

Legal Matters: Preisänderung bei Umbuchung von Flugtickets

TRAVEL INSIDE - 25.05.2022

Die Reiserecht-Kolumne von Dr. iur. Peter Krepper, Rechtsanwalt und Mediator.



Peter Krepper ©zVg

Auch nach dem Lockdown besteht für Konsument*innen von Flugreisen mitunter der Bedarf, ihre Buchung abzuändern. Unter welchen Umständen das möglich ist und worauf es dabei ankommt, wie der Jurist typischerweise zunächst 'antwortet', findet sich zum einen in den Transportbedingungen der Fluggesellschaften.

Die online FAQ etwa der Swiss dazu erörtern nicht weniger als zweiundzwanzig Unterfälle des Umbuchens, so etwa über Möglichkeiten und Folgen für mit Meilen bezahlte Tickets, reservierte Sitzplätze und Spezialmenüs oder den Fortbestand der Reiseversicherung usw. Für die Fluggäste wichtig ist nicht zuletzt das Schicksal des Ticket-Preises.

Dazu ein Fallbeispiel aus der Praxis. Einer in der Schweiz wohnhaften Kader-Mitarbeiterin der Privatwirtschaft wurde am Flughafen Zürich-Kloten eröffnet, dass ihr Flug nach Kiew kriegsbedingt habe auf den nächsten Tag verschoben werden müssen. Die Dame musste wegen eines Todesfalls in der Familie jedoch am kommenden Morgen früh an der Destination eintreffen, wofür sie Ferien genommen hatte. Der insofern Nicht-Transport machte das

Flugticket für sie wertlos.

Zum anderen gilt bei Abflug oder Ankunft in der EU deren Verordnung über die Fluggastrechte. Sie geht den Transportbedingungen der Air Carrier zwingend vor. Im Fallbeispiel hätte die Kundin danach diverse Rechtsansprüche, darunter auch die Wahl der Rückerstattung des Ticketpreises – nicht aber bei Vorliegen von aussergewöhnlichen Umständen...

Die Dame hatte in der folgenden Auseinandersetzung zu beweisen, dass nach ihr die Fluggesellschaft sie nur zur Optimierung der Auslastung des Fliegers umgebucht habe. Noch schwieriger: Die Gerichtspraxis ist sich uneins, ob auf Flüge aus der Schweiz in einen Nicht-EU-Staat die genannte EU-VO überhaupt anwendbar ist. Näheres dazu findet sich in der 3. Auflage vom Handbuch Tourismusrecht, das im August 2022 erscheinen wird.

Die Dame buchte ihren Flug übrigens über ein Reisebüro. Dieses hat es unterlassen, rechtsgenügend auf die Transportbedingungen (AGB) der Fluggesellschaft hinzuweisen. Damit konnte sich die Kundin für ihren finanziellen Verlust ob dieser «Umbuchung» mit Erfolg beim Retailer selbst schadlos halten (Ticketpreis sowie Lohnersatz für einen Ferientag).

Unsere TO und Retailer seien somit wieder einmal daran erinnert, dass AGB, ihre eigenen oder solche der dritten Veranstalter, nur gelten, falls sie vor dem (vermittelten) Abschluss des Reisevertrags über Transport, Unterkunft, Events usw. bekannt gegeben worden sind.

Dr. iur. Peter Krepper arbeitet als Rechtsanwalt & Mediator selbstständig in Praxisgemeinschaft in Zürich.

Fragen an peter.krepper@ksup.ch.