

Aschewolke: Airlines ignorieren Entschädigungsanspruch

Anmoderation

Anja Reschke:

„Was macht eigentlich der Eyjafjallajökull? Der isländische Vulkan war uns ja trotz seines doch eigenwilligen Namens sehr vertraut geworden, nachdem er mit seiner üppigen Aschewolke im April den Flugverkehr über Europa lahmgelegt hatte; worüber wir ja dank dutzender Sondersendungen, Sonderseiten und Sonderberichte auch umfassend informiert wurden. Aber wie es immer so ist, hat sich der Rauch erst mal gelegt, hört und sieht man nichts mehr. Viele der Deutschen allerdings, die damals an irgendeinem Flughafen hängengeblieben waren, haben bis heute mit den Folgen der Aschewolke zu tun. Ben Bolz, Johannes Edelhoff und Tobias Lickes über deutsche Fluggesellschaften, die sich nicht an das Gesetz halten.“

Eigentlich sollte es ein Traumurlaub mit Condor werden – für Renate und Victor Buchholz. Zwei Wochen Segeln in der Karibik im April dieses Jahres. Doch dann kam die Aschewolke und der Streit mit Condor.

O-Ton

Victor Buchholz:

„Wie fallengelassen als heiße Kartoffel - so haben wir uns gefühlt!“

Am 16. April wird der Rückflug von Condor annulliert. Buchholz verlängert das Hotel von Tag zu Tag, der Urlaub wird immer teurer. Condor ist nicht zu erreichen. Dann plötzlich ein Fax. Condor storniert die Reservierung:

„Wir weisen daraufhin, dass aufgrund der Stornierung keine Beförderungspflicht besteht.“

O-Ton

Victor Buchholz:

„Dieses Fax, muss ich sagen...Ich konnte es gar nicht glauben. Dass Condor uns so ein Fax schickt, sagt: In einem gestrandeten Land bekommen wir eine Bestätigung, dass der Beförderungsvertrag mit uns gekündigt wird.“

Letztendlich flog Condor das Ehepaar doch nach Hause. Zwei Wochen später. Die Hotel- und Verpflegungskosten – fast 3000 Euro - mussten sie selber tragen. Condor zahlte nichts.

O-Ton

Victor Buchholz:

„Sie haben abgelehnt, mit der Begründung, dass also sie nicht zuständig waren für die Aschewolke sozusagen und dafür, dass sie nicht fliegen konnten.“

Dabei ist die Rechtslage eindeutig: Wird ein Flug annulliert, muss die Fluggesellschaft auch bei höherer Gewalt für sogenannte Betreuungsleistungen aufkommen – etwa das Hotel. Das regelt die Europäische Fluggastverordnung.

O-Ton

Prof. Ronald Schmid,
Rechtswissenschaftler:

„Aus der Verordnung ergibt sich eindeutig, dass die Hotelkosten weiterhin zu gewähren sind, auch in Fällen höherer Gewalt. Das ergibt sich aus der Entstehungsgeschichte, denn sowohl der Europäische Rat als auch das Parlament haben diesen Fall genau so geregelt und auch so gewollt.“

Denn bei höherer Gewalt sollte der Verbraucher ganz bewusst geschützt werden, wenn er irgendwo strandet. Die Verordnung nennt keine Ausnahmen. Das heißt: Sind die Schalter dicht, müssen die Hotelkosten immer gezahlt werden.

O-Ton

Holger Hopperdietzel,
Anwalt für Reiserecht:

„Indem die Fluggesellschaften ihren Passagieren die Erstattung der Hotelkosten und Verpflegungskosten verweigern, verhalten sie sich ganz eindeutig illegal.“

Wie auch bei Nicole Grindberg und ihrem Freund. Sie strandeten mit der Lufthansa in New Jersey – beide wurden umgebucht – auf eine Maschine sechs Tage später, obwohl schon früher Plätze in Maschinen frei gewesen wären.

O-Ton

Nicole Grindberg:

„Man ist ja machtlos. Man kann ja nichts machen, wenn die sagen, wir nehmen euch nicht mit, dann nehmen die uns nicht mit. Ich habe keinen Einfluss auf sie.“

Auch Grindberg und ihr Freund blieben auf den Hotelkosten sitzen. Rund 800 Dollar. Höhere Gewalt – die Begründung auch der Lufthansa.

O-Ton

Nicole Grindberg:

„Die stehlen sich aus der Verantwortung. Die versuchen sich gerade zu drehen und zu winden, dass sie kein Geld rausgeben müssen.“

O-Ton

Holger Hopperdietzel,
Anwalt für Reiserecht:

„Es waren ja weit über Hunderttausend Passagiere und das löst natürlich enorme Kosten aus und die möchte man derzeit wohl nicht erstatten und aus dem Grund wird hier einfach die Zahlung verweigert.“

Das Kalkül der Airlines offenbar: abweisen und darauf hoffen, dass nur wenige der über 100.000 Gestrandeten klagen. So wollen die Unternehmen wohl Millionen sparen.

O-Ton

Prof. Ronald Schmid,
Rechtswissenschaftler:

„Viele Airlines versuchen tatsächlich durch erste Schreiben, die entweder fehlerhaft sind oder zumindest nicht ganz zutreffend in der rechtlichen Beurteilung, dazu geeignet, dem Passagier, und das sollen sie wahrscheinlich auch bezwecken, dem Passagier davon abzuhalten, weiter Ansprüche geltend zu machen.“

Die Taktik der Airlines könnte aufgehen. Denn das Luftfahrtbundesamt, das die Einhaltung der Passagierrechte eigentlich durchsetzen soll – schaut bisher ziemlich tatenlos zu, wie die Airlines das Recht brechen. Dabei könnte das Amt sie mit Bußgeldern abstrafen.

O-Ton

Holger Hopperdietzel,
Anwalt für Reiserecht:

„Obwohl in Deutschland mehr als zweihundert Anzeigen beim Luftfahrtbundesamt eingegangen sind, wurden bislang noch keine Bußgeldverfahren eingeleitet. Im Sinne des Verbrauchers ist das jedenfalls nicht.“

Doch im Sinne des Verbrauchers – so teilt uns das Bundesamt in einer erstaunlichen Erklärung mit – will man offenbar auch gar nicht handeln. Man versuche lediglich *„zwischen den Luftfahrtunternehmen und den betroffenen Fluggästen zu vermitteln“*. Von Bußgeldern kein Wort.

Passagieren wie Sebastian Knop wird so sicherlich nicht geholfen. Gestrandet in Florida, wollte er seine Hotelkosten zurück. Absage: Air Berlin – weswegen wohl? Höhere Gewalt.

O-Ton

Sebastian Knop:

„Für die Fluggäste, die gestrandet waren, wird letztendlich nichts gemacht. Wir bleiben auf den Kosten sitzen, wir werden mit Serienbriefen abgefertigt. Auch auf Nachfrage am Telefon heißt es, dazu geben wir keine Auskunft.“

Auskunft vor der Kamera wollten uns die Airlines auch nicht geben. Condor, Lufthansa, Air Berlin. Nur Absagen. Stattdessen schriftliche Antworten – eine Aneinanderreihung von Ausflüchten. Ab und zu habe man ja gezahlt. Man prüfe jeden Einzelfall. Den Pressesprecher von Air Berlin haben wir dann doch getroffen: beim deutschen Derby, dem Pferderennen, in Hamburg. Air Berlin ist einer der Sponsoren. Dafür ist offenbar Geld da.

O-Ton

Panorama:

„Es ist ja schon verwunderlich, dass sie sich für ein Pferderennen engagieren, aber Ihre Kunden teilweise im Regen stehen lassen.“

Hans-Christoph Noack,

Air Berlin

„Diese Frage stellt sich so nicht. Und ich bleibe dabei, was wir gesagt haben: jegliche Antwort schriftlich. Und hier möchte ich jetzt auch nicht mehr gefragt werden jetzt.“

Sagt es. Und macht sich auf in die VIP Lounge. So freundlich kann eine Fluggesellschaft sein, wenn man sie auf die Rechte der Kunden anspricht!

Bericht: B. Bolz, J. Edelhoff, T. Lickes
Schnitt: A. Kuhlmann

Abmoderation

Anja Reschke:

„Wir haben übrigens noch ein Antwortschreiben von Condor erhalten. Darin teilt man uns mit, dass Condor ja immerhin die Ersten gewesen wären, die den Flugverkehr nach der Aschewolke wieder aufgenommen hätten, dafür hätte man auch zahlreiche Dankeschreiben bekommen. Wörtlich heißt es:

„Die Fernsehbilder glücklicher Passagiere gingen um die Welt.“

Na dann – verzichtet man doch sicher gerne auf die Begleichung seiner Hotelrechnung, oder?“