vater wandte sich auf Rat von *saldo* an das Fluggastrechteportal *Cancelled.ch*. Es treibt für Flugpassagiere Entschädigungen nötigenfalls vor Gericht ein und behält im Erfolgsfall 30 oder 40 Prozent der Entschädigung. Und siehe da: Die Swiss zahlte sofort. Laut *Cancelled*-Geschäftsführer Simon Sommer geht die Swiss bei technischen Defekten meistens so vor. *bw*

Bei Mängeln von Waren Mahnfrist ansetzen

Die Möbelhändlerin Conforama lieferte einer *saldo*-Leserin aus Aedermansdorf SO im Januar das Sofa «Dallas» für 1999 Franken. Eine Lehne war defekt. Die Kundin reklamierte am gleichen Tag. Conforama versprach eine Reparatur. Vier Monate später kam ein Handwerker aus Frankreich vorbei. Er konnte das Sofa nicht reparieren.

Conforama beauftragte eine neue Reparaturfirma, die einen Termin im Juli vorschlug - sieben Monate nach der Lieferung. Die Leserin verlangte aber mit Unterstützung der *saldo*-Rechtsberatung eine Reparatur innert zwei Wochen oder ein neues Sofa. Zwei Wochen später war das Sofa repariert.

Das Gesetz sieht keine bestimmte Frist für eine Reparatur vor. Bei einem Sofa ist ein Monat zur Behebung eines Mangels angemessen. Ist die Reparatur dann nicht erfolgt, setzt man eine Nachfrist an. Verstreicht sie ungenutzt, kann man den Vertrag auflösen und Schadenersatz verlangen. *rm/kk*



Sofa «Dallas»: Conforama liess sich Zeit mit Behebung des Mangels

Ventil

Beim Migros-Ball ist die Luft raus

Daniel Bütler
Redaktor



Mein Sohn schenkte seinem Bruder einen Volleyball. Den «Mondo Paradise» kaufte er in der Migros für Fr. 14.95 von seinem Sackgeld. Die Brüder wollten das neue Spielzeug ausprobieren. Doch nach wenigen Minuten hatte der Ball keine Luft mehr. Aufpumpen nützte nichts. Mein Sohn brachte den Volleyball zurück und bekam einen neuen. Auch dieser hatte ein Loch. Nun waren die Buben enttäuscht.

Ich brachte den Ball in die Migros. Eine andere Kundin sagte, ihr Ball habe auch nicht funktioniert. Ich bekam das Geld zurück. Auf einen Umtausch verzichtete ich, da ich von einem Produktionsfehler ausging. Die Migros schrieb *saldo*: «Wir können keine Unregelmässigkeiten feststellen. Es gab nur einige wenige Beschwerden.» Trotz der gehäuften Defekte sah sie keinen Grund, den Ball aus dem Sortiment zu nehmen.