

Druckversion - DasErste.de - [plusminus - Fluggast-Rechte (14.11.2006)

(<http://www.daserste.de/plusminus/beitrag.asp?uid=m0wl4ikbuudnvzis&cm.asp>)

Fluggast-Rechte**Airlines verweigern Entschädigung bei Flugausfällen**

SWR, Dienstag, 14. November 2006

▶ Adressen & Links

▶ Literatur



Entschädigungszahlungen werden oft verweigert

Der Himmel über Europa, fliegen ohne Grenzen. Doch wenn etwas schief geht, braucht man starke Nerven. So wie Sandra Schwarz, die bei der Lufthansa ein "Städte-Special" gebucht hatte: für 99,- € nach Madrid und zurück. Doch sie musste die Anreise um einen Tag verschieben. Den Hinflug mit der Lufthansa ließ sie also verfallen, zahlte das zusätzliche Geld für einen Billigflieger und wollte mit der ursprünglichen Airline wieder zurück. Doch das funktionierte so nicht, auf der Passagierliste des Lufthansa-Rückflugs tauchte ihr Name nicht mehr auf. Sie erfuhr, dass ihr Platz storniert worden war und sie nicht mehr mitfliegen könne, weil sie den Hinflug nicht in Anspruch genommen hatte. Doch die Reisende musste dringend nach Hause. Ihr blieb keine andere Wahl, als für den bereits bezahlten Flugsitz in der gebuchten Maschine noch einmal zusätzlich 282,- € an die Lufthansa zu entrichten.

Kurs halten - Trotz Gerichtsurteil

Zu Hause angekommen beschwerte sie sich. Doch die Lufthansa verweist auf ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Rückflugscheine verfallen, wenn der Hinflug nicht genutzt wird. Für die Kundin unverständlich: Hätte sie den Hinflug genommen und den Rückflug ausfallen lassen, wäre der gleiche Geldbetrag an die Lufthansa gegangen und sie hätte ebenfalls nur eine Teilleistung in Anspruch genommen.

Beim Amtsgericht Köln hat die Lufthansa in einem ähnlichen Fall eine Niederlage einstecken müssen. Sie sei nicht berechtigt, die Beförderung zu verweigern. Doch das Unternehmen bleibt bei seinem Kurs und will in die Berufung gehen. Zu einem Interview ist die Lufthansa nicht bereit.

Keine Umbuchung bei "Billig-Tickets"

Prag, die "Goldene Stadt" an der Moldau, war das Flugziel von Kai Schott. Gleich nach der Ankunft wollte der Hamburger weiter zu einem anderen Ort in Tschechien. Doch dass er nur zehn bis zwanzig Personen sehen konnte, die den Flug antreten wollten, machte ihn schon am Abflughafen stutzig. Und plötzlich wurde der Flug annulliert. Zwar entdeckten die Passagiere eine startbereite Maschine der Czech Air nach Prag, doch die Lufthansa wollte von einer Umbuchung nichts wissen. Nach Rücksprache mit dem Flight Manager teilte man den Reisenden mit, dass die Czech Air zwar noch ausreichend Plätze zur Verfügung hatte, sie aber aufgrund der Billig-Internet-Tickets mit der niedrigen Buchungsklasse nicht umbuchen könnten, erinnert sich Kai Schott. Und dass sie sich doch selbst schnell ein Ticket kaufen könnten.

Über Frankfurt mussten die Lufthansa-Passagiere dann nach Prag, wo sie mit fünf Stunden Verspätung landeten. Kai Schott kam von dort nachts nicht mehr weiter und musste sich auf eigene Kosten ein Hotelzimmer nehmen. Die Lufthansa verweigert die vorgesehene Entschädigung von 250,- € und spricht von einem "unvorhersehbaren technischen Problem".

Birgit Zandke-Schaffhäuser von der Schlichtungsstelle Mobilität kennt solche Probleme: Der Fall sei sehr typisch, da hier kurz vor Abflug annulliert wurde. Keine Umbuchungsmöglichkeiten, schon gar nicht auf eine andere Airline mit der Begründung, die Kunden verfügten über genannte Billigtickets. Zudem wurden keine Hotelübernachtungen oder

Mahlzeiten angeboten, auch keine Unterstützungsleistungen. Als besonders wichtig stellt Birgit Zandke-Schaffhäuser heraus, dass der Grund für die Annullierung nicht bewiesen wurde, weder im Nachgang noch vor Ort. Die Schlichtungsstelle Mobilität in Berlin soll zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen vermitteln. Doch das kann sie nur, wenn die Beteiligten mitspielen. Die Lufthansa und zahlreiche andere Airlines aber verweigern ihre Mitarbeit.

Beweispflicht bei technischem Defekt

Mit der Air France strandete Holger Kues zwei Tage in Paris. Er machte Ernst und gewann 2006 vor dem Amtsgericht Hamburg den Prozess gegen das Unternehmen. Er schildert seine Erfahrungen: Zunächst gingen noch Flüge ab, offenbar die Maschinen, die noch voll besetzt waren. Das Flugzeug nach Hamburg war dagegen noch leerer. Es half auch nichts, dass die Reisenden darauf aufmerksam machten, dass der Flughafen Hamburg wegen eines sehr strengen Nachtflugverbots geschlossen werde: Nach stundenlangem Warten mussten Holger Kues und seine Frau auf eigene Faust ein Hotel buchen. Wegen eines Unwetters wäre die Maschine nämlich nicht mehr rechtzeitig nach Hamburg gekommen. Am Folgetag musste das Ehepaar wieder warten, diesmal angeblich wegen eines technischen Defekts. Eine Airline darf solche außergewöhnlichen Umstände zwar anführen, muss dann aber beweisen, dass ihr Personal alles getan hat, um den Flugausfall zu vermeiden. Das gelang der Air France vor Gericht jedoch nicht. Der Kläger Holger Kues erstritt so am Ende 1.340,- €.

Gute und schlechte Erfahrungen

Doch nicht immer lassen es die Fluggesellschaften auf einen Rechtsstreit ankommen. Nach Angaben der Schlichtungsstelle Mobilität gibt es Airlines, mit denen man sehr gut zusammenarbeitet, beispielsweise die KLM, dba, SAS und weitere große Unternehmen. Andere hätten dagegen den Imagegewinn, der mit der Teilnahme an einer außergerichtlichen Schlichtung einhergeht, leider noch nicht erkannt, beispielsweise die Deutsche Lufthansa AG. Ganz klar eine verpasste Chance, Kunden zurückzugewinnen, findet Birgit Zandke-Schaffhäuser von der Schlichtungsstelle Mobilität. So laufen die renommierten Airlines Gefahr, ihren Ruf zu verspielen, wenn sie nicht endlich die Kundenrechte Ernst nehmen.

Adressen & Links

Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Postfach 61 02 49

10923 Berlin

Tel: 0 30 / 46 99 70-0

Fax: 0 30 / 46 99 70-10

E-Mail: schlichtungsstelle@vcd.org

Internet: www.schlichtungsstelle-mobilitaet.de

Luftfahrt-Bundesamt

38108 Braunschweig

Tel: 05 31 / 23 55-1 00

Montag bis Donnerstag: 9.00 bis 15.00 Uhr

Freitag 09.00 bis 14.00 Uhr

Fax: 05 31 / 23 55-7 10

E-Mail: buergerinfo@lba.de

Internet: www.lba.de

Beim Luftfahrt-Bundesamt können Sie sich unter anderem informieren über Fluggastrechte.

Stiftung Warentest: Informationen zu Fluggastrechten

www.stiftung-warentest.de/online/freizeit_reise/

[meldung/1241104/1241104.html](http://www.stiftung-warentest.de/online/freizeit_reise/meldung/1241104/1241104.html)

Arbeitsgemeinschaft Deutscher Verkehrsflughäfen

www.adv-net.org

Deutsche Gesellschaft für Reiserecht

www.dgfr.de

Competenz Centrum Reiserecht, Fachhochschule Kempten

www.reiserecht-fuehrich.de

Reise & Preise

www.rponline.com

Homepage der gleichnamigen Reisezeitschrift

Clever Reisen

www.clever-reisen-magazin.de

Homepage der gleichnamigen Reisezeitschrift

Fliegen & Sparen

www.fliegen-sparen.de

Literatur

Reiserecht & Online-Reisebuchung

0,70 € zuzüglich Versandkosten

Reisen und Recht: 240 Fragen an den Anwalt

Ratgeber der Deutsche Anwaltauskunft

9,90 € zuzüglich Versandkosten

zu bestellen bei:

Verbraucher Initiative Service GmbH

Elsenstraße 106

12435 Berlin

Tel: 0 30 / 5 36 07 33

Fax: 0 30 / 53 60 73 45

E-Mail: mail@verbraucher.com

Internet: www.verbraucher.com

Ihr Recht auf Reisen

Bestell-Nummer: 235

1. Auflage 2006, 86 Seiten

4,90 € zuzüglich Versandkosten

in den örtlichen Verbraucherberatungsstellen oder zu bestellen bei:

Versandservice Verbraucherzentrale Bundesverband

Heinrich-Sommer-Str. 13

59939 Olsberg

Tel: 0 29 62 / 90 86 47

Fax: 0 29 62 / 90 86 49

(Versand gegen Rechnung)

E-Mail: versandservice@vzbv.de

Internet: www.vzbv.de

Meine Rechte als Fluggast: Luftverkehrs- und Reiserecht, Verbraucherschutz

Autoren: Ronald Schmid und Klaus Tonner

1. Auflage 2003, 240 Seiten

10,- €, Beck-Rechtsberater im dtv

Deutscher Taschenbuchverlag

Dieser Text gibt den Inhalt des Fernsehbeitrags von [plusminus vom 14. November 2006 wieder, ergänzt um Zusatzinformationen der Redaktion.

Eventuelle spätere Veränderungen des Sachverhaltes sind nicht berücksichtigt.