

Lufthansa verweigert die Zahlung

Ärger bei Kunden Keine genaue Begründung und Ungleichbehandlung von Passagieren: Bei einer Flugverspätung aus Südkorea lehnt die Fluggesellschaft Kompensationszahlungen an eine Pfadigruppe ab. Was gilt in solchen Fällen?

Bernhard Kislig

Rund 4200 Franken kostete die Teilnahme am Weltpfadilager in Südkorea. Für die jugendlichen Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Alter zwischen 14 und 18 Jahren war das viel Geld. Viele sparten lange oder arbeiteten in ihrer Freizeit für diesen Anlass, der vor einem Jahr stattgefunden hat. International ist die Veranstaltung unter dem Titel World Scout Jamboree bekannt, an der jeweils Tausende Jugendliche aus verschiedenen Ländern teilnehmen. Allein aus der Schweiz sind im Sommer 2023 mehrere Hundert Jugendliche mit dabei.

Zwei Schweizer Gruppen mit je rund 30 Teilnehmenden plus Leiterteams planen den Rückflug am 12. August 2023 mit der Lufthansa von Seoul nach Frankfurt. Am Vortag erfahren die Eltern, dass sich der Flug um rund 25 Stunden verzögert. Bei einer derart grossen Verspätung haben Fluggäste unter gewissen Voraussetzungen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung von 600 Euro. Für viele der betroffenen Jugendlichen wäre das ein willkommenen Zuspätkommen an die für sie kostspielige Reise. Entsprechend viele haben diesen Anspruch bei der Lufthansa geltend gemacht.

Zuerst «gute Nachrichten», dann folgt der Rückzug

In solchen Fällen erhalten Fluggäste von der Airline üblicherweise eine klare Antwort mit einer einheitlichen Begründung. Im vorliegenden Fall ist das anders. Mehrere Mitglieder der Pfadigruppe erhalten zunächst eine Zusage. So heisst es etwa in Schreiben, die dieser Redaktion vorliegen: «Es gibt gute Nachrichten: Sie erhalten von uns Geld zurück.» Oder: «Wir haben Ihre Anfrage nun bearbeitet und möchten Ihnen die Summe zahlen und damit zu einem positiven Reiseabschluss beitragen.»

Doch auf einmal nimmt die Lufthansa Zusagen wieder zurück. Manche erhalten auch gleich direkt eine ablehnende Antwort. Bemerkenswert ist, dass die Lufthansa die Ausgleichszahlung mit unterschiedlichen Begründungen verweigert. So heisst es einmal: «Unseren Aufzeichnungen zufolge kam es auf dem streitgegenständlichen Flug zu einer Flugunregelmässigkeit (...) aufgrund der Mindestruhezeit der Besatzung.» Ein anderes Mal schreibt die Fluggesellschaft: Eine Ausgleichszahlung sei nach Gesetz nicht vorgesehen, «da wir Sie (...) rechtzeitig über die Flugstreichung informiert haben». Bei anderen Fluggästen macht die Lufthansa das Wetter oder operative Gründe für das Nein verantwortlich.

Mindestens einer Pfadileiterin überweist die Lufthansa die 600 Euro – das zeigen Dokumente, die dieser Redaktion vorliegen. Somit liegt eine Ungleichbehandlung der Fluggäste vor, die am 12. August von Seoul nach Frankfurt fliegen wollten.

Tatsächlich müssen Fluggesellschaften keine Ausgleichszahlung leisten, wenn sie für die Verspätung nicht verantwortlich gemacht werden können. Typi-



Schweizer Pfadis in Südkorea: Ihr Rückflug von Seoul nach Frankfurt verzögerte sich um rund 25 Stunden. Foto: PD

Die Airline macht mal das Wetter, mal operative und dann wieder ganz andere Gründe verantwortlich.

sche Beispiele sind schlechtes Wetter oder staatlich verordnete Flugbeschränkungen.

Eine Anfrage dieser Redaktion weist die Medienstelle der Lufthansa zunächst pauschal zurück. Obwohl es nur um Auskünfte zum Flug und nicht um einzelne Personen geht, verlangt sie eine Vollmacht der Fluggastagiere. Auf Nachfrage hin macht sie dafür vage «rechtliche Gründe» geltend, ohne die spezifischen Rechtsgrundlagen nennen zu können.

Als diese Redaktion eine entsprechende Vollmacht vorlegt, teilt die Lufthansa mit: «Unsere Recherche hat ergeben, dass die Verspätungen der genannten Flüge ursächlich auf extreme Wetterlagen zurückzuführen sind, als deren Folge keine Entschädigungen gezahlt werden.» Doch die Wetterdaten zeigen,

dass am 12. August 2023 ein Flug von Seoul nach Frankfurt problemlos möglich gewesen wäre. Flugdaten bestätigen zudem, dass mehrere Flugzeuge nach Westeuropa gestartet sind – unter anderem eine Maschine der Lufthansa nach München. Damit konfrontiert, antwortet die Lufthansa-Medienstelle nur noch kurz angebunden in einem Satz. Sie verweist erneut auf «Wetterkonditionen», auf einen Flug vom 9. August und eine zu kurze «Crew Rest Time» vor Ort.

Auf präzisierende Nachfragen gibt die Lufthansa keine Auskunft mehr. Auch auf den Vorwurf der Ungleichbehandlung reagiert sie nicht. Schliesslich schreibt die Medienstelle: «Wir verweisen auf den abgeschlossenen Austausch.»

Eine Analyse der Wetterdaten bestätigt, dass ein Lufthansa-

Flug vom 9. August 2023 ab Frankfurt nach Seoul um einen Tag verschoben werden musste. Die Besatzung kam deshalb erst am 11. August in Seoul an. Leider wollte sich die Lufthansa nicht näher zur Mindestruhezeit für die Besatzung äussern. Möglicherweise liegt diese bei 24 Stunden. So wäre der Rückflug der Schweizer Pfadigruppen am 12. August 2023 zwar noch möglich gewesen – dies aber nur mit einigen Stunden Verspätung.

«Solche Begründungen stützen die Gerichte nicht»

Nach Einschätzung von Simon Sommer von Canceled.ch reicht diese Begründung nicht aus, um die Kompensationszahlung von 600 Euro zu verweigern. Canceled.ch ist eine Plattform, die Fluggäste bei ihren Ansprüchen gegenüber Airlines vertritt. «Solch

verkettete Begründungen über mehrere Tage zurück stützen die Gerichte üblicherweise nicht.» Aber auch aufgrund der Ungleichbehandlung, der anfänglichen Zusagen und der unterschiedlichen Begründungen glaubt Simon Sommer nicht, dass die Lufthansa in diesem Fall recht bekommt. Aufgrund der ungewöhnlichen Kommunikation der Lufthansa gegenüber ihren Fluggästen schliesst er nicht aus, was einige Eltern vermuten: Möglicherweise machte die Lufthansa einen Rückzieher, als klar war, dass es um eine grosse Gruppe mit vielen Forderungen geht.

Der Vater eines Pfadfinders äussert zudem seinen Unmut darüber, dass in diesem Fall Schweizer Fluggäste ihre Rechte vor einem deutschen Gericht erstreiten müssen: «Die Lufthansa rechnet wohl damit, dass die wenigsten dies tun werden.» Doch Simon Sommer vertritt in dieser Angelegenheit mehrere Pfadileiterinnen und hat bereits eine deutsche Anwaltskanzlei eingeschaltet, um deren Ansprüche durchzusetzen.

Für die betroffenen Fluggäste besteht in einem solchen Verfahren kein finanzielles Risiko: Bei einer Niederlage vor Gericht zahlen sie nichts, bei einem Sieg erhalten sie die 600 Euro abzüglich einer Erfolgsprovision von 40 Prozent für Canceled.ch. Bei einer aussergerichtlichen Einigung liegt die Provision bei 30 Prozent.

Wann haben Kunden Anspruch auf eine Verspätungszahlung?

Bei einer grossen Verspätung erhalten die Fluggäste erst einmal Essen und Getränke. Dauert sie bis zum nächsten Tag, bezahlt die Fluggesellschaft zudem die Übernachtung im Hotel mitsamt Transport und Verpflegung. Unter folgenden Bedingungen können Fluggäste eine Ausgleichszahlung geltend machen:

— Da es um EU-Bestimmungen geht, muss der Flug entweder in der EU starten oder in der EU

landen. Dabei ist noch ein entscheidender Unterschied zu beachten: Beziehen sich Fluggäste auf den Start, gilt diese Regelung, egal, um welche Airline es sich handelt. Geht es hingegen um die Landung, dann muss es eine Airline mit Sitz in der EU sein.

— Die Fluggesellschaft muss für die Verspätung verantwortlich gemacht werden können – beispielsweise wegen eines technischen Defekts. Nicht möglich ist

dies unter anderem bei schlechtem Wetter.

— Bei einer Distanz von bis zu 1500 Kilometern und einer Verspätung von mindestens drei Stunden liegt die Entschädigung bei 250 Euro.

— Bei mindestens drei Stunden Verspätung und bis zu 3500 Kilometern sind es 400 Euro.

— Bei mehr als vier Stunden und über 3500 Kilometern sind es 600 Euro. (red)