

# SkyWork-Grounding mühsam für Kunden und Reisebüros

Wegen des Konkurses von SkyWork müssen Tausende Passagiere ihre Reisepläne ändern. Wer über ein Reisebüro gebucht hat, erhält dort Hilfe. Wer den Flug direkt bei der Airline gekauft hat, muss sich selbst um eine Lösung und allfällige Versicherungsbeiträge kümmern.



Die Skywork-Maschinen bleiben seit Mittwochabend definitiv am Boden.

Bild: bernairport.ch

Das Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl) rät Passagieren, die den Flug in einem Reisebüro gebucht haben, sich dort zu melden. Die Veranstalter kümmern sich um Alternativen und haben am Donnerstag bereits begonnen, ihre Gäste zu kontaktieren, wie es beispielsweise bei Tui Suisse und Hotelplan Suisse hiess.

## **Reisebüros an der Arbeit**

Bei Tui Suisse sind rund 150 Personen betroffen, die demnächst mit einem Pauschalarrangement hätten abreisen wollen und etwa zwanzig Gäste, die schon in den Ferien sind. «Wir versuchen, sie auf andere Flüge umzubuchen oder Alternativen für sie zu suchen», sagte Sprecherin Corina Räber zu Keystone-SDA. Dabei werde kulant vorgegangen. Bei Hotelplan Suisse sind nach Angaben von Prisca Huguenin-dit-Lenoir 690 Kunden vom SkyWork-Konkurs betroffen. Rund zwanzig Gäste wurden bereits oder werden noch am Donnerstag umgebucht. 533 haben Pauschalarrangements der verschiedenen Reisemarken gebucht, die übrigen Flüge oder einzelne Leistungen.

«Es gilt nun, fortlaufend alle Betroffenen zu kontaktieren und mit ihnen Alternativen und Umbuchungen zu besprechen», sagte Huguenin-dit-Lenoir. Die meisten der Betroffenen bei Hotelplan Suisse haben Wien oder die Balearen-Inseln Mallorca und Ibiza als Reiseziele. Auch bei Tui Suisse ist Mallorca das häufigste Flugziel der Betroffenen.

## **Direktbucher müssen selbst schauen**

Wer den Ferienflug direkt bei Skywork gebucht hat, muss sich laut Bazl selbst um die Heimreise kümmern und versuchen, von der Versicherung das Geld für das wertlos gewordene Ticket zurückerstatten zu lassen. Wer seinen Flug mit der Kreditkarte bezahlt hat, sollte sich auch an die Kreditkartenfirma wenden. Einer von ihnen ist Patrik Hofmann. Er ist zurzeit in Figari auf Korsika in den Ferien. Ein Kollege in der Schweiz habe ihn am Mittwochabend über den Konkurs der SkyWork informiert, sagte er am Donnerstag auf Anfrage.

Eine Alternative zum Rückflug habe er bereits gebucht, allerdings für etwas mehr Geld und nach Zürich statt nach Bern. Die Suche mit dem Handy auf dem Campingplatz sei etwas umständlich gewesen, erzählt Hofmann. «Der Ansturm auf Ersatzflüge war wohl gross.» Er hofft, dass die Versicherung die Mehrkosten der Reise übernimmt. Von der Einstellung des Flugbetriebes bei SkyWork sind unmittelbar rund 11'000 Passagiere betroffen, wie das Bazl am Mittwoch mitteilte. Die Passagiere sind demnach im Besitz von Tickets für Flüge, die für die Zukunft geplant gewesen waren.

## **Hunderte Anrufe bei Hotline**

Das Bazl hilft Betroffenen mit einer Hotline und hat die Telefone am Donnerstagmorgen um 7 Uhr in Betrieb genommen. «Wir hatten bereits Hunderte Anrufe», berichtete Sprecher Antonello Laveglia am Vormittag. Rund ein Dutzend Bazl-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter versuchten, mit Ratschlägen weiterzuhelfen. Die Frage sei fast immer dieselbe: «Wer ein Ticket von SkyWork gekauft hat, möchte wissen, wie er sich das Geld zurückerstatten lassen kann und an wen man sich dafür wenden muss.»

Im Ausland Gestrandete müssten in erster Linie selbst schauen, wie sie in die Schweiz zurückkommen. «Wir geben ihnen Tipps dazu», sagte Laveglia. Die meisten der Betroffenen wollten ihre Fragen stellen, hätten aber im Allgemeinen Verständnis für die Situation, schilderte der Bazl-Sprecher die Stimmung an den Telefonen. Es könne vorkommen, dass alle Linien besetzt seien und jemand deshalb ein zweites Mal anrufen müsse. Aber: «Wir tun unser Möglichstes.» (sda)

Publiziert am Donnerstag, 30. August 2018