

Wie viel Geld bekomme ich, wenn mein Flug gestrichen wird?

Flughafen Zürich Eigentlich steht Passagieren Geld zu, wenn ihr Flug annulliert wird oder sich verspätet, aber nicht in allen Fällen. Fazit: Es ist kompliziert.

Manuel Navarro

Kurz vor Ende der Sommerferien war es mal wieder so weit. Ein Gewitter legte am Montag, 12. August, den Flughafen Zürich lahm. An Starts war ab knapp 21 Uhr nicht mehr zu denken, zu gefährlich wäre die Arbeit auf den Vorfeldern für das Personal gewesen. Erst rund 90 Minuten später konnten wieder erste Maschinen abheben.

Noch schlimmer traf es viele Passagiere der Fluggesellschaften Swiss, Helvetic und Edelweiss. Sie konnten aufgrund des Unwetters nicht nach Zürich fliegen und mussten stattdessen in Mailand und Stuttgart aussteigen. So kam es, dass Hunderte Fluggäste mitten in der Nacht an diesen Flughäfen gestrandet waren. Und sie erst am nächsten Morgen weiterreisen konnten, viele per Deutsche Bahn oder Taxi.

Gefahr hat für diese Passagiere nicht bestanden. Ärgerlich ist es aber allemal. Und bei manch Betroffenen dürfte es die Frage aufgeworfen haben: Welche Art von Kompensation steht mir für diesen Ärger zu?

Je weiter die Reise, desto mehr Geld gibt es

Grundsätzlich ist es so: Anrecht auf eine Entschädigung hat man, wenn ein Flug gestrichen wird oder wenn er drei Stunden später als geplant am Ziel ankommt. Die Höhe ergibt sich dabei aus der Reisedistanz. Bis 1500 Kilometer gibt es 250 Euro, bis 3500 Kilometer 400 Euro und über 3500 Kilometer 600 Euro. Eine Ausnahme sind Reisen, die zwar über 3500 Kilometer Distanz haben, aber innerhalb der EU stattfinden (zum Beispiel von Athen nach Gran Canaria). In diesem Fall gibt es nur 400 Euro.

Festgelegt sind diese Beträge in der EU-Fluggastrechteverordnung, die auch für die Schweiz gilt. Allerdings: Nicht bei allen verspäteten oder gestrichenen Flügen können die Airlines zur Kasse gebeten werden. Fluggastrechtejurist Simon Sommer erklärt: «Die Airline darf eine Entschädigung aber dann verweigern, wenn die Flugunregelmässigkeit auf höhere Gewalt oder Drittverschulden zurückzuführen war. Dazu gehören zum Beispiel Wetterturbulenzen wie ein Gewitter.»

Man spreche dabei von sogenannten aussergewöhnlichen Umständen. «Diese liegen vereinfacht gesagt dann vor, wenn das Ereignis nicht in der Machtsphäre der Fluggesellschaft lag.» Ein anderes Beispiel für solche aussergewöhnlichen Ereignisse sei zum Beispiel der Streik von Fluglotsen, denn diese gehörten nicht zur Airline.

«Andererseits: Auf Probleme mit dem Flugzeug, operationelle Entscheidungen und Schwierigkeiten mit der Crew hat eine Fluggesellschaft sehr wohl Einfluss», betont Sommer. Ein technischer Defekt an einem Triebwerk könne deshalb nicht als aussergewöhnliches Ereignis zählen – und entsteht dadurch eine Verspätung von über drei Stunden, müsste die Airline auch zahlen.

«Eine Ausnahme davon liegt nur dann vor, wenn diese Probleme durch Dritte verursacht wurden. Zum Beispiel wenn das Triebwerk durch einen Vogel beschädigt wurde oder das Flugzeug einen Schaden erlitten hat, weil es von einem Tankfahrzeug gerammt wurde.»

Kein Geld gibt es auch, wenn die Airline den Flug mehr als zwei Wochen vor dem geplanten Start annulliert. Aber auch in diesem Fall hat man Anspruch auf eine kostenlose Umbuchung oder auf eine Rückerstattung des Tickets.

Während der Reise ist die Airline verantwortlich

Anders sieht es aus, wenn der Flug zwar wie geplant begonnen hat, aber aufgrund höherer Gewalt nicht wie vorgesehen endet. Also wenn er zum Beispiel – wie im Fall der gestrandeten Passagiere in Stuttgart – nicht dort endet, wo er eigentlich hätte enden sollen. «Diese Passagiere haben hier keinen Anspruch auf eine pauschale Ausgleichszahlung», bestätigt Sommer. Sehr wohl hätten diese Personen aber ein Recht darauf, bis zum Endzielort transportiert zu werden. «In der Regel müsste dies durch die Airline organisiert werden, zum Beispiel mit Bussen oder mit einem Weiterflug am Folgetag.»

Wichtig: Wenn ein Flugzeug an einem anderen als dem geplanten Ort landen muss, der Grund dafür aber etwas ist, was durchaus im Einflussbereich der Airline steht, gelten wieder die gleichen Regeln wie bei der Verspätung oder der Annullierung. Und man hat entsprechend Anrecht auf eine Entschädigung.

Unabhängig davon, weshalb das Flugzeug nicht bis zur geplanten Destination reisen konnte, muss die Fluggesellschaft während der Dauer des unfreiwilligen Aufenthalts für Verpflegung und Unterkunft sorgen. «Nur wenn die Airline dies auf explizites Ersuchen nicht tut oder nicht tun kann, kann der Passagier eigenständig ein Hotel aufsuchen und diese Kosten zurückfordern.» Meistens sei diese Zurückforderung schwierig, warnt Sommer.

Der Aufenthalt in Stuttgart war ein solcher Fall. Einige der Maschinen landeten erst nach Mitternacht. Die Passagiere wurden dann per SMS darüber informiert, dass sich aufgrund der späten Stunde und der grossen Menge an Passagieren niemand um sie kümmern könne und man selbst für die Übernachtung und das weitere Vorgehen besorgt sein solle. Die Fluggesellschaft hatte bereits damals mitgeteilt, selbstverständlich komme man für die Kosten auf.

Meistens wird zuerst abgeblockt

Allerdings: In vielen Fällen lehnen Fluggesellschaften zuerst einmal eine Entschädigungsforderung ab, selbst wenn sie rechtmässig wäre. Darüber berichtete jüngst etwa der «Kassensturz». Es passiert so oft, dass Juristen wie Simon Sommer sich auf solche Fälle spezialisiert haben. Der 34-jährige hat 2017 die Plattform Cancelled.ch mitgegründet. «Wir behandeln pro Jahr eine vierstellige Anzahl an Fällen», so Sommer. Mit ein Grund dafür sei, dass sich das Mandatieren eines «klassischen Anwalts» in der Schweiz in der Regel nicht

lohne. «Der Streitwert ist dafür zu tief und die Anwaltskosten zu hoch.»

Wolle man sich nicht an Spezialisten wenden, gebe es aber noch andere Möglichkeiten, um zu seinem Geld zu kommen. «Viele Personen gelangen an ihre Rechtsschutzversicherung. Und man kann sich auch an das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) wenden.» Dieses setzt zwar keine Entschädigungsansprüche durch, aber es prüft, ob eine Fluggesellschaft im konkreten Fall gegen die Fluggastrechteverordnung verstossen hat. Falls ja, kann das Bazl die Airline büssen.

Zuständiges Amt ist überlastet

Sommer kritisiert dieses System. «Der Witz ist: Wenn das Bazl der betroffenen Fluggesellschaft mit einer Busse droht, kann die Airline dieser zumeist entgehen, indem sie dann die Entschädigung doch zahlt.» Dieses Vorgehen sei absurd, denn es ermutige die Fluggesellschaften, primär zuerst einmal eine Entschädigungszahlung abzulehnen. «Man stelle sich einmal vor, man könnte schwarzfahren und dann bei einer Kontrolle einfach nachträglich noch ein Billett lösen, statt eine Busse zu bezahlen. Logisch, dass dann einfach viele immer schwarzfahren würden», ärgert sich Sommer. Die heutige Praxis sei wohl kaum im Sinne des Konsumentenschutzes.

Sie sorgt zudem für eine Überlastung des Bazl. Wie die SRF-Sendung «Espresso» kürzlich publik machte, gehen beim Amt pro Jahr 5000 bis 6000 Airline-Anzeigen ein. Dazu stehen dem Amt derzeit nur fünf Vollzeitstellen zur Verfügung. Was dazu führt, dass aktuell noch Fälle aus dem Jahr 2022 abgearbeitet werden.

«Wetter», «Verspätet», «Cancelled» – in manchen dieser Fälle steht eine Entschädigungszahlung zu. In anderen hat man aber einfach Pech – und es gibt nichts. Foto: Samuel Schalch

«Die Airline darf eine Entschädigung verweigern, wenn die Unregelmässigkeit auf höhere Gewalt zurückzuführen war. Dazu gehören Wetterturbulenzen wie ein Gewitter.»

Simon Sommer Fluggastrechtejurist