Rechtsberatung

Meine Rechte als Flugpassagier

Ferienzeit ist Reisezeit. Manch einer möchte sich während der schönsten Wochen des Jahres in der Wärme entspannen oder fremde Länder entdecken. Umso ärgerlicher ist es darum, wenn sich der Flug verspätet, dieser überbucht ist oder – beispielsweise wegen Terrorgefahr – sogar annulliert werden muss. Was haben Sie als Flugpassagier in solchen Situationen für Rechte? Was gilt, wenn Sie wegen eines annullierten Fluges Ihre Arbeit erst verspätet wieder aufnehmen können?

MLaw Andrea Käser und lic. iur. David Lüthi, Rechtsanwalt, Bischof Stampfli Rechtsanwälte

1. Endlich ist es soweit

Die wohlverdienten Sommerferien sind da! Frau Sommerlaune, Sachbearbeiterin bei der kantonalen Verwaltung, hat sich zusammen mit ihrer Familie entschieden, entspannende Badeferien im knapp 2000 km entfernten Istanbul/Türkei zu verbringen. Der Flug ist gebucht und das Gepäck parat.

Nun jedoch läuft einfach alles schief: Am Gate erfährt Familie Sommerlaune, dass das Flugzeug wegen Ausfalls des Piloten um 3 Stunden verspätet abheben wird. Beim Boarding stellt sich heraus, dass der Flug überbucht ist. Die Grossmutter der Familie entscheidet sich daher, auf die Familienferien zu verzichten und ihren Sitzplatz freiwillig aufzugeben. Mit einer Verspätung von 3,5 Stunden treffen sie schliesslich in Istanbul ein. Während Herr Sommerlaune am Gepäckband seinen Koffer entgegennehmen kann – nur um festzustellen, dass dieser massiv beschädigt wurde – erscheint die Reisetasche von Frau Sommerlaune auch nach längerem Warten nicht; diese ist irrtümlicherweise nach Ankara unterwegs. Trotz alledem gelingt es der Familie Sommerlaune, diese Anreise zu verdrängen und ihre Ferien endlich zu geniessen.

Als Familie Sommerlaune an ihrem letzten Ferientag, mit einer schweizerischen Fluggesellschaft zurück in die Schweiz fliegen will, erfahren sie von einem Putschversuch, welcher sich während der Nacht ereignet hat. Da sämtliche Flüge annulliert wurden, ist Familie Sommerlaune gezwungen, eine weitere Nacht in Istanbul zu verbringen. Glücklicherweise gelingt es ihnen, am nächsten Tag mit einem anderen Flug spätabends in die Schweiz zurück zu gelangen. Als Frau Sommerlaune am folgenden Tag mit einem Tag Verspätung zur Arbeit erscheint, wird ihr vom Vorgesetzten allerdings mitgeteilt, dass die ausgefallene Arbeitszeit von ihrem restlichen Ferienguthaben abgezogen werde. Solche Ferienerlebnisse werden auch in der Rechtsberatung immer wieder an uns herangetragen. Nachfolgend werden wir daher auf die rechtlichen Ansprüche von Familie Sommerlaune näher eingehen.

2. Ihre Rechte als Flugpassagier

2.1 EU Verordnung 261/2004

Passagieren von nicht plangemäss durchgeführten Flugreisen stehen grundsätzlich Entschädigungsansprüche gegenüber der Fluggesellschaft zu. Diese Ansprüche sind in der EU Verordnung 261/2004 geregelt. Obwohl es sich dabei um europäisches Recht handelt, ist diese Verordnung im Zuge der bilateralen Abkommen zwischen der Schweiz und der Europäischen Union (EU) am 1. Dezember 2006 auch in der Schweiz in Kraft getreten und damit auch hierzulande verbindlich. Die in der Verordnung verankerten Fluggastrechte gelten mithin für alle Passagiere, welche von einem Schweizer oder einem europäischen Flughafen abfliegen oder mit einer Schweizer oder einer europäischen Fluggesellschaft aus dem Ausland in die Schweiz oder in ein Land der EU zurückkehren. Zur Verhinderung von Missbrauch gelten sie

nur für Passagiere, welche über eine Buchungsbestätigung für den betreffenden Flug besitzen und sich, ausser bei der Annullierung des Flugs gemäss Ziff. 2.4, entsprechend den Buchungsunterlagen respektive mindestens 45 Minuten vor der veröffentlichten Abflugzeit am Schalter einfinden. Zur Absicherung Ihrer Rechte können Sie als Flugpassagier daher Ihr Flugticket sowie Ihre Boardkarte zusammen mit der Ankunftszeit am Schalter bereits vorsorglich z.B. mit Ihrem Smartphone abfotografieren. Damit geraten Sie später nicht in Beweisnot, wenn die Fluggesellschaft bestreiten sollte, dass Sie pünktlich eingecheckt haben.

2.2 Grosse Verspätungen

Abflugverspätungen fallen grundsätzlich erst unter den Anwendungsbereich der Verordnung, wenn sie im Verhältnis zur zurückzulegenden Flugdistanz ins Gewicht fallen. Dies ist in folgenden Fällen der Fall:

Flugdistanz	Relevante Abflugverspätung
bis zu 1500 km	2 Stunden oder mehr
zwischen 1500 km und 3500 km	3 Stunden oder mehr
ab 3500 km	4 Stunden oder mehr

In solchen Fällen ist die Fluggesellschaft verpflichtet, den Fluggästen Betreuungsleistungen zu offerieren. Diese umfassen Mahlzeiten und Getränke im Verhältnis zur Wartezeit sowie die Möglichkeit zum Führen von 2 Telefonaten respektive den Versand von 2 E-Mails. Sollte sich die zu erwartende Abflugzeit bis auf den nächsten Tag verzögern (Datumwechsel), muss die Fluggesellschaft wenn nötig auch eine Hotelunterkunft inklusive Hin- und Rücktransport anbieten.

Familie Sommerlaune hat deshalb infolge der sich um 3 Stunden verspäteten Abflugzeit in das knapp 2000 km entfernte Istanbul Anspruch auf die vorgenannten Betreuungsleistungen. Ihre Fluggesellschaft hat sich dabei insbesondere und prioritär um die Bedürfnisse der anwesenden und gehbehinderten Grossmutter zu kümmern.

Bei einer Abflugverspätung von 5 Stunden oder mehr haben Passagiere, welche den Flug infolge der mehrstündigen Verspätung nicht mehr antreten wollen, das Recht, sich ihre Flugtickets innert 7 Tagen erstatten zu lassen. Eine finanzielle Entschädigung für grosse Verspätungen sieht die EU Verordnung hingegen nicht vor. Es gibt aber Entscheide des Europäischen Gerichtshofes (EuGH), dass ab einer Ankunftsverspätung am Zielort von mindestens 3 Stunden allenfalls ein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung gemäss nachstehender Ziff. 2.4 bestehen kann. Diese Rechtsprechung wird denn auch von den Schweizer Gerichten berücksichtigt, soweit dies für das gute Funktionieren des Abkommens notwendig ist. Die Schweizer Gerichte sind indes nicht daran gebunden.

2.3 Beschädigtes/verlorenes Gepäck

Die Fluggesellschaften haften dem Grundsatze nach ebenso für beschädigtes, verloren gegangenes oder verspätet eingetroffenes Gepäck. Diese Haftung für Reisegepäck ist jedoch nach dem Montrealer Übereinkommen von 1999 auf einen Betrag von CHF 1'850.00 pro Passagier beschränkt, wenn bei der Gepäckaufgabe keine spezielle Wertangabe gemacht und das Reisegepäck nicht absichtlich beschädigt wurde. Zudem muss der Schaden am eingecheckten Gepäck innerhalb von 7 Tagen respektive beim verspäteten Gepäck innerhalb von 21 Tagen der Fluggesellschaft schriftlich gemeldet werden. Empfehlenswert ist es daher, sofort nach Entdecken des Schadens oder des Fehlens eines Gepäckstückes dies einem Vertreter der Fluggesellschaft im Flughafen mitzuteilen und eine schriftliche Bestätigung über die Meldung zu verlangen. Zudem decken viele Privathaftpflichtversicherungen respektive Reiseversicherungen solche Schadensereignisse ab. Wir raten daher auch dazu, die eigenen Versicherungspolicen vor der Abreise zu studieren und ein Notizzettel mit den Telefonnummern der Versicherungen im Handgepäck aufzubewahren. Auf diese Weise kann ein Schaden sofort gemeldet und eine allfällige Unterstützung seitens der Versicherung bei der Wiederbeschaffung der Gepäckstücke umgehend in Anspruch genommen werden.

Familie Sommerlaune sollte daher am Informationsschalter der Fluggesellschaft sowohl den Gepäcksverlust wie auch das beschädigte Gepäckstück von Herr Sommerlaune melden und sich die Meldung schriftlich bestätigen und unterzeichnen lassen. Anschliessend kann die Familie unter Beilage der Bestätigung ein Schreiben an die Fluggesellschaft aufsetzen und sich den entstandenen Schaden z.B. mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen erstatten lassen. Kommt es im Anschluss innert Frist zu keiner Einigung mit der Fluggesellschaft, kann Familie Sommerlaune ein Schweizer Gericht anrufen.

2.4 Annullierung

Bei der Annullierung von Flügen haben die betroffenen Fluggäste ebenso Anspruch auf Betreuungsleistungen und allenfalls eine Hotelunterkunft wie in Ziff. 2.2 beschrieben. Darüber hinaus haben sie unverzüglich die Wahl, ob sie sich ihre Flugtickets erstatten lassen oder eine anderweitige Beförderung zum Zielort in Anspruch nehmen wollen. Zusätzlich besteht bei der Annullierung eines Fluges ein Anrecht auf eine Ausgleichszahlung gemäss nachfolgender Tabelle:

Flugdistanz	Ausgleichszahlung
bis zu 1500 km	€ 250.00
zwischen 1500 km und 3500 km	€ 400.00
ab 3500 km	€ 600.00

Diese Ausgleichszahlungen dürfen durch die Fluggesellschaft halbiert werden, wenn sich die Reise mittels eines angebotenen Alternativfluges nur unwesentlich verzögert hätte. Das ist wie folgt der Fall:

Flugdistanz	Zumutbare Verzögerung
bis zu 1500 km	bis zu 2 Stunden
zwischen 1500 km und 3500 km	bis zu 3 Stunden
ab 3500 km	bis zu 4 Stunden

Keinen Anspruch auf Ausgleichszahlungen haben dagegen Fluggäste, welche mindestens 2 Wochen vor der geplanten Abflugzeit über die Annullierung informiert wurden. Zudem sind die Fluggesellschaften von der Leistung einer Ausgleichszahlung befreit, wenn sie belegen können, dass der Flug aufgrund von ausserordentlichen Umständen annulliert werden musste. Darunter fallen schlechte Witterungsverhältnisse, höhere Gewalt oder technische Probleme, wenn diese aufgrund eines Fabrikationsfehlers, Sabotage oder eines Terrorakts auftreten.

Familie Sommerlaune aus unserem Fallbeispiel, welche mit einer Schweizer Airline zurückfliegen wollte, hat daher auch in Istanbul Anspruch auf Betreuungsleistungen. Zudem muss die Fluggesellschaft die notwendig gewordenen Hotelübernachtungen inkl. Transporte für die ganze Familie übernehmen. Dagegen hat die Familie keinen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung, weil ihr Flug als Folge des Putschversuchs, also von höherer Gewalt (vgl. Ziff. 3), annulliert werden musste.

2.5 Nichtbeförderung

Bei Flügen, welche überbelegt sind, haben Passagiere, die freiwillig zu Gunsten von anderen Passagieren auf ihren Flug verzichten, Anspruch darauf, dass ihre Flugtickets innert 7 Tagen erstattet werden oder sie frühestmöglich anderweitig, jedoch zu vergleichbaren Bedingungen, zu ihrem Reiseziel transportiert werden. Verzichten nicht genügend Passagiere aus freien Stücken auf den überbuchten Flug, können die Fluggesellschaften gewissen Passagieren gegen deren Willen den Mitflug verweigern. Unfreiwillig nichtbeförderten Passagieren stehen neben den eingangs erwähnten Ansprüchen zusätzlich auch unverzüglich zu erstattende Ausgleichszahlungen gemäss Ziff. 2.4 sowie Betreuungsleistungen und Hotelübernachtungen analog Ziff. 2.2 zu.

Die freiwillig auf Antritt der Flugreise verzichtende Grossmutter der Familie Sommerlaune kann sich daher ihr Flugticket von der Fluggesellschaft erstatten lassen.

2.6 Durchsetzung

Kommt es zu keiner Einigung mit der Fluggesellschaft, können Sie sich beim Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) melden und Ihre Angelegenheit schildern. Kontaktangaben finden Sie in der Info-Box unten. Das BAZL wird sodann eine Stellungnahme bei Ihrer Fluggesellschaft einholen und Ihren Fall prüfen. Sind Ihre Ansprüche berechtigt, kann das BAZL die Fluggesellschaft in den meisten Fällen unter Androhung eines Verwaltungs-

Bundesamt für Zivilluftfahrt
Passagierrechte, 3003 Bern
Tel. 058 465 95 96
werktags von 14.00 bis 16.00 Uhr
passengerrights@bazl.admin.ch

Ombudsman der Schweizer Reisebranche
Postfach, CH 8038 Zürich
Tel. 044 485 45 35
werktags von 10.00 bis 16.00 Uhr
info@ombudsman-touristik.ch

strafverfahrens dazu bewegen, die geschuldeten Leistungen zu erbringen. Für weitere Informationen dazu können Sie sich telefonisch direkt mit dem BAZL in Verbindung setzen oder die Internetseite des BAZL konsultieren. Falls Sie Ihre Reise über ein Reisebüro gebucht haben sollten, können Sie sich mit Ihren Anliegen auch direkt an den Ombudsman der Schweizer Reisebranche wenden. Die Angaben finden Sie ebenso in der Info-Box auf Seite 13. Dieser wird Ihnen bei der Durchsetzung von berechtigten Ansprüchen zur Seite stehen. Die Unterstützung beider Stellen ist für Sie kostenlos.

3. Verspätete Arbeitsaufnahme nach den Ferien

Grundsätzlich gilt: «Ohne Arbeit kein Lohn». Ein Lohnfortzahlungsanspruch besteht jedoch dann, wenn der Arbeitnehmer aus subjektiven Verhinderungsgründen, die in seiner Person liegen, an der Arbeit verhindert ist. Als subjektive Gründe gelten beispielsweise Krankheit, Unfall, Schwangerschaft, Erfüllung gesetzlicher Pflichten und andere personenbezogene Gründe. Kein Lohnanspruch besteht grundsätzlich bei objektiven Leistungshindernissen, d.h. Ereignissen, die in der Regel einen grösseren Personenkreis betreffen.

Dementsprechend hält auch der Gesamtarbeitsvertrag (GAV) fest, dass die ausgefallene Arbeitszeit unabhängig vom Verhinderungsgrund als Ferien gilt oder – wenn kein Ferienanspruch mehr besteht – nach Weisung der Vorgesetzten nachzuholen ist, wenn die Arbeit nach den Ferien nicht rechtzeitig aufgenommen werden kann (§ 109 Abs. 1 GAV). Es liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Arbeitnehmers seine Reise so zu organisieren, dass er seine Arbeit wieder rechtzeitig antreten kann.

Nach Gesamtarbeitsvertrag gibt es von diesem Grundsatz jedoch eine wichtige Ausnahme: «Kann die Arbeit aufgrund höherer Gewalt nicht rechtzeitig aufgenommen werden, gilt die ausgefallene Arbeitszeit nicht als Ferien (§ 109 Abs. 2 GAV).» Unter «höherer Gewalt» versteht man ein aussergewöhnliches, unvorhersehbares und von aussen einwirkendes Ereignis, das unabwendbar ist, völlig unerwartet eintritt, von menschlichem Verhalten unabhängig ist, von ausserhalb des Einflussbereiches der Parteien stammt und trotz grösstmöglicher Sorgfalt nicht zu verhindern war. Typische Fälle von höherer Gewalt sind beispielsweise Naturkatastrophen (z.B. Unwetter, Lawinen, Erdbeben, Vulkanausbrüche), aber auch Kriege, Unruhen, Aufstände oder Terroranschläge.

Die Auskunft, die Frau Sommerlaune von ihrem Vorgesetzten erhalten hat, ist somit unzutreffend. Im Gegensatz zu Angestellten in privatrechtlichen Arbeitsverhältnissen nach Obligationenrecht muss sich Frau Sommerlaune die ausgefallene Arbeitszeit nicht an ihr restliches Ferienguthaben anrechnen lassen, weil die verspätete Arbeitsaufnahme auf einen Putschversuch und damit auf höhere Gewalt zurückzuführen ist. Anders wäre die Situation hingegen zu beurteilen, wenn Frau Sommerlaune in eine türkische Provinz an der Grenze zu Syrien gereist wäre, wovon das EDA in seinen Reisehinweisen ausdrücklich abrät. ▪

Reisehinweise des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten (EDA):

https://www.eda.admin.ch/eda/de/home/vertretungen-und-reisehinweise.html

Kostenlose Rechtsberatung

Aktiv- und Passivmitglieder des Staatspersonal-Verbandes haben Anspruch auf unentgeltliche telefonische oder persönliche Rechtsberatung im Umfang von maximal drei Stunden bei der Kanzlei des Sekretärs Dr. Pirmin Bischof, Rechtsanwalt und Notar in Solothurn (032 333 33 11; bischof@law-firm.ch) oder bei der Vizepräsidentin, Frau Dr. iur. Corinne Saner, Rechtsanwältin und Notarin in Olten (062 212 33 34; c.saner@netlo.ch). Die Rechtsberatung erstreckt sich einerseits auf berufliche Rechtsfragen (z.B. drohende oder ausgesprochene Kündigungen, Lohnklagen, Pensionskassenprobleme, Rentenfragen, Krankheitsfälle, Arbeitszeitfragen) und andererseits auf private Rechtsfragen (z.B. Ehe- und Erbrecht, Vertragsrecht, Versicherungsrecht, Liegenschaftsrecht).

Seit dem 1. Januar 2012 haben auch Polizistinnen und Polizisten bei privaten (nicht: beruflichen) Rechtsproblemen Anspruch auf drei Stunden kostenlose Rechtsberatung durch den Sekretär oder die Vizepräsidenten. Da der Polizeibeamtenverband (Sektion des StPV) aus historischen Gründen eine Sonderstellung hat, war dies vorher nicht der Fall. Diese Regelung gilt vorerst für eine Beobachtungsperiode von zwei Jahren.