

Sozial & Sicher

Der hohe Preis billiger Flüge

Fliegen ist günstig wie nie zuvor - solange man seine Reisepläne nicht ändert.

Will man den Flug jedoch umbuchen oder einen anderen Reisepartner mitnehmen, wird es plötzlich teuer und oft auch mühsam.

Von Thomas Müller

Doris Truninger aus Winterthur hatte im März 2012 für sich und eine Kollegin ein Swiss-Ticket für den Flug Zürich-Marrakesch/Málaga-Zürich gebucht, Abflug im September. Vier Monate später stellte sich heraus, dass die Kollegin nicht mitreisen kann. Deshalb liess Truninger das Ticket auf ihren Ehemann umschreiben. «Ich rechnete zwar mit einer Gebühr, aber die Preiserhöhung hat mich umgehauen», erzählt sie. Statt 340 Franken inklusive Taxen kostete der Flug für die Begleitperson nun total 840 Franken. Der Grund: Das ursprüngliche Ticket verfiel ersatzlos - und das neue musste sie zum tagesaktuellen Preis von 500 Franken dazukaufen. «Den gleichen Platz fast zum dreifachen Preis zu verkaufen, ist für mich Wucher», wettet Truninger.

Das sieht die Fluggesellschaft Swiss anders. Sie schrieb der reklamierenden Kundin, die internationalen Richtlinien erlaubten keine nachträglichen Namensänderungen (ausser bei Heirat oder Scheidung gegen eine Gebühr). Das Umschreiben eines Flugtickets auf eine andere Person sei «definitiv nicht gestattet». Daher müsse das alte Ticket storniert und ein neues gebucht werden. «Dass der ursprüngliche Tarif nicht mehr verfügbar ist, ist natürlich sehr unangenehm», bedauerte der Swiss-Kundendienst. Hintergrund der strengen Praxis ist die Befürchtung, dass mit Tickets spekuliert würde, wenn Namensänderungen erlaubt wären. «Es wäre möglich, dass Passagiere Tickets zu einem günstigen Tarif kaufen und Sitze mit fiktiven Namen blockieren, um sie dann kurz vor Abflug zu einem wesentlich höheren Preis an Dritte weiterzuverkaufen», begründet Swiss-Sprecherin Myriam Ziesack.

Tatsächlich sind Flugscheine auch bei anderen Airlines nicht übertragbar. Das wäre nicht der Rede wert, wenn man die Tickets gegen Erstattung des Kaufpreises stornieren könnte. Doch das ist bei praktisch allen Airlines höchstens in teuren Buchungsklassen möglich. Es gilt generell: je günstiger der Tarif, desto grösser die Restriktionen. Deshalb gibt es für günstige Tickets im Fall einer Stornierung kaum je Geld zurück, und Umbuchungen sind oft nicht oder nur gegen eine saftige Gebühr gestattet.

«Kostenlos» für 600 Franken

Das wusste auch Peter Keller (Name geändert), als er im letzten Oktober den Flug von Catania nach Zürich auf Mai dieses Jahres verschob. Beim Umbuchen auf der Air-Berlin-Website wählte er deshalb die Möglichkeit, vom Fly-Classic- in den flexibleren Fly-Flex-Tarif zu wechseln. Dafür zahlte er zusätzlich zur Umbuchungsgebühr von 148 Franken einen Zuschlag von 155 Franken, total also 303 Franken. Wenn er seine Buchung im Internet aufrief, stand dort fortan: «Tarifklasse Fly Flex - kostenfrei umbuchbar und stornierbar.»

Das das nicht stimmte, erfuhr der Kunde erst, als er die Tickets im März stornieren musste. Eine Air-Berlin-Mit-



Je günstiger der Flugtarif, desto kleiner der Spielraum für Änderungen: Szene am Flughafen Zürich im Juni 2012. Foto: Nicola Pitaro

arbeiterin erklärte ihm am Telefon, vom ursprünglichen Flugpreis von 800 Franken inklusive Gebühren erhalte er bloss 210 Franken zurück. Das ergebe sich aus den Beförderungsbedingungen. Keller wollte es nicht glauben und erkundigte sich per E-Mail beim Kundendienst, wo

das im Kleingedruckten stehe und weshalb sich die Airline nicht an ihr Versprechen halte. Eine Antwort blieb aus.

Auf Anfrage des TA konnte auch die Air-Berlin-Sprecherin die Klausel nicht angeben. Stattdessen antwortete sie, die Umbuchung in den Fly-Flex-Tarif be-

deute nicht, «dass die ursprünglich akzeptierten Bedingungen für den Fly-Classic-Tarif aufgehoben werden. Sonst könnte ja jeder Gast von Fly Classic auf Fly Flex umbuchen, um dann kostenfrei zu stornieren.» Wie der Kunde hätte merken sollen, dass der Vermerk in

Missbräuchliche Vertragsklauseln

Dem Seco eilt es nicht mit einer Klage

Weder Organisationen für Konsumentenschutz noch der Bund haben Firmen bisher wegen einseitigem Kleingedrucktem verklagt.

Airlines bestrafen Passagiere mit einem Aufpreis, wenn sie ihr Ticket nur teilweise benutzen. Das ist eine weit verbreitete Praxis. Zur Kasse gebeten werden beispielsweise Kunden, die den Hinflug verfallen lassen, weil sie sich entscheiden, mit dem Zug anzureisen. Die Beförderungsbedingungen sagen dazu meist Folgendes: «Der Flugpreis ist nur gültig, wenn die Flüge in gebuchter Reihenfolge absolviert werden. Andernfalls erfolgt eine Neuberechnung des Flugpreises auf Basis des tatsächlichen Reisewegs.» Am Ende steht dann meist ein höherer Preis (TA vom 12. 11. 2012).

Fachleute wie der Zürcher Rechtsanwalt und Privatdozent Arnold Rusch sind der Ansicht, solche Klauseln verstössen gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. Dieses

verbietet seit 1. Juli 2012 missbräuchliche Klauseln zum Nachteil der Konsumenten. Die Airlines argumentieren, der Nachteil werde durch den deutlich günstigeren Ticketpreis kompensiert.

Passagiere, denen die Fluggesellschaft einen Aufpreis verrechnet hat, können ihr Geld vor Gericht zurückfordern, müssen dafür allerdings einen Kostenvorschuss leisten. «Die Chancen, dass die Airline zahlt, bevor es zu einem Urteil kommt, stehen gut, denn die Branche fürchtet ein Präjudiz», sagt Rechtsanwalt Rusch. Laut Medienberichten hat Swiss in mindestens zwei Fällen vorzeitig eingelenkt.

Hohe Kosten schrecken ab

Klage einreichen können aber nicht nur Passagiere, sondern auch Konsumentenschutzorganisationen sowie das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco). «Noch dieses Jahr soll die erste Klage gestartet werden», kündigt Sara Stalder von der Stiftung für Konsumentenschutz an. Ob es eine Airline treffen wird oder ein anderes Unternehmen, verrät sie nicht. Die Klage wolle gut vorbereitet sein,

denn bei einer Niederlage kämen hohe Kosten auf ihre Organisation zu.

Auch das Seco hat es nicht besonders eilig. Allgemeine Geschäftsbedingungen machten nur einen kleinen Teil der Beschwerden aus, die das Seco wegen unlauteren Wettbewerbs erhalte, begründet der Ressortleiter Recht, Guido Sutter. Man habe aber diesen Sommer zwei Abmahnungen wegen Rolloverklauseln verschickt. Diese Klauseln besagen, dass sich ein Vertrag trotz fester Laufzeit automatisch verlängert, wenn er nicht rechtzeitig gekündigt wird. Sie finden sich zum Beispiel im Kleingedruckten von Handyverträgen.

In Deutschland entschied der Bundesgerichtshof schon vor drei Jahren, Flugpassagiere seien berechtigt, nur einen Teil des gebuchten Fluges zu benutzen. Die Airline dürfe diesfalls nur verrechnen, was diese Teilleistung am Buchungstag kostete - nicht den höheren Preis am Tag der Umbuchung oder der Nachbelastung. Das gilt allerdings nicht für Kunden, die von Anfang an wussten, dass sie den Flugschein nur teilweise abfliegen. (thm)

seinen Flugdaten «Tarifklasse Fly Flex - kostenfrei umbuchbar und stornierbar» nicht gilt, sagte die Sprecherin nicht.

Ihre Berechnung ergab, dass Peter Keller sogar nur 197 Franken zurück-erhalte: die 155 Franken für den Tarifklassenwechsel und die «sonstigen Gebühren» von 42 Franken. Nebst dem Ticketpreis behielt Air Berlin den Kerosinzuschlag (103 Franken) und die «Service-Gebühren» (18 Franken) für sich. «Der Kerosinzuschlag muss nicht erstattet werden, weil die Treibstoffkosten nicht passagierbezogen anfallen und bei einer Stornierung oder Umbuchung keine Kostenersparnis für die Airline eintritt», so die Sprecherin. Damit hätte Air Berlin vor Gericht wohl schlechte Karten, aber für Keller lohnt sich ein Prozess in Deutschland nicht. Er wartete fast vier Monate, bis die 197 Franken auf seinem Konto eintrafen.

Dreimal Tickets gekauft

Wie sehr Umbuchungen ins Geld gehen können, erfuhren auch die Swiss-Kunden René und Martin Werner. Sie hatten für 1400 Franken einen Flug nach Barcelona gebucht und mussten den Hinflug aus familiären Gründen um einige Tage verschieben. Weil das mit dem gebuchten Ticket nicht ging, kauften sie ein zweites für nochmals 1000 Franken. Doch als sie für den Rückflug einchecken wollten, annullierte Swiss das Ticket, weil Werners den gebuchten Hinflug ausfallen liessen.

Wie viele andere Airlines storniert Swiss Rück- oder Anschlussflüge, wenn Passagiere den Hinflug verfallen lassen (siehe Box). Vater und Sohn Werner mussten deshalb ein drittes Ticket für weitere 1500 Franken kaufen. «Das finde ich unverschämt», sagte Martin Werner dem «Beobachter», der den Fall publik machte und den Passagieren einen Anwalt vermittelte. Kurz vor dem Gerichtstermin lenkte Swiss doch noch ein und offerierte einen Fluggutschein über 2000 Franken.

Satter Aufpreis, fast leerer Flug

Vor teuren Überraschungen sind auch Businessclass-Kunden nicht gefeit. Wegen eines kurzfristig verschobenen Termins in Madrid wollte das Ehepaar Lehnis aus Losterf so zwei Tage später als geplant nach Spanien und wieder zurück fliegen. «Obwohl die Umbuchung nach Tarif möglich war, verlangte Swiss pro Person 980 Franken Nachzahlung», ärgert sich Caspar Lehnis. Der Grund: Der Flug war an diesem Tag um so viel teurer als am ursprünglich gebuchten. Dass Ticketpreise steigen, je näher der Abflugtag rückt, ist normal, weil die günstigsten Flugscheine in der Regel zuerst weggehen. «Ist die gleiche Buchungsklasse bei einer Umbuchung nicht mehr verfügbar, wird die nächsthöhere verfügbare Klasse gebucht», erklärt Swiss-Sprecherin Myriam Ziesack. «Die Differenz wird dem Kunden verrechnet.» Als Caspar Lehnis im Flugzeug sass, staunte er dennoch: «Der Hinflug war zu zwei Dritteln leer, und auf dem Rückflug sass ausser uns nur noch eine Person in der Businessclass.»

Leser fragen

Arbeit Lohnabzug wegen angeordneter Minusstunden?

Seit einiger Zeit läuft unser Geschäft schlecht. Der Chef hat deshalb angeordnet, wir Angestellten hätten Überstunden abzubauen. Obwohl das Überstundenguthaben bei vielen schon aufgebraucht ist, müssen wir weiterhin zu Hause bleiben, erhalten aber den vollen Lohn. Die Fehlstunden könnten wir später bei guter Auslastung wieder kompensieren, sagt der Chef. Wie verhält es sich aber, wenn eine Seite den Vertrag kündigt? Darf das Geschäft dann den letzten Lohn wegen der Fehlstunden kürzen?

Nein. Wenn Ihr Chef die angebotene Arbeitsleistung nicht annimmt, spricht man von einem Annahmeverzug. Das Obligationenrecht sagt dazu, dass Angestellte weiterhin den Lohn zugut haben (Artikel 324). Auch müssen sie die Arbeit

später nicht nachholen. Ausnahmen sind möglich, wenn es im Vertrag steht oder wenn die Existenz des Betriebs gefährdet ist. Grundsätzlich liegt das wirtschaftliche Risiko aber beim Arbeitgeber. Im Streitfall müssten Sie allerdings beweisen können, dass Sie Ihre Arbeitsleistung angeboten haben. Dies ist nur dann nicht nötig, wenn der Chef eindeutig auf Ihr Erscheinen verzichtet hat und Sie dies belegen können.

Datenschutz Ist eine Videokamera beim Hauseingang zulässig?

Der Vermieter hat im Eingangsbereich unseres Wohnblocks eine Videokamera installiert - aus Sicherheitsgründen, wie er sagt. Künftig weiss er also, mit wem die Mieter abends nach Hause kommen und ob sie morgens pünktlich zur Arbeit gehen. Ist das erlaubt - oder kann ich verlangen, dass er die Kamera entfernt?

Ja, das können Sie verlangen. Die Überwachung des Hauseingangs mit einer Kamera verletzt das Persönlichkeitsrecht der Mieter. Dieses Recht umfasst sowohl die Freiheit, die Wohnung ohne Überwachung zu betreten und zu verlassen, als auch die Freiheit, ungestört Besuch zu empfangen. Der Vermieter darf sein

Thomas Müller

beantwortet Ihre Fragen zum Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.



Senden Sie uns Ihre Fragen an sozial&sicher@tages-anzeiger.ch

Grundstück zwar mit Kameras überwachen und gegen Einbruch sichern - aber nur, soweit er damit keine Rechte Dritter verletzt. Ein deutsches Gericht hat sogar entschieden, dass in Mietshäusern selbst Kameraattrappen verboten seien,

weil sie die Mieter einem permanenten Überwachungsdruck aussetzen. Ob ein Schweizer Richter ebenso entscheiden würde, ist offen.

Handwerkerrechnung Wie viel darf der Sanitär für die Fahrt verrechnen?

Jedes Mal, wenn ein Handwerker mir seinen Stundenzettel zur Unterschrift einhüllt, zweifle ich an der Korrektheit. Kürzlich stand auf einem Rapport «1 Stunde Arbeit», obwohl der Sanitär nur etwa 20 Minuten bei mir war. Den Zeitaufwand für die Fahrt hin und zurück hatte er einfach eingerechnet. Darf er das - oder hätte er nur eine Fahrkostenpauschale und dazu die tatsächlich geleistete Arbeit verrechnen dürfen?

Es kommt darauf an, was Sie mit der Sanitärfirma im Voraus abgemacht haben. Ist nichts vereinbart, richtet sich die Ver-

gütung nach Aufwand. Dabei wird die Reisezeit häufig als normale Arbeitszeit verrechnet, was wohl damit zu tun hat, dass der Arbeitgeber den Monteur auch für die Fahrt zum Kunden voll entlohnen muss.

Für seinen Aufwand ist der Unternehmer beweispflichtig, auch für die Fahrzeit. Sicher geht es nicht an, die Fahrt mehrfach zu verrechnen, wenn ein Monteur im Quartier mehrere Kunden nacheinander bedient. Muss ein Arbeiter zwei- oder dreimal hin- und herfahren, weil er dauernd irgendwelche Werkzeuge oder Material vergisst, stellt sich die Frage, ob er nicht unnötigen Aufwand betreibt. Dafür muss der Kunde nicht aufkommen. Generell empfiehlt es sich, vorgängig zu fragen, wie und nach welchen Ansätzen ein Betrieb abrechnet. Die Auskunft kann man sich auch schriftlich bestätigen lassen.

Postadresse: Tages-Anzeiger, Sozial & Sicher, Postfach, 8021 Zürich