

Merkblatt: Reisechaos

Tausende kommen wegen der Aschewolke des isländischen Vulkans Eyjafjall verspätet oder nur über Umwege zurück in die Schweiz, ebenso viele müssen ihre geplante Reise absagen. Wer kommt für Mehrkosten und Umtriebe auf?

- Kann man einen Flug wegen der Vulkanasche nicht antreten, muss die Airline dem Kunden das bezahlte Ticket zurückerstatten. Das legt die europäische Fluggastrechteverordnung fest.
- Wer bei einem Reisebüro eine Pauschalreise – also zum Beispiel einen Flug und eine Hotelübernachtung gebucht hat – hat ebenfalls Anrecht auf Rückerstattung des bezahlten Betrags, wenn er die Reise wegen einer Naturkatastrophe nicht antreten kann. Das lässt sich aus dem Pauschalreisegesetz ableiten.
- Wer im Ausland gestrandet ist und wegen des Flugchaos Mehrkosten hat, muss dies umgehend seiner Reiseversicherung melden. Diese unterstützt die Versicherten auch bei der Organisation der Weiter- oder Heimreise.
- Reiseversicherungen decken entstandene Mehrkosten wie zusätzliche Hotelübernachtungen grundsätzlich ab. Allerdings haben verschiedene Versicherungen Vulkanausbruch und Erdbeben von der Leistungspflicht ausgeschlossen. Andere Versicherungen kennen diesen Ausschluss hingegen nicht. Versicherungsexperten rechnen damit, dass sich die Reiseversicherungen kulant zeigen werden. Tipp: Den Schaden unverzüglich anmelden und die Belege über die Zusatzkosten einreichen.
- Wer wegen des Vulkanausbruchs im Ausland festsitzt und deswegen nicht zur Arbeit erscheinen kann, hat keinen Anspruch auf Lohnzahlung durch den Arbeitgeber.
- Anders ist die Situation dann, wenn der Arbeitnehmer geschäftlich im Ausland weilt, wenn er also im Auftrag und Interesse des Arbeitgebers verreist und nun nicht mehr zurückkommt. In diesem Fall muss der Arbeitgeber auch alle Mehrkosten (längerer Hotelaufenthalt, Umbuchungskosten) tragen.
- Kontaktieren Sie bei Beschwerden, die nur den Flug betreffen, zuerst die Fluggesellschaft. Falls die Airline nicht innert sechs Wochen reagiert oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie sich ans Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) wenden. Auf www.bazl.admin.ch finden Sie ein entsprechendes Meldeformular.
- Bei Reklamationen, die das Reisebüro oder den Reiseveranstalter betreffen, ist der Ombudsman der Schweizer Reisebranche zuständig. Auf seiner Webseite (www.ombudsman-touristik.ch) wird das Vorgehen beschrieben. Dort steht auch ein Beschwerdeformular zum Herunterladen zur Verfügung.