

Handelsblatt

DEUTSCHLANDS WIRTSCHAFTS- UND FINANZZEITUNG

G O 2531 NR. NR. 229 / PREIS 2,40 €
MONTAG, 26. NOVEMBER 2012

Dax 7309.13 +0.89%	E-Stoxx 50 2557.03 +0.87%	Dow Jones 13009.68 +1.35%	S&P 500 1409.15 +1.30%	Euro/Dollar 1.2976\$ +0.71%	Euro/Yen 106.94¥ +0.64%	Brentöl 112.35\$ +0.93%	Gold 1753.00\$ +1.36%	Bund 10J. 1.436% +0.005PP	US Staat 1.690% +0.010PP
---------------------------------	--	--	---	--	--------------------------------------	--------------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------------

Schlusskurs
Freitag

Verspätet, verloren, vergessen

Über den Wolken scheint die Freiheit grenzenlos - zumindest für die Fluggesellschaften. Trotz massiver Verspätungen und 25 Millionen verlorener Koffer werden Passagiere kaum entschädigt. Scheitert nun auch die geplante Schlichtungsstelle?

D. Delhaes, J. Koenen, M. Schröder
Berlin, Frankfurt

Es ist kein halbes Jahr her, da gab Sabine Leutheusser-Schnarrenberger den deutschen Fluggästen ein Versprechen, das wie eine Erlösung schien: Zur nächsten Wintersaison, so die Bundesjustizministerin, sollten Passagiere, die verspätet an ihr Ziel kommen oder deren Gepäck beschädigt wurde, sich an eine Schlichtungsstelle wenden können. Ansprechpartner der Fluggäste sollte nicht mehr nur die Fluggesellschaft sein, sondern eine neutrale Instanz. Der Willkür und Macht der Airlines bei Entschädigungsfragen wollte die Regierung so Grenzen setzen.

Doch daraus wird nun erst einmal nichts. Wie das Handelsblatt aus Parlamentskreisen erfuhr, will der ständige Rechtsausschuss im Bundestag den Gesetzentwurf zur Schlichtungsstelle erst im Januar beraten. Wann abgestimmt wird, ist völlig unklar - obwohl die Koalition den Entwurf nach monatelangem Ringen mit der Lufthansa und Air Berlin bereits im Sommer beschlossen hatte. Inzwischen scheint es ungewisser denn je, ob die Schlichtungsstelle überhaupt ihren Weg vom politischen Versprechen in die Wirklichkeit findet.

Die Parlamentarier verweisen auf ihre Überlastung. „Wir sind bis obenhin voll“, sagte der zuständige Rechtspolitiker der Union, Marco Wanderwitz, entschuldigend. Was er verschweigt: Die Lobbyisten der Fluggesellschaften haben offenbar ganze Arbeit geleistet. Die Airlines setzen auf eine freiwillige Selbstverpflichtung. Sie wollen eine eigene Schlichtungsstelle gründen.

Für die durch Flugverkehrsabgabe, Nachtflug-



Tom Hanks in „Terminal“:
Der Fluggast bleibt auf sich allein gestellt.

verbote und CO₂-Zertifikate gebeutelte Branche geht es wieder einmal um viel Geld. Dreistellige Millionenbeträge stehen auf dem Spiel, sollte der Verbraucherschutz künftig auch über den Wolken gelten. Allein die deutschen Passagiere hätten wegen Verspätungen jährlich Anspruch auf 665 Millionen Euro, sagt Marcus Schmitt, Geschäftsführer des Passagier-Portals „flightright.de“. „In ganz

Europa sind es sogar 3,5 Milliarden Euro.“

Die Beispiele von geschädigten Fluggästen sind vielfältig. So wollte ein Ehepaar mit der Condor von Rhodos nach Frankfurt fliegen. Am Flughafen wurde ihnen mitgeteilt, dass der Flug auf den nächsten Tag um 17.00 Uhr „verlegt“ worden sei. 24 Stunden später als vorgesehen traf das Paar in Frankfurt ein. Eine Entschädigung gab es nicht.

Ein Student flog für ein zweiwöchiges Praktikum in die USA. Auf den neu angeschafften Designeranzug musste er verzichten. Bei der Ankunft in Washington fehlte sein Koffer. Tagelang telefonierte er mit den zuständigen Stellen in Deutschland - bis seine Handyrechnung auf 200 Euro gestiegen war. Die Airline verweigerte bis heute jegliche Entschädigung.

Das ist keine Ausnahme. Ein Großteil der Beschwerden wird abgelehnt. Schmitt schätzt die Zahl der abgewiesenen Forderungen auf 80 Prozent - obwohl die EU die Passagierrechte gestärkt hat: Wer bei einem Langstreckenflug drei Stunden und mehr warten muss, hat Anspruch auf bis zu 600 Euro. Doch der Weg zum Geld ist heute mit Bürokratie gepflastert. Kaum jemand beschreitet ihn.

In Deutschland ist Pünktlichkeit die Ausnahme. Der Flughafen Frankfurt lag im Jahr 2011 laut Eurocontrol mit 51,5 Prozent auf Platz zwei jener Airports mit dem höchsten Anteil verspäteter Flugstarts. Schlechter schnitt nur der Flughafen Madrid ab (54 Prozent). Auch beim Gepäcktransport hapert es. Weltweit gehen jährlich 25 Millionen Gepäckstücke verloren.

Wie Passagiere um ihre Rechte kämpfen Seite 4

Versicherungslobby bremst neue Regeln

Die Verhandlungen um Solvency II ziehen sich seit zwölf Jahren hin - Ende offen.

An sich sollte das Versicherungsgeschäft sicherer werden. Mehr Eigenkapital, ein besseres Risikomanagement und detailliertere Berichte an die Aufsicht - all das beinhaltet ein Regelwerk, das die Branche unter dem Namen Solvency II kennt und fürchtet. Die Furcht überwiegt offenbar. Anders lässt es sich jedenfalls nicht erklären, dass es den deutschen Versicherungsunterneh-

men seit zwölf Jahren gelingt, die Einführung dieser neuen Regeln immer wieder zu verzögern - Finanzkrise hin, Schuldenkrise her.

Aufseher und ausländische Wettbewerber wollen diesem Treiben nicht länger zusehen. „Die Verzögerung untergräbt die Glaubwürdigkeit der ganzen Reform“, sagt Gabriel Bernardino, Chef der europäischen Versicherungsaufsicht Eioipa. Und Thomas Buess, Finanz-

chef des Schweizer Lebensversicherers Swiss Life, fügt hinzu: „Es gibt ein Land, das die Verhandlungen deswegen besonders stark bremst, weil sein ganzes Geschäftsmodell durch Solvency II gefährdet ist.“ Buess meint Deutschland.

Der Benachteiligte ist der Kunde. Er kann nicht sicher sein, dass seine Versicherung wirklich hält, was sie verspricht - oder ob Versicherer am Ende nicht doch selbst

ins Trudeln geraten. Zwar bescheidenen Stresstests den großen Versicherungen ein solides Geschäftsmodell - aber die Branche tut so, als gäbe es keine Diskussion über Schuldenschnitte für Schuldnerländer. Investitionen in Staatsanleihen beispielsweise gelten im bisherigen Regelwerk noch immer als völlig risikolos. HB

Bericht Seite 24

TOP-NEWS DES TAGES

Berlins Plan für neue Stromtrassen steht

Die Bundesregierung legt ihren Energiewende-Plan vor: Sie will 51 Stromtrassen möglichst schnell bauen. 24 Vorhaben sind aus dem Plan herausgefallen. Seite 6

Unternehmen werden wieder optimistischer

In der deutschen Wirtschaft wächst die Zuversicht, dass es 2013 wieder aufwärtsgeht. Führende Branchenverbände erwarten Zuwächse. Seite 9

Robert Shiller warnt vor übertriebenem Sparen

Der amerikanische Finanzökonom fordert die USA und Europa im Handelsblatt-Interview auf, die Konjunktur anzukurbeln. Seite 10

Volkswagen blockiert Opels neuen Chef

VW lässt Karl-Thomas Neumann nicht vorzeitig zu Opel ziehen und bereitet dem Konkurrenten damit große Probleme. Seite 14

Flexstrom laufen die Kunden davon

Der Billigstrom-Anbieter hat innerhalb von 18 Monaten bereits mehr als 300 000 Kunden verloren. Nun wird es für ihn eng. Seite 16

Aurubis will weniger von Europa abhängig sein

Der Hamburger Kupferkonzern kündigt eine strategische Neuorientierung an. Er will sich stärker auf Wachstumsmärkten engagieren. Seite 18

Schwere Zeiten für deutsche Förderbanken

Eine Studie zeigt, dass die 19 Förderbanken effizienter arbeiten könnten - mit bis zu 30 Prozent weniger Kosten. Seite 26

Ein neuer Star für die Finanzbranche?

Jeffrey Gundlach leitet die am schnellsten wachsende Fondsgesellschaft aller Zeiten. Er schwört auf Hypothekenspanien. Seite 30

Enders fordert mehr Geld für die Forschung

Der Vorstandschef von EADS schreibt im Gastbeitrag, dass die EU stärker in Zukunftsindustrien investieren soll - und weniger in Branchen von gestern. Seite 48

UIP/Cinetext

Belgien 2,90 € Frankreich 3,40 € Großbritannien 3,00 GBP
Luxemburg 2,90 € Niederlande 2,90 € Österreich 2,90 €
Polen 18,80 PLN Schweiz 5,00 CHF Tschechien 115,00 CSK
Ungarn 950,00 FT Slowakei 2,90 €

Handelsblatt GmbH Abonnementervice
Tel. 0180 539 00 10 014 €/Min. z. d. dt. Festnetz
Mobilfunkbetriebe 0,42 €/Min., Fax 0211 887
3605_hbabon@hb.de

4 190233 102401 10048

Handelsblatt

- ▶ Zahl der Verspätungen wächst.
- ▶ Passagiere kämpfen um Entschädigungen.
- ▶ Airlines spielen auf Zeit.



Warten auf den Anschluss: Passagiere haben es schwer, ihre Rechte durchzusetzen. dapp

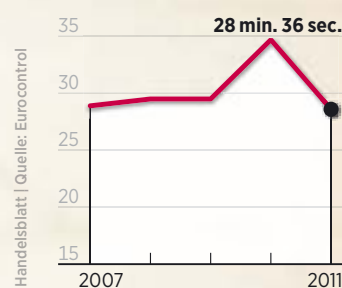
Die Flughäfen mit den häufigsten Verspätungen

Anteil der unpünktlichen Abflüge 2011 und durchschnittliche Verspätung

Rang	Flughafen	Anteil unpünktlich	Durchschnittliche Verspätung
1	Madrid Barajas	54,3 %	16,1 min.
2	Frankfurt	51,5 %	11,4 min.
3	Paris Charles de Gaulle	49,1 %	12,5 min.
4	Lissabon	48,4 %	13,6 min.
5	Rom Fiumicino	47,1 %	11,1 min.
6	London Luton	43,5 %	12,5 min.
7	Palma de Mallorca	43,0 %	13,2 min.
8	Alicante	42,8 %	11,9 min.
9	Malaga	39,3 %	11,3 min.
10	Manchester	38,2 %	12,7 min.

Durchschnitt in Europa

Verspätung bei der Ankunft pro Flug, in Europa



Hinhalten und mürbe machen

Die Fluglinien leisten sich massenhaft Verspätungen und Gepäckverluste. Doch bis zur Entschädigung ist es für Reisende ein mühsamer Weg.

- ▶ Vor Gericht haben Passagiere Chancen - brauchen aber Geduld.
- ▶ Auch um verlorenes oder beschädigtes Gepäck wird gestritten.

D. Delhaes, J. Koenen, M. Schröder
Berlin, Frankfurt, Düsseldorf

Als Familie Bratzenhuber am frühen Abend am Flughafen von Teneriffa ankam, um nach Hause zu fliegen, stand schlicht „cancelled“ auf der Anzeigetafel. Morgen werde der Flug gehen, erklärte eine Mitarbeiterin der Airline. Ein Hotelzimmer für die Familie mit zwei Kindern im Alter von zwei und vier Jahren? Fehlanzeige. Die Bratzenhubers richteten sich auf eine Nacht auf dem Flughafen ein. Am Ende wurden aus der einen Nacht im Terminal drei. Zurück aus dem Urlaub, schickte die Familie umgehend eine Beschwerde an die Fluggesellschaft. Die aber ignorierte die Briefe.

Inzwischen kümmert sich Jan Bartholl

um den Fall. Der Berliner Rechtsanwalt hat sich zusammen mit zwei Kollegen auf Reise-recht spezialisiert. Seit die Europäische Union 2004 Ansprüche in der Fluggastverordnung geregelt hat, boomt sein Geschäft. „Wir können gar nicht alle Fälle annehmen“, sagt Bartholl. Dabei stehen die Chancen für die Kläger gut. „Die Airlines haben gerichtlich fast nie eine Chance.“ Solange keine höhere Gewalt wie eine Vulkanaschewolke oder ein Streik für Ärger sorgt, seien die Ansprüche der Passagiere bei Verspätung oder Annullierung eindeutig geregelt.

Jedes Jahr haben allein in Deutschland 1,3



Gepäckstücke: Nicht geladen, falsch weitergeleitet. dpa

PASSAGIERRECHTE

Der Europäische Gerichtshof hat die Rechte von Passagieren in mehreren Urteilen klar geregelt:

Wartezeit: Bei Flügen bis zu 1 500 Kilometern müssen die Passagiere bis zu zwei Stunden warten, bevor sie Anspruch auf eine Versorgung haben, beispielsweise mit Getränken. Bei Flügen bis zu 3 500 Kilometern ist die Grenze drei Stunden, ab 3 500 Kilometern sogar vier Stunden.

Entschädigung: Verspätungen ab drei Stunden werden mit einem Flugausfall gleichgesetzt. Für Strecken bis 1 500 Kilometern gibt es dann 250 Euro Entschädigung, bis zu 3 500 Kilometern 400 Euro, darüber 600 Euro. Dabei ist es unerheblich, wie viel das Ticket gekostet hat.

Millionen Fluggäste Anspruch auf Entschädigung wegen Verspätungen, wie Marcus Schmitt errechnet hat. Er ist Geschäftsführer des Internetunternehmens „flightright.de“. Dort können Passagiere ihre Flugdaten eingeben, die Firma prüft dann, ob Anspruch auf Entschädigung besteht, und setzt diesen dann bei den Airlines durch.

80 000 Fluggäste haben seit 2010 über die Webseite ihren Unmut ausgedrückt. „Die Zahl der Verspätungen wächst deutlich“, sagt Schmitt. Die Fluggesellschaften aber reagieren mit Standardbriefen. „Die Unternehmen wissen: Wenn sie die Leute lange genug hinhalten, geben sie auf“, sagt Bartholl. In Deutschland gebe es in solchen Fällen nur die Möglichkeit, die Gerichte anzurufen. „Aber die sind völlig überlastet.“

Deshalb hatte Schwarz-Gelb schon im Koalitionsvertrag eine Schlichtungsstelle vorgesehen. Erst im Sommer aber beschloss die Koalition einen Gesetzentwurf.

Seither aber ist wenig passiert - zum Unmut der Passagiere. Verspätungen sind das eine, besonders ärgerlich, wenn wichtige Geschäftstermine platzen. Ein großes Problem sind aber auch verschwundene oder beschädigte Gepäckstücke. Der „baggage report 2010“ des führenden Airportkommunikationsspezialisten SITA listet auf, dass jährlich 25 Millionen der weltweit rund 2,2 Milliarden Fluggäste vergeblich am Gepäckband stehen und auf Koffer und Taschen warten. Etwas mehr als die Hälfte des Gepäcks geht beim Transfer zwischen den Flugzeugen auf Irrweg. 16 Prozent werden nie geladen. 3,4 Prozent bleiben für immer verschwunden. Entschädigt werden Reisende in der Regel mit rund 1100 Euro.

Nicht genug für den Fotografen Florian Lohmann. Der bekam sein verlorenes Gepäckstück zwar nach zwei Tagen wieder - allerdings nicht wie erwartet. Der Münchener sollte auf Ibiza eine Modestrecke fotografieren und reiste mit seiner wertvollen Ausrüstung. Scheinwerfer und Lichtgeneratoren hatte er in einem Spezialkoffer mit der Aufschrift „Fragile“ verpackt und wies am Sondergepäck-Schalter auf dessen Wert hin: 13 000 Euro.

Bei der Ankunft auf Ibiza fehlte der Koffer. Als Lohmann ihn schließlich in den Händen hielt, traute er seinen Augen nicht: „Mir kamen nur noch Scherben entgegen.“ Er meldete den Schaden am Flughafen in Ibiza und am Ende der Reise noch einmal am Schalter von Air Berlin in München. Dort versicherte man ihm, dass man sich kümmern werde. Der Schaden sei schließlich offensichtlich. Doch als der Fotograf sein Geld bei Air Berlin einforderte, hieß es, er habe die Meldefrist von sieben Tagen versäumt. Jetzt liegt die Sache bei Gericht.

Noch schlechter erging es einer Tierliebhaberin. Ihr Schäferhund war bei der Zwischenlandung von Wien nach Costa Rica verloren gegangen. Beim Wechsel der Maschine war das Tier „vergessen“ worden. Erst nach drei Tagen und einer schier endlosen Odyssee landete das Tier wieder in den Händen der Besitzerin. Wiedergutmachung durch die Airline? Fehlanzeige.

Da müssen die Kunden wohl erst laut werden, wie die kanadische Band „Sons of Maxwell“: Nachdem eine 3500 Euro teure Gitarre während eines Fluges kaputtgegangen war und United Airlines sich weigerte, zu bezahlen, veröffentlichten die Musiker einen Song mit dem Titel „United breaks guitars“ auf Youtube. Das Video wurde schon am ersten Tag mehr als 100 000 Mal geklickt. Und siehe da: Plötzlich zahlte die Airline.