Die Ausreden der Airlines

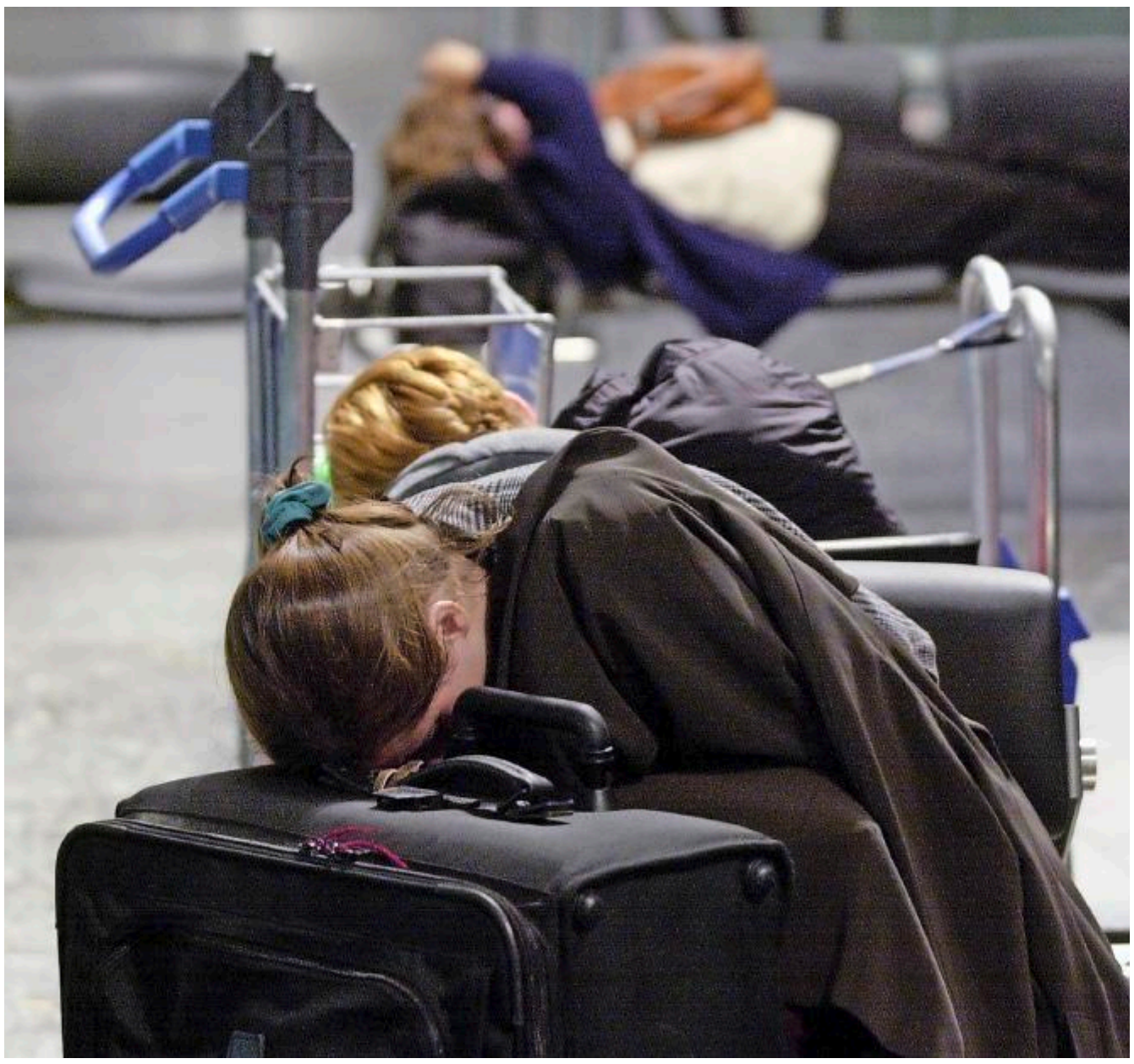
Wenn ein Flug stark verspätet ist oder annulliert wird, lehnen Airlines Forderungen nach einer Entschädigung oft ab. Zu Unrecht, denn den Passagieren steht in der Regel auch bei einem Defekt Geld zu.

Thomas Müller

Dass Airlines oft kneifen, wenn sie Passagiere annullierter, überbuchter oder stark verspäteter Flüge entschädigen müssten, ist bekannt. Erstmals zeigt nun aber eine Untersuchung im Detail, wie Fluggesellschaften auf entsprechende Anfragen reagieren. Das Onlineportal Airhelp, das Entschädigungen für betroffene Fluggäste einfordert, hat zwischen August 2013 und September 2014 2752 Anfragen statistisch erfasst und nach einzelnen Airlines ausgewertet (siehe Infografik). Die Swiss gehört nicht dazu. Die ganze «Untersuchung über die Ablehnung von Entschädigungsanfragen» ist im Blog von Getairhelp.com zu finden.

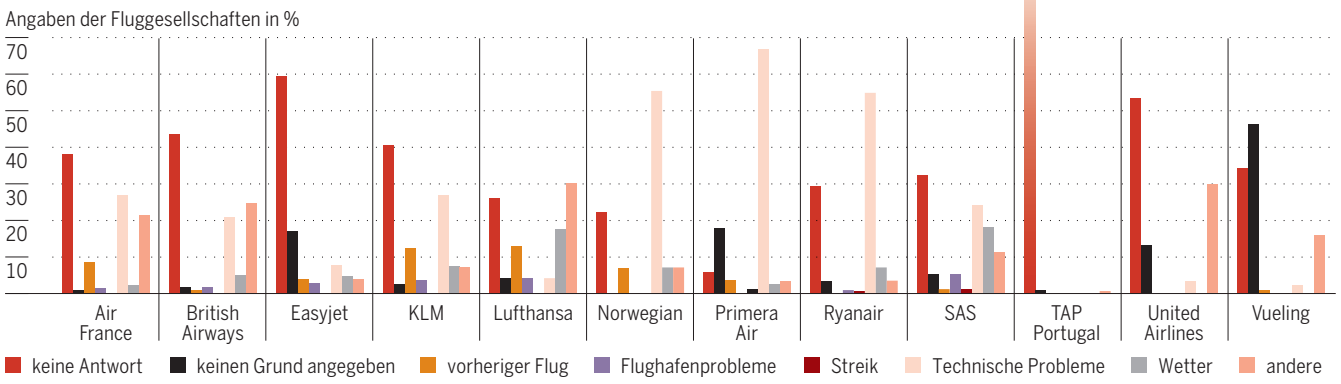
Sie stellt den Fluggesellschaften ein schlechtes Zeugnis aus: Die Hälfte aller Anfragen wurde nicht innerhalb der vorgeschriebenen Frist von sechs Wochen beantwortet, 23 Prozent gar nicht. Wenn die Airlines reagierten, lehnten sie die Forderung in 8 Prozent der Fälle grundlos ab, obwohl die Beweislast bei ihnen liegt. Und bei 93 Prozent der abgelehnten Anfragen gaben die Unternehmen Gründe an, die nicht als «aussergewöhnliche Umstände» im Sinne der auch in der Schweiz gültigen EU-Verordnung über die Fluggastrechte anerkannt sind. Der Hintergrund: Airlines müssen ihre Passagiere je nach Flugdistanz mit 250, 400 oder 600 Euro entschädigen, sofern die Annullierung oder die mehr als dreistündige Verspätung nicht auf einen solchen Umstand zurückzuführen ist.

«Aussergewöhnlich sind Vorkommnisse, die ausserhalb der betrieblichen Sphäre der Airline liegen und von ihr nicht zu beherrschen sind», sagt Rechtsanwalt und Reiserechtsspezialist Rolf Metz. Urteile von Schweizer Gerichten zu diesem Thema fehlen zwar bisher. Anhand zahlreicher Entscheide des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) und anderer europäischer Gerichte lässt sich aber ziemlich genau sagen, was unter diesen Begriff fällt und was nicht. Hiesige Gerichte orientieren sich in der Regel an dieser Praxis. Auch das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl), das renitente Airlines büssen kann, gibt an, dass es «europäische Gerichtsurteile mitberücksichtigt».



Warten bis zum Umfallen: Je nach Ursache haben Passagiere bis zu 600 Euro zugut. Foto: Steffen Schmidt (Keystone)

Diese Gründe gaben Airlines an, um keine Entschädigungen leisten zu müssen



TA-Grafik/Quelle: Airhelp-Studie

360 Passagiere evakuiert

Kein aussergewöhnlicher Umstand – und somit als Ausrede der Fluggesellschaft zu werten – ist in der Regel Folgendes:

- **Technisches Problem.** Darauf berufen sich Airlines laut der Airhelp-Studie mit Abstand am häufigsten, nämlich in einem Viertel aller abgelehnten Fälle. Bloss: Defekte wie eine kaputte Tür, Hydraulikprobleme, eine gebrochene Cockpitscheibe oder Schäden an Reifen, Fahrwerk oder Triebwerk sind für sich genommen nicht aussergewöhnlich. Auch dann nicht, wenn alle Wartungsarbeiten ordnungsgemäss ausgeführt wurden. Eine Ausnahme gilt laut Rechtsanwalt Rolf Metz nur für technische Probleme, die auf Herstellungsfehler zurückzuführen sind.
- **Dienstzeitüberschreitung.** Ein solcher Fall ereignete sich am 20. März 2015 am Flughafen Frankfurt. Wegen verdächtiger Gerüche an Bord wurde eine Lufthansa-Maschine nach San Francisco mit 360 Passagieren an Bord geräumt. Die Suche nach der Ursache blieb ergebnislos. Lufthansa annullierte den Flug jedoch, weil infolge der Verzögerung die zulässige Arbeitszeit der Crew überschritten worden wäre und kein Ersatzpersonal verfügbar war.
- **Nachtflugverbot.** Führt eine Verzögerung dazu, dass wegen eines Nachtflugverbots nicht mehr geflogen werden kann, so kommt es darauf an, ob die ursprüngliche Ursache der Verzögerung aussergewöhnlich war. Das ist etwa bei einem starken Sturm der Fall (siehe unten). Das Nachtflugverbot allein genügt als Begründung aber nicht.
- **Fehlende Crew.** Wenn ein Crewmitglied erkrankt ist oder wegen eines Verkehrsstaus zu spät am Flughafen eintrifft, entlastet das die Airline nicht.
- **Beschädigung der Maschine** durch Flughafenmitarbeiter beim Beladen.
- **Kollision mit Flughafenfahrzeug.**
- **Ausgegangenes Enteisungsmittel.**

> Die Airlines sind bisher nicht verpflichtet, ihre Passagiere über den Grund der Verzögerung zu informieren.

Als aussergewöhnlicher Umstand gilt hingegen Folgendes:

- **Schlechte Wetterbedingungen.** Legt etwa ein Sturm den Flugbetrieb lahm, sind die Airlines von Entschädigungszahlungen befreit. Sie müssen aber alle zumutbaren Massnahmen ergreifen, damit die Passagiere trotzdem schnellstmöglich ans Ziel kommen – also zum Beispiel einen Transport per Bahn, Bus oder Mietwagen organisieren. Wenn der Sturm nur am Zielort wütet, darf die Airline den Flug nicht einfach absagen, sondern muss einen Ersatzflughafen in der Nähe in Betracht ziehen.
- **Vogel-, Blitz- oder Hagelschlag.** Kann eine Airline beweisen, dass ein solches Ereignis ein technisches Problem verursacht hat, muss sie nicht zahlen.
- **Streik.** Wenn Fluglotsen, Flug- oder Bodenpersonal die Arbeit niederlegen, so ist das ebenfalls ein Entlastungsgrund. Die Airline muss aber alle Hebel in Bewegung setzen, damit die Passagiere möglichst wenig beeinträchtigt werden (Ersatzpersonal, Umbuchung auf andere Airlines). Auch hat sie dafür zu sorgen, dass der Normalbetrieb nach Streikende möglichst rasch wieder aufgenommen werden kann. Führen die Umbuchungen dazu, dass Passagiere auch am zweiten Tag nach dem Streik noch eine zehnstündige Verspätung in Kauf nehmen müssen, so hat die Airline Entschädigungen zu leisten. Dies hat der Europäische Gerichtshof im Fall eines Finnair-Fluges entschieden.
- **Überlastung des Luftraums.** Können Flugzeuge deswegen nicht starten oder landen, ist die Airline dafür nicht verantwortlich.
- **Medizinischer Notfall an Bord,** der zu einer ausserplanmässigen Landung zwingt.
- **Bombendrohung, Terroranschlag.**
- **Sperrung des Luftraums,** etwa infolge einer Vulkanaschewolke.

Sieben Stunden Wartezeit

Andreas Sernetz vom Verbraucherschutzportal Fairplane.de stellt klar, dass Ereignisse wie Vogelschlag oder ein medizinischer Notfall an Bord die Airline maximal am betreffenden Tag von Entschädigungszahlungen entbinden. Für den folgenden Tag kann sie sich nicht mehr darauf berufen. Und: «Der Anspruch auf Unterstützungs- und Betreuungsleistungen bleibt bestehen», so Sernetz. «Ab zwei Stunden Wartezeit stehen den Fluggästen Getränke und Mahlzeiten zu, ab fünf Stunden können sie vom Flug zurücktreten, wobei die Airline die kompletten Ticketkosten zurückerstatten muss.»

Ein Problem bleibt für Passagiere trotz allem bestehen: Oft erfahren sie nicht genau, weshalb sich der Flug verzögert hat. Typisch ist der dem TA vorliegende Fall eines Ehepaares, das mit der tschechischen Airline Travel Service von Zürich nach Larnaca (Zypern) fliegen wollte. Als alle Passagiere schon an Bord waren, mussten sie wieder aussteigen und sieben Stunden auf eine Ersatzmaschine warten. Somit wären pro Person 400 Euro fällig geworden.

Doch das Ehepaar erhielt von der Airline auf mehrere Schreiben keine Antwort und gelangte schliesslich ans Bazl. Dieses teilte ihm ein halbes Jahr später lediglich mit, es habe das Verfahren gegen die Airline eingestellt, die Forderung könne aber noch bei einem Zivilgericht eingereicht werden. Dem Paar nützt das wenig: Es müsste dem Gericht einen Kostenvorschuss leisten, ohne die Erfolgschancen abschätzen zu können, weil es die Ursache der Verspätung nicht kennt.

In einem vergleichbaren Fall hat ein deutsches Gericht kürzlich entschieden, die Fluggesellschaft müsse den aussergewöhnlichen Umstand konkret benennen. Diese Pflicht soll nun auch in der EU-Verordnung verankert werden, die zurzeit revidiert wird. Bis es so weit ist, dürften noch einige Jahre vergehen.

So werden Sie für Annulierungen und Verspätungen entschädigt: Am Mittwoch auf rechtundkonsum.tagesanzeiger.ch

Leser fragen

Miete

Für das Entfernen des Wespennests selber zahlen?

Unter dem Dachvorsprung unseres gemieteten Einfamilienhauses haben wir ein grosses Wespennest entdeckt. Da das Haus zweistöckig ist, lässt sich das Nest mit einer normalen Leiter nicht erreichen. Der Vermieter hat deshalb einen Fachmann mit dem Entfernen beauftragt und schickt uns nun die Rechnung. Müssen wir zahlen?

Nein. Da es sich, wie Sie schreiben, um ein grosses Wespennest handelte, das nicht gefahrlos erreichbar war, konnte es nur durch einen Fachmann entfernt werden. Für solche Kosten muss immer der Vermieter aufkommen. Als Mieter sind Sie nur für den sogenannten kleinen Unterhalt verantwortlich. Darunter fallen Ausbesserungsarbeiten, die handwerkliche Laien selber vornehmen können, wie zum Beispiel das Ersetzen einer defekten elektrischen Sicherung oder der Austausch eines Duschschlauchs. Auch das Beseitigen eines gut zugänglichen und nicht allzu grossen Wespennests mit einem Insektenspray würde dazu gehören. In all diesen Fällen gilt allerdings eine Grenze von etwa 150 Franken. Teurere Reparaturen muss der Vermieter tragen, auch wenn sie der Mieter selber ausführen könnte.

Erben

Einen Erbschein verlangen, um Auskünfte einzuholen?

Ich bin Erbe einer kürzlich verstorbenen Tante, deren finanzielle Verhältnisse ich nicht genau kenne. Es könnte sein, dass ich mehrheitlich Schulden erbe. Bevor ich nun aber das Erbe ausschlage, möchte ich die Finanzlage meiner Tante genauer abklären. Wie erhalte ich bei Banken und Behörden Auskunft? Soll ich dafür einen Erbschein beantragen?

Nein, tun Sie das auf keinen Fall. Sonst erwecken Sie den Anschein, Sie nähmen die Erbschaft an und verzichteten auf eine Ausschlagung. Einen Erbschein sollten Sie erst beantragen, wenn klar ist, dass der Nachlass nicht überschuldet ist und Sie das Erbe annehmen. Ihre Erbberechtigung können Sie im Kanton Zürich auch mit einer sogenannten «Bescheinigung für Auskunft» belegen. Sie ist beim Bezirksgericht am letzten Wohnsitz der Verstorbenen erhältlich. Damit können Sie sich bei Banken, beim Steueramt oder beim Betreibungsamt informieren. Sicherer ist es jedoch, ein öffentliches Inventar zu verlangen. Dann publiziert das Bezirksgericht einen sogenannten Rechnungsruf, mit dem es die Gläubiger und Schuldner Ihrer Tante auffordert, ihre Forderungen und Schulden anzumelden. Wenn Sie das Erbe anschliessend unter öffentlichem Inventar annehmen, haften Sie nicht mit eigenen Mitteln für allfällige Erbschaftsschulden. Wichtig jedoch: Das Inventar müssen Sie innerhalb eines Monats verlangen, seit Sie vom Todesfall wissen.

Thomas Müller
beantwortet Ihre Fragen zu Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.

Senden Sie uns Ihre Fragen an **rechtundkonsum**@tages-anzeiger.ch.

Haftpflicht

Bin ich für die Kratzer auf dem Autodach verantwortlich?

Meine Katze sitzt gelegentlich auf dem Dach von Nachbars Auto. Nun hat sie dort offenbar ein paar Kratzer verursacht. Muss ich als Tierhalterin dafür geradestehen?

Nein. Katzen lassen sich kaum erziehen und überwachen. Deshalb gehen die Sorgfaltspflichten ihrer Besitzer auch viel weniger weit als etwa jene von Hundehaltern. Um das Verhältnis zu Ihrem Nachbarn nicht unnötig zu belasten, wäre es wohl trotzdem ratsam, den Schaden Ihrer Privathaftpflichtversicherung zu melden – und zu hoffen, dass diese aus Kulanz für die Neulackierung des Daches aufkommt.

«Recht & Konsum» macht Sommerpause. Die nächste Ausgabe erscheint am 24. August 2015.