

## Knausrige Airline liess Schweizer Sportler im Stich

Von Thomas Müller. Aktualisiert am 12.09.2011 12 Kommentare

**Wer seine eigene Sportausrüstung mitnimmt, hat von der Fluggesellschaft eine Entschädigung zugut, falls das Gepäck nicht rechtzeitig ankommt. Die renommierte Qatar Airways wollte davon nichts wissen.**

### Artikel zum Thema

«Die Fluggesellschaften halten uns für pingelig»

Die zehn besten Airlines des Jahres

### Qatar Airways schweigt

Im vergangenen Mai bat der TA Qatar Airways erstmals um eine Stellungnahme zum Fall Odermatt und Schellenberg. Wie kommt sie auf

Alles passte perfekt zusammen: Sandro Odermatt, 29-jähriger Geschäftsinhaber aus Jona SG, wollte wieder einmal ausgiebig seinem Hobby frönen, dem Kitesurfen. Sein Mitarbeiter André Schellenberg aus Buttikon SZ plante schon lange, den Trendsport zu lernen. Also reisten die beiden Ende letzten Jahres gemeinsam ins Kitesurf-Mekka Mui Ne im Süden Vietnams.

Der Flug mit Qatar Airways kostete 1600 Franken und führte von Zürich über Doha nach Ho-Chi-Minh-Stadt,

die offerierte Entschädigung von 100 US-Dollar pro Person? Worauf stützt sie ihre ablehnende Haltung betreffend Mietkosten für Sportgeräte? Bei der Zürcher Niederlassung der Fluggesellschaft war darauf keine Antwort erhältlich. Zuständig sei die PR-Agentur Primus Communications in Zürich. Dort reichte man das Dossier weiter an die Qatar-Kommunikationschefin nach Doha. Diese stellte zwar eine Antwort in Aussicht, war dann aber trotz mehrmaliger schriftlicher Nachfrage nicht mehr erreichbar.

Da platzte selbst Primus Communications der Kragen: «Wir verstehen dieses Verhalten wirklich nicht und haben uns entschieden, die Zusammenarbeit mit Qatar Airways einzustellen», schrieb eine Mitarbeiterin dem TA. Neu sei eine Marketingangestellte der Airline in Wien Ansprechperson für Medien im deutschsprachigen Raum. Dieser wiederum tat die Verspätung «furchtbar leid», und sie versprach eine Antwort «nächste Woche». Das war im Juli. Seither herrscht bei «the world's 5-star airline» (Eigenwerbung) wieder Funkstille. (thm)

Fluggesellschaft Qatar Airways, doch diese winkte ab: Sie könne nur 100 US-Dollar für persönliche Gegenstände übernehmen, für die Miete der Kitesurf-Ausrüstung hafte sie nicht. Weiter wollte sich die Airline zum Fall nicht äussern.

Gute Argumente wären auch schwierig zu finden, denn so viel ist klar: Fluggesellschaften haften gemäss dem Montrealer Abkommen für verspätetes Reisegepäck bis zum Maximalbetrag von 1131 Sonderziehungsrechten (SZR), sofern ein Passagier durch die Verspätung einen Schaden erleidet und diesen belegen kann. SZR sind eine künstliche Währung, deren Wert täglich vom Internationalen Währungsfonds festgelegt wird. Derzeit entsprechen 1131 SZR etwa 1500 Franken.

«Als Schaden gilt auch die Miete einer Sportausrüstung am Ferienort, wenn der aufgegebene Golfsack, das Surfbrett oder das Fahrrad nicht rechtzeitig ankommt», stellt Willi Joachim klar. Er ist Professor für Reise- und Wirtschaftsrecht an der International School of Management in Dortmund.

Ombudsmann im Abseits

Genauso sieht das auch Rolf Metz, Rechtsanwalt und wohl bekanntester Schweizer Reiserechtler. Bezüglich des konkreten Falls ergänzt er: «Für die Miete der Sportutensilien haben die Kitesurfer eine Entschädigung zugeut, wenn das Surfen der einzige Zweck der Reise war. Waren hingegen auch

dem früheren Saigon. Dort wurde die Vorfreude auf die Sportferien allerdings empfindlich getrübt: Das aufgegebene Gepäck mit der ganzen Ausrüstung, Surfbrett und Windschirm, kam nicht an. «Wir hatten auch keine Kleider, weil wir alles in das golfsackähnliche Gepäckstück gestopft hatten», erzählt Sandro Odermatt. Deshalb reisten die beiden nach der Verlustmeldung am Flughafen ohne ihre Habseligkeiten weiter ans Meer in das Hotel, das sie schon zu Hause über die Website der lokalen Kitesurf-Schule gebucht hatten.

Am nächsten Morgen gab es kein Halten mehr. «Nach der langen Reise wollten wir endlich loslegen. Wir wussten ja nicht, wie lange das Gepäck noch auf sich warten lässt», sagt André Schellenberg. Also mieteten die beiden je eine Ausrüstung zum üblichen Preis von 110 US-Dollar pro Tag und kauften zusätzlich das Nötigste wie T-Shirt, Shorts und Sonnenbrille.

Maximal 1500 Franken

Nach drei Tagen, als das Gepäck endlich ankam, hatten sich die Auslagen auf 500 US-Dollar pro Person summiert, umgerechnet rund 400 Franken. Die Rechnung präsentierten die Sportsfreunde nach der Rückkehr der

Elefantenreiten oder die Besichtigung von Sehenswürdigkeiten vorgesehen, wäre es ihnen zuzumuten gewesen, diese Aktivitäten vorzuziehen.»

Das war laut Sandro Odermatt aber nicht der Fall: «Wir flogen wirklich nur wegen des Sports hin. Ich war schon viermal in Vietnam und kenne das Land. André besuchte jeden Tag einen Kurs.»

Nicht auf der Seite der Konsumenten steht bei Gepäckverlusten der Ombudsmann der Schweizer Reisebranche: «Wir erhalten regelmässig Anfragen von Reisenden zu diesem Thema. Ihnen müssen wir sagen, dass sie nur die nötigsten Auslagen im Bereich Körperpflege geltend machen können. Die Kosten für die Miete von Sportgeräten übernehmen die Airlines üblicherweise nicht», sagt Beat Dannenberger.

#### Kein Gucci-Leibchen als Ersatz

Ganz andere Erfahrungen macht das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl): «Bei den Mietkosten für Sportausrüstungen zeigen sich nach unseren Informationen die meisten Gesellschaften kulant», stellt Kommunikationsleiter Daniel Göring fest. Zumindest auf die Fluggesellschaft Swiss trifft das zu. «Natürlich wird die Miete von Sportgeräten gemäss Belegen im Rahmen der Maximalhaftung zurückerstattet», bestätigt Mediensprecher Jean-Claude Donzel.

Swiss prüft laut Donzel in jedem Einzelfall, ob die Auslagen eines von einer Gepäckverspätung betroffenen Passagiers angemessen sind. Was das heisst, bringt Rechtsanwalt Metz auf den Punkt: «Wer im Gepäck ein H&M-Leibchen hat, darf sich am Ferienort nicht mit Gucci & Co. eindecken.»

Kauft ein Reisender ohne Koffer am Ferienort Dinge, die von mehrjährigem Nutzen sind (Kleider, Schuhe, Haarföhn, Rasierer etc.), erstattet Swiss in der Regel 50 Prozent der Kosten – auch wenn das Gepäck später wieder auftaucht. Das sei branchenüblich, sagt Jean-Claude Donzel. «Falls ein Kunde damit nicht einverstanden ist, kann er uns die Ersatzartikel zuschicken und erhält die ganzen Kosten ersetzt bis zur gesetzlichen Maximalhaftung.»

#### Höhere Haftung gegen Aufpreis

Wichtig: Bleibt ein Gepäckstück verschollen, hat der Passagier den Maximalbetrag nur einmal zugezahlt. Die 1500 Franken müssten also den Verlust des Koffers, die Ersatzanschaffungen vor Ort und eine allfällige Sportgeräte-Miete ausgleichen. Im Normalfall reicht das nicht.

Passagiere mit wertvollem Gepäck können deshalb bei der Airline eine höhere Haftungssumme beantragen – gegen Bezahlung eines Zuschlags. Wer bei seiner Hausratversicherung einen Zusatz für «Diebstahl auswärts» hat, muss wissen, dass er oder sie wirklich nur bei einem Diebstahl geschützt ist. Für verlorene oder beschädigte Koffer oder Rucksäcke zahlt die Versicherung nichts. Hier würde nur eine Reisegepäckversicherung helfen. Eine solche schliesst man am besten bei der eigenen Hausrat- oder bei einer spezialisierten Reiseversicherung ab. (Tages-Anzeiger)

Erstellt: 11.09.2011, 12:01 Uhr