

**FLIEGEN** Die Airlines einigen sich nach langem Ringen auf eine gemeinsame Beschwerdestelle. Ab 1. November können Flugreisende Streitfälle bei der Berliner SÖP außergerichtlich und kostenfrei klären lassen

## Einheitlicher Schlichter für geschädigte Passagiere

VON THOMAS WÜPPER

**O**b Kofferverlust, Verspätung, Umbuchung oder verpasste Anschlussflüge – für geschädigte Reisende ist es bisher oft mühsam und teuer, ihre berechtigten Ersatzansprüche gegen häufig widerwillige Fluggesellschaften durchzusetzen. Ab 1. November wird sich das ändern. Dann sind Airlines verpflichtet, ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren durchzuführen. Das erspart Verbrauchern viel Zeit, Ärger und Kosten.

Lange Zeit konnte sich die Flugbranche nicht auf ein einheitliches Verfahren verständigen. Doch nun ist der Durchbruch gelungen. Die unabhängige Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (SÖP) in Berlin soll auch für Flugreisende die Schlichtung übernehmen. „Das ist eine gute Nachricht“, sagt SÖP-Chef Heinz Klewe. Man habe sich mit den Branchenverbänden BDL, BDF und

### Täglich sind in Deutschland durchschnittlich 33.000 Fluggäste von Verspätungen betroffen

Barig geeinigt, dass deren in- und ausländische Mitglieder dem Trägerverein beitreten und sich am Schlichtungsverfahren beteiligen. Klewe verspricht Unternehmen und Verbrauchern „eine Schlichtung mit Augenmaß“.

Die drei Verbände bestätigen in einer gemeinsamen Mitteilung die Einigung. Kunden bekommen nun die Möglichkeit, Beschwerden auch außergerichtlich zu klären“, erklärte BDL-Präsident Klaus-Peter Sieglöck. Barig-Generalsekretär Michael Hoppe sagte, man habe den Mitgliedern empfohlen, der SÖP beizutreten.

Damit gibt es künftig eine einzige gemeinsame Anlaufstelle für alle Reisenden, die Beschwerden haben und Entschädigung wollen. Die SÖP gilt als bewährte Institution, die bereits für alle Bahn-, Bus- und Schiffsreisenden und mehr als 200 Unternehmen Streitfälle erfolgreich

### Geld bei Verspätung

■ **Die Regelung:** Seit vielen Jahren regelt die EU-Verordnung 261/2004, dass Passagiere sich bei gestrichenen oder überbuchten Flügen den Ticketpreis erstatten lassen oder einen Ersatzflug verlangen können. Bei Verspätungen ab drei Stunden gibt es als Ausgleich 250 Euro (Flüge bis 1.500 Kilometer), 400 Euro (bis 3.500 Kilometer) oder sogar 600 Euro (Langstrecken).

■ **Schadensberechtigt:** Auch bei Kofferverlust, Falschinformationen und schlechtem Service können unter bestimmten Bedingungen Ersatzansprüche geltend gemacht werden, die erst nach drei Jahren verjähren. Nur bei Flugplanstörungen wegen Naturkatastrophen, schlechten Wetters und Streiks müssen Airlines von vornherein nicht zahlen.

■ **Private Rechtshilfe:** Verärgerte Flugreisende, die teure Klagen scheuen, können sich auch an private Unternehmen wie EU-Claim, Fairplane oder Flightright wenden, die erfolgversprechende Fälle durchfechten. Dafür werden bis zu 30 Prozent Erfolgshonorar fällig. Falls es kein Geld gibt, muss der Kunde nichts zahlen.

■ **EU-Vorstoß:** Die EU-Kommission will die Fluggastrechte ändern. Verbraucherschützer warnen, dass Verschlechterungen drohen und fast drei Viertel der Betroffenen künftig ihre Ansprüche verlieren würden. So soll es innerhalb Europas erst ab fünf statt bisher drei Stunden Entschädigungen geben. Und wer mehr als 6.000 Kilometer unterwegs ist, bekäme sogar erst bei mehr als zwölf Stunden Verspätung einen Ausgleich.

schlichtet. Für den Verbraucher ist das Verfahren kostenlos – und anders als das Unternehmen ist der Kunde nicht verpflichtet, den Vorschlag des Schlichters anzunehmen. Der Klageweg steht dem Betroffenen weiter offen.

Grundsätzlich müssen sich die Geschädigten jedoch zunächst an das betreffende Verkehrsunternehmen wenden und versuchen, dort ihre Ansprüche geltend zu machen. Falls dabei kein zufriedenstellendes Ergebnis herauskommt, können nun erstmals auch Flugreisende bei der Berliner SÖP solche Streitfälle außergerichtlich und kostenfrei klären lassen.

Wichtig dabei: Der neue Schlichtungsanspruch gilt nur für private Flüge ab dem 1. November 2013, die in Deutschland starten oder landen. Rund 3.500 Altfälle, die bereits bei der SÖP liegen, sind noch immer ungeklärt, weil zahlreiche Airlines die außergerichtliche Schlichtung verweigerten. Schon die Teilnahme bei der früheren Schlichtungsstelle Mobilität, von der Bundesregierung gefördert, lehnten Lufthansa, Air Berlin & viele andere Anbieter ab.

Nach Schätzung von Experten lassen sich die Bundesbürger jedes Jahr stattliche Entschädigungen entgegen, weil die Ansprüche nicht durchgesetzt werden. Laut einer Studie von der Firma EU-Claim, die Ansprüche für Geschädigte gegen Entgelt durchsetzt, sind täglich in Deutschland durchschnittlich 33.000 Fluggäste von Verspätungen um mehr als 30 Minuten betroffen. Die Organisation Flightright hat errechnet, dass in einem Jahr 1,3 Millionen Passagiere stark verspätet ankamen und deshalb 665 Millionen Euro auf Entschädigung gehabt hätten.

Einen ersten Durchbruch konnte SÖP-Chef Klewe im Frühjahr erzielen. Ausgerechnet der Billigflieger Ryanair, der immer wieder durch rüde Geschäftsmethoden in die Schlagzeilen geriet, trat im März als erste Airline der SÖP bei und akzeptiert die Schlichtungsvorschläge. Als vorbildlich bei Streitfällen gilt die Deutsche Bahn, die sich seit Jahren an den außergerichtlichen Schlichtungsstellen im Interesse ihrer Kunden beteiligt hat.



Alltagspoesie in Buenos Aires – Wäsche trocknet über Graffiti im Stadtviertel Boco Foto: Getty Images/Grant Faint

**GRAFFITI** In Buenos Aires ist in den letzten zehn Jahren die Street-Art nur so aufgeblüht. Wer die besten Exemplare sehen und mehr darüber erfahren will, sollte sich den Touren von Graffitimundo anschließen

## Immer neuer Blickfang

VON ULRIKE WIEBRECHT

**E**infach cool, dieser Kopf von Mao Tse-tung! Was seine Augen für merkwürdige Blüten treiben, die sein Gehirn bevölkern! Mit dem will sie jetzt auf ein Erinnerungsfoto. Und dann gleich noch mit dem nackten Gockel von gegenüber, der sich wie eine schwangere Frau seinen kugelrunden Bauch hält. Die Kanadierinnen können gar nicht genug bekommen.

Tatsächlich sind die Häuserwände und Fassaden von Buenos Aires ideale Foto-Shooting-Locations. Zumindest in den Stadtteilen Palermo Soho, Colegiales und Villa Crespo, wo sich jede Menge Street-Art-Künstler betätigt haben. Im Gegensatz zu anderen Vierteln, wo alles Grau in Grau ist, haben sie hier Farbe in die Straßen gebracht. Und Lebensfreude. Auch wenn mal eine fast schwarze Wand darunter ist, die von der Gedankenwelt Heideggers inspiriert sein will.

Aber was haben all diese Bilder zu bedeuten? Was für Botschaften enthalten sie? Und wie sind sie entstanden? Das wurde Cecilia einmal von Freunden aus England gefragt, als sie zu Besuch in Buenos Aires waren. Die junge Argentinierin wusste keine Antwort, wurde aber neugierig und

### Straßenkunst

■ **Die Touren:** Graffitimundo organisiert mittwochs, freitags und samstags um 14.30 Uhr Führungen in englischer Sprache. Sie dauern gut drei Stunden, schließen auch kleine Strecken mit einem Minibus ein und kosten 25 Dollar, wobei das Geld den Künstlern und der Street-Art zugute kommt. Auf Wunsch werden auch private Touren organisiert. Anmeldung (unbedingt notwendig!) und alle weiteren Informationen unter graffitimundo.com

■ **Mit dem Rad:** Sonntags um 14.30 Uhr werden die Touren gefahren. Im Preis von 35 Dollar sind Leihfahrrad, Helm und Erfrischungsgetränke inbegriffen.

■ **Kunstszene in Buenos Aires:** Wer mehr darüber erfahren will, wird auf der Website universes-in-universe.org fündig, wo unter den Art-Destinations die verschiedenen Stadtteile von Buenos Aires mit ihren Museen, Künstlern und Galerien vorgestellt werden.

ging der Sache nach. Sprach mit den Künstlern, fing an, alles zu dokumentieren, bastelte an der Website Graffitimundo. Seit vier Jahren bieten die Graffitifans nun auch thematische Stadtführungen an – zu Fuß oder per Fahrrad – in englischer oder spanischer Sprache. Dabei werden die interessantesten Street-Art-Objekte, ihre Geschichte und ihre Künstler vorgestellt.

Treffpunkt ist Samstagmorgen um 15 Uhr in Colegiales an der Ecke, wo die Calle Conde und Calle Jorge Newberry aufeinander treffen. Nach und nach findet sich ein Grüppchen von knapp zwanzig Leuten ein. Vorwiegend junge Nordamerikaner, aber auch ein paar Australier und ein Ehepaar aus Belgien sind gekommen, um das Buenos Aires jenseits vom Microcentro und der Avenida 9 de Julio kennenzulernen. Im Gegensatz zum lärmigen Stadtzentrum, wo das Leben in Verkehr und Müll erstickt, ist es in dem Wohnviertel ruhig. Bäume sorgen inmitten des Asphalts für etwas Grün, die Street-Art für immer neuen Blickfang.

„Im Grunde hat diese Art von Kunst eine ganz lange Tradition in Lateinamerika“, meint Cecilia. „Man denke nur an die riesigen Wandgemälde in Mexico City.“ Aber im letzten Jahrzehnt haben

### REISEN

**UNTERWEGS**  
Wandern im Süden  
Skilanglauf in Norwegen  
☎ 0531-347427 www.unterwegs.eu

### AKTIVREISEN

■ **CHILE:** Mountain Biking, Kayaking, Trekking, Horseback Riding and more! Experienced, english-speaking guides, breath-taking scenery. Join one of our trips or plan your own adventure!  
www.gradosur.de

### AFRIKA

■ **KAMERUN** Non Profit Reisen zur Hochland Kaffeekooperative Gic Sondason. Bio&Fair. Wirtschaft, Kultur, Bildung, Strand. Nächster Termin Januar 2014, anmelden bis 15.11.13. Infos: Utamtsi.com

### ALPEN

■ **Allgäuer Alpen - Kleinwalsertal.** Die Feriengemeinschaft in den Bergen  
www.gastehaus-luetke.de

### BAYERN

■ **Ferienhäuschen auf Stelzen - Urlaub auf Bio-Hof** in der Toskana Niederbayern ☎ 08533-910117, www.madeinniederbayern.de

### FRANKREICH

■ **HERBSTFARBEN, SONNE & WIND IN SÜDFRANKREICH** Zimmer & grosszügige FeWo im alten Gutshaus: Frühstück auf der Terrasse, Entspannen im Park, Boules vorm Haus, südfanz. Küche & beste Weine, ein Feuer im Kamin... ☎ +33 467 590 202, www.aubergeducedre.com

■ **Paris - Kleine Wohnung 1-2 Personen,** Nähe Bastille, Altbau, ruhig + gemütlich. Für 2 bis 14 Tage. ☎ 0221/5102484, www.pariswohnung.de

■ **APT Alte Domäne mit gemütlichen Gästezimmern** Garten, Fahrräder gratis, Selbstversorgerküche, 26.10-2.11. Kurs: Wandern in Weinlandschaften Biokost ☎ 0033-490745173, www.bastide.de

### GRIECHENLAND

■ **Einmalige Erholung im "Garten der Museen"** direkt am Meer am Golf von Korinth, Sommer wie Winter. Ermässigung beim Mitwirken im Garten-/Musik-/Kulturbereich!  
Info: www.idyllion.eu, ☎ 00 30 / 269 10 72488

**Ihr Südamerikaspezialist** seit 1988  
**Hajosiewer**  
JET-TOURS  
Hajo Siewer Jet-Tours GmbH  
Martinstrasse 17 - 57462 Olpe  
02761 9444-0 - info@hajosiewer.de  
www.hajosiewer.de

### GROßBRITANNIEN

■ **London: Kl. Wohnung, Altbau, gemütlich,** charmantes Viertel, verkehrsgünstige Lage, Bahnanreise via Köln ab 54€, www.londonwohnung.de, ☎ 0221/5102484

### KANARISCHE INSELN

■ **La Palma:** die grüne Insel, Bungalow/Ferienwohnung 25€/Tag, Meerbl., Sonnenterrasse, Ortsrand, Ruhe, Sandstrände, Wandern  
www.lapalma-ferienwohnung.eu

### NORD-/OSTSEE

■ **Hypnose im Nordseeheilbad Cuxhaven** www.hypnose-duhnen.de Lebenssituationanalyse u/o Tiefenentspannung Dipl.-Psych. Angela Blumberger, ☎ 04721/6980322

### RADREISEN

■ **China, Laos und Thailand Radtour** im Goldenen Dreieck www.china-by-bike.de/touren/jin.php, ☎ 030-6225645

### REST DER WELT

■ **Amazonas-Urwald-Lodge,** Nähe Santarem/Braziliens, max. 14 Personen, 500,00 €/Woche ☎ Chiffre: Amazonas, taz Kleinanzeigen, PF 610229, 10923 Berlin

### SKIREISEN

■ **Skilanglaufreisen in Skandinavien - Viele** Reisetage von Weihnachten bis Ostern, Unterkunft in Hütten oder Hotel, Luxusfähren ab Kiel. Schneeschnee und viele Loipen - günstige Preise.  
www.die-vagabunden.de, Prog. unter ☎ 0 52 01 / 73 47 42

### TAGUNGSHÄUSER

■ **Seminare/ Ferien/ Urlaub u.ä.** auf dem Erlenhof im Landkreis Cuxhaven. Wunderschöner alter strohgedeckter Bauernhof mit Kamin- und Gruppenräumen, Sauna etc. Idyllische, ruhige Alleinlage in schöner Natur in Nordseenahe/ Wattenmeer und mehreren Seen in der Umgebung. Baden, Surfen, Kanufahren, Kutschfahrten und diversen Reitmöglichkeiten. Kostenlosen Prospekt anfordern:

☎ 04756-85 10 32,  
Fax 04756-85 10 33,  
www.erlenhof-steinau.de

### TÜRKEI

■ **Individuell reisen:** Türkei, traumhafter Strand, schöne Buchten, Thermalquellen, antike Stätten. Familiär, erholbar  
www.linus-apart.de

**WERDEN SIE TEAMPLAYER.**

Bitte schicken Sie mir unverbindlich  
 Informationen zur Mitarbeit im Projekt  
 Allgemeine Informationen über  
 ÄRZTE OHNE GRENZEN  
 Informationen zu Spendenmöglichkeiten

Name \_\_\_\_\_  
 Anschrift \_\_\_\_\_  
 E-Mail \_\_\_\_\_

Mit **ÄRZTE OHNE GRENZEN** helfen Sie Menschen in Not. Schnell, unkompliziert und in rund 60 Ländern weltweit. Unsere Teams arbeiten oft in Konfliktgebieten – selbst unter schwierigsten Bedingungen. Ein Einsatz, der sich lohnt:  
**www.aerzte-ohne-grenzen.de/mitarbeiten**

ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V.  
 Am Köllnischen Park 1, 10179 Berlin  
 Spendenkonto 97097  
 Bank für Sozialwirtschaft  
 BLZ 370 205 00

11004999

sich die Graffiti in Buenos Aires besonders stark vermehrt und zugleich eine künstlerisch Qualität erreicht.“ Der jungen Argentinierin zufolge hat dieser Umstand mit den spezifischen Verhältnissen in ihrem Land zu tun. Schon während der repressiven Militärdiktatur waren die Häuserwände für viele das einzige Medium, um ihre Meinung kundzutun. Und während der schweren Wirtschaftskrise des Jahres 2001 machten sie abermals an Fassaden ihrer Wut, ihrem Ärger und der Enttäuschung Luft. Selbst wer heute durch die einstige Prachtstraße Avenida de Mayo geht, wird kaum eine Wand finden, die nicht mit irgendwelchen Parolen, Aufrufen oder Wortfetzen beschriftet ist. „Nein zum Antiterrorgesetz“, „Freiheit für die paraguayischen Gefangenen“, „Helfen Sie mir bitte!“ oder auch „Catita, dein Vater liebt dich?“ steht da geschrieben. Keine Wand bleibt verschont.

„Ganz krass war das vor zehn Jahren. Damals war der öffentliche Raum so negativ aufgeladen, dass es für viele einfach unerträglich wurde“, erklärt die Street-Art-Spezialistin. „Und so fingen sie an, der geballten Negativität Farbe, Form und Kreativität entgegenzusetzen.“ Hier ein Vogel, der auf dem Rücken eines Fahrradfahrers mitfährt, dort eine psychedelische Madonna mit Kind, zwei Stiermenschen, die auf einer Riesenhauswand eine Battle austragen, oder auch ein stilisierter Roboter, der das Haus einer TV-Produktionsfirma schmückt. Stück für Stück haben die Street-Art-Künstler den öffentlichen Raum zurückerobert.

Kein Wunder: Die Hässlichkeit und Lieblosigkeit vieler Straßenzüge mit kaputten Bürgersteigen, Müll und Unrat scheint geradezu nach Kunst zu schreien. Im Übrigen steht der öffentliche Raum sozusagen jedem frei, sodass sich die Kreativität weitgehend ungehindert ausbreiten kann. Nur offizielle Aushänge und dergleichen müssen respektiert werden. Bei privaten Gebäuden ist wiederum die Genehmigung des Hausbesitzers einzuholen. Was meistens kein Problem ist. Im Gegenteil: Nachdem viele erleben, wie sehr die Kunstwerke in ihrer Nachbarschaft bewundert werden, möchten sie ihr Haus ebenfalls „verschönern“ haben. Auch Bars und Restaurants schmücken sich gern mal mit den hippen Graffiti.

So zum Beispiel das noble Tegui in der Calle Costa Rica 5852, wo sich Vomito Attack austoben durfte. Eigentlich steht das Künstlerkollektiv für eine mit schwarzem Humor gewürzte Kritik an Korruption und Konsumismus. Nun hat ihre Kunst

selbst einen kommerziellen Touch bekommen, und sie distanzieren sich von dem Wandgemälde.

Auch die Post Bar in der Calle Thames 1885 beauftragte Street-Artisten mit der Gestaltung der Fassade. Wobei den Betreibern zwischendurch das Geld ausging. „Dann haben sie sich mit den Künstlern dahingehend geeinigt, dass sie ihnen einen Teil des Hauses zur Verfügung stellten“, berichtet Cecilia. Seitdem betreiben hier Künstler wie Malatesta, Buenos Aires Stencil und Rundontwalk die Galerie Hollywood in Cambodia.

Die Expertin kann auch viel über die verschiedenen Techniken erzählen. Weit verbreitet sind Stencils, wie die Schablontechnik im Zusammenhang mit Street-Art genannt wird. „Durch sie lassen sich die Formen schneller applizieren, als

**Corona, Pum Pum, Other, Mart – es tauchen immer wieder dieselben Namen auf**

wenn eine Wand langwierig bemalt wird“, weiß Cecilia. Außerdem wird gesprayt. Manche – beispielsweise Malatesta – kombinieren auch verschiedene Techniken wie Zeichnen, Wasserfarbenmalerei und Stencils. Während die einen lieber anonym bleiben und ihren Beitrag als Teil der kollektiven Graffiti-Kunst sehen, hinterlassen andere sogenannte Tags, mit denen sie zu identifizieren sind.

Corona, Pum Pum, Other, Mart – es tauchen immer wieder dieselben Namen auf. Und vor allem der von Jaz: Mit seiner Aerosol- und anderen Techniken hat er immer größere Werke realisiert. Mal ist es ein trauriger Gitarrist, der auf einem Pferderücken sitzt, mal sind es riesige Kämpfer, deren Oberkörper so ineinander verkeilt sind, dass keine Köpfe mehr zu sehen sind. Er kann bereits auf eine lange Street-Art-Karriere zurückblicken, hat sich nach und nach vom eher kryptischen New Yorker Graffiti-Stil entfernt und nationalen, leichter verständlichen Themen zugewandt.

Politische Botschaften sind selten. Nur einmal begegnet uns eine Wand, auf der der Hausbesitzer seine Sympathie für die aktuelle Regierungschefin zum Ausdruck bringt. In sehr dekorativen blau-weißen Lettern, den Farben Argentiniens, wird ihr mit Sätzen wie „La chica que nos gusta“ – das Mädchen, das uns gefällt – gehuldigt.



Graffiti auf dem Gebäude der argentinischen Telekommunikation Foto: Berry



Die Fassade einer Bar in der Avenida de Mayo Foto: imago/Travel-Stock-Image



**Die Wüste lesen**

Marc Dürr war einer der Besten. Er war ein Pfadfinder, ein Botschafter seines Landes Namibia, einer jener Enthusiasten, die für Reisende so ungeheuer wichtig sind, weil sie es schaffen, ihnen ihre Heimat auf unvergleichliche Weise nahezubringen.

Wenn Marc beim Morgenaufbruch auf einer Düne in die Knie ging und die Spuren der Nacht erkundete, eröffnete sich ein ganzes Universum: Die Wege von Schakal, Löffelhund und Skorpion hatten sich gekreuzt. Eine Schlange war durchgezogen. Und eben huschte ein Tok Tokkie davon, einer jener bläulich blitzenden Schwarzkäfer im Wachsmantel.

Die Wüste erzählt, sie offenbart sich in Zeichen und Wundern. Aber es braucht einen, der diese zu entziffern vermag. Marc verstand die Namib, den mehr als 2.000 Kilometer langen Wüstenstreifen an der Küste Namibias, wie nur wenige. Fünf Jahre lang hatte der kleine, sonnenverbrannte Mann beim Militär Spurenlesen und Überlebenstechniken von den Buschmännern gelernt. Dann wurde er Guide – Guide aus Berufung.

Warum Dünnlerchen über den Sand trippeln, statt zu fliegen, wie Wollsackverwitterung an den Felsen funktioniert und weshalb die Einheimischen den Balsambusch „Kanniedood“ nennen – nie konnte er aufhören zu erklären. „Ein Guide, der nicht müde ist, wenn er aus der Wüste kommt, hat seinen Job nicht gemacht.“ Und natürlich bestand er streng darauf, dass Gäste wie Mannschaft bei den Touren ins Land nichts zurückließen als ihre Fußspuren.

Ob Felsmalerei oder wilde Tsamma-Melonen, Ohrengeier oder Stammesdialekte, die Wirtschaftspolitik Namibias oder vulkanologische Theorien zur Entstehung des Brandbergmassivs – Marcs Interessenspektrum schien so weit wie der Horizont der Namib.

„Den Jungen haut einfach nichts um“, meinte einer der Gäste nach einer harten Tour bewundernd. Leider ein Irrtum. Vor drei Jahren, am 27. Oktober, starb Marc mit 43 an Krebs.

www.franz-lerchenmueller.de

**auf eigenen Füßen reisen**

Freizeiten für Kinder und Jugendliche  
www.ak-freizeiten.de  
Arbeitskreis Ökologische Freizeiten

Fon 07123-3606565  
BDP BaWü e.V.

Unterstützen Sie jetzt die neue Stiftung des Archiv der Jugendkulturen!

**Respekt!**  
DIE STIFTUNG

www.respekt-stiftung.de

taz.shop

**©TOM 6000**

Wer mehr als nur den einen täglichen ©TOM-Comic in der taz lesen will, findet im neuesten Ziegel 500 Witzbildchen vom Großmeister. Broschiert, 512 Seiten, Achterbahn Verlag.

€ 10,00

taz Shop | Rudi-Dutschke-Straße 23 | 10969 Berlin  
T (030) 25 90 21 38 | F (030) 25 90 25 38 tazshop@taz.de  
www.taz.de