Verbraucherzentrale Hamburg

Entschädigung: Wann muss die Fluggesellschaft zahlen?

Bei Flugverspätung oder -annullierung, aber auch bei Vorverlegung des Fluges muss die Airline zahlen. Gerichte haben Passagieren durch ihre Entscheidungen regelmäßig den Rücken gestärkt. Dennoch spielen die Fluggesellschaften oftmals weiter wie der sprichwörtliche Vogel Strauß. Wir sagen Ihnen, wann Sie als Fluggast Ihre Rechte durchsetzen sollten.



© Michael Penner / Airport Hamburg

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verspätet sich ein Flieger um mehr als drei Stunden, wird ein Flug weniger als 2 Wochen vor Abflug annulliert oder um mehr als eine Stunde vorverlegt, haben Verbraucherinnen und Verbraucher ein Recht auf Ausgleichszahlungen.

2. Die Ausgleichsansprüche können 250 Euro, 400 Euro oder 600 Euro betragen.
3. Lediglich bei „außergewöhnlichen Umständen“ wie einem Unwetter, Vogelschlag oder der Sperrung des Luftraums sind die Fluggesellschaften nicht zur Zahlung verpflichtet.

Stand: 29.01.2026

Wenn Ihr Flug kurzfristig (weniger als 2 Wochen vor Abflug) annulliert wird, sich Ihre Ankunft am Ziel um mehr als drei Stunden verspätet oder Ihr Flug um eine Stunde vorverlegt wird, haben Sie als Fluggast ein Recht auf Ausgleichszahlungen von bis zu 600 Euro. Egal, ob der Flug gestrichen, überbucht oder verspätet gestartet ist – Sie haben immer die gleichen Unannehmlichkeiten, wenn Sie Ihr Ziel nicht planmäßig erreichen, und es stehen Ihnen gesetzliche Ausgleichszahlungen zu.

Wann entfällt der Anspruch auf Entschädigung?

Die Fluggesellschaft ist nur dann von der Zahlungspflicht befreit, wenn sogenannte **außergewöhnliche Umstände** vorliegen. Diese Umstände gelten lediglich, wenn sie selbst durch angemessene Vorkehrungen nicht vermeidbar gewesen wären. Zu diesen außergewöhnlichen Umständen gehören:

- **Unwetterbedingungen**
- **Vogelschlag**
- **Sperrungen des Luftraums oder Flughafens**
- **Unvorhersehbare Sicherheitsrisiken oder politische Instabilität**

Doch die genannten Umstände bilden die Ausnahme. Oft erkennen Gerichte die von Fluggesellschaften aufgeführten Gründe nicht als „außergewöhnlich“ an.

Welche Umstände verpflichten die Airline zur Zahlung?

Manche Fluggesellschaften versuchen, sich mit fadenscheinigen Begründungen der Entschädigungspflicht zu entziehen. Folgende Beispiele zeigen Situationen, in denen **Fluglinien dennoch zahlen müssen**:

- **Wetterbedingte Ausrüstung:** Reichen die Enteisungsmittel oder andere Vorkehrungen für schlechtes Wetter nicht aus, liegt die Verantwortung bei der Fluggesellschaft (Brandenburgisches Oberlandesgericht, Urteil vom 19. November 2013, Az. 2 U 3/13). Auch gehört bei winterlichen Temperaturen die Enteisung eines Flugzeuges zu den üblichen Tätigkeiten der Airline, sodass kein außergewöhnlicher Umstand vorliegt (Bundesgerichtshof, Urteil vom 27. August 2024, Az X ZR 146/23)
- **Krankheit von Crew-Mitgliedern:** Auch wenn ein Pilot oder das Kabinenpersonal erkrankt, muss die Fluggesellschaft für Ersatz sorgen (Amtsgericht Königs Wusterhausen, Urteil vom 1. Juni 2012, Az. 9 C 138/12).
- **Technische Defekte:** Bei technischen Mängeln wie einem defekten Kerosinfilter (Amtsgericht Rüsselsheim, Urteil vom 18. April 2013, Az. 3 C 2265/12) oder einem notwendigen Getriebeaustausch (AG Simmern, Urteil vom 6. Januar 2012, Az. 3 C 732/11) haftet die Airline, sofern die Ursachen nicht auf außergewöhnliche Vorkommnisse wie Sabotage, versteckte Fabrikationsfehler oder terroristische Handlungen zurückzuführen sind.
- **Alltägliche Vorfälle am Flughafen:** Verspätungen durch Zusammenstöße mit Flughafenequipment wie Treppenfahrzeugen sind Teil des gewöhnlichen Flugbetriebs und gelten nicht als außergewöhnlich (Europäischer Gerichtshof, Beschluss vom 14. November 2014, Az. C-394/14).
- **Streiks:** Streiks der Piloten oder des Kabinen- bzw. Bodenpersonals aufgrund von Tarifstreitigkeiten verpflichten die Airline zur Entschädigung (Europäischen Gerichtshof, Urteil vom 23. März 2021; Az. RS C- 28/20). **Aber:** Streiks von Fluglotsen oder dem Sicherheitspersonal des Flughafenbetreibers gelten als außergewöhnliche Umstände, die nicht von der Fluggesellschaft entschädigt werden müssen. Führt hingegen eine streikbedingte Umorganisation des Flugplans dazu, dass Passagiere einer Folgemaschine, die an sich nicht vom Streik betroffen ist, am Boden bleiben müssen, so steht ihnen in der Regel eine Entschädigung zu (Europäischer Gerichtshof, Urteil vom 4. Oktober 2012, Az. C-22/11).

GUT ZU WISSEN

Auch wenn ein Flug um mehr als eine Stunde vorverlegt wird, steht Ihnen möglicherweise eine Entschädigung zu. Laut Europäischem Gerichtshof können Vorverlegungen schwerwiegende Unannehmlichkeiten verursachen, sodass Airlines in solchen Fällen zu Ausgleichszahlungen verpflichtet sind (Europäischer Gerichtshof, Urteil vom 21. Dezember 2021, Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20, C-270/20, C-263/20, C-395/20)Rechtssachen C-146/20, C-188/20, C-196/20, C-270/20, C-263/20, C-395/20).

Wie hoch ist die Entschädigung?

Je nach Flugdistanz können Sie folgende Entschädigungen erwarten:

- bei Flügen mit einer Entfernung bis zu 1.500 Kilometern: **250 Euro**
- bei innergemeinschaftlichen Flügen (Abflugort wie auch der Ankunftsort liegen innerhalb der Europäischen Union) mit einer Entfernung über 1.500 Kilometern und bei sonstigen Flügen mit einer Entfernung zwischen 1.500 und bis zu 3.500 Kilometern: **400 Euro**
- bei Flügen außerhalb der EU mit einer Entfernung ab 3.500 Kilometern: **600 Euro**

Eine 50-prozentige Kürzung der Ausgleichsansprüche ist möglich, wenn Ihnen ein Alternativflug angeboten wurde und Sie Ihr Endziel nicht später als zwei (bis 1.500 Kilometer Entfernung), drei (innergemeinschaftliche Flüge ab 1.500 Kilometer bzw. sonstige Flüge zwischen 1.500 und 3.500 Kilometer Entfernung) bzw. vier Stunden (bei nicht-innergemeinschaftlichen Flügen ab 3.500 Kilometer) nach dem ursprünglich vereinbarten Zeitpunkt erreicht haben.

Wie machen Sie Ihre Ansprüche geltend?

Ansprüche auf Entschädigung richten Sie direkt an die **Fluggesellschaft**, nicht an den Reiseveranstalter oder das Reisebüro. Nur bei Pauschalreisen kann unter bestimmten Bedingungen auch der Reisepreis gemindert oder vom Vertrag zurückgetreten werden.

Jetzt den Pauschalreise-Check machen

UNSER ANGEBOT

Mit der Flugärger-App der Verbraucherzentrale können Sie unkompliziert und kostengünstig Ihre Rechte durchsetzen. Die App erstellt automatisch eine personalisierte E-Mail mit den möglichen Forderungen nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung, die Sie direkt an die Fluggesellschaft senden können.

Sie haben Probleme mit einer Flugbuchung und wissen nicht, was Sie unternehmen sollten? Dann melden Sie sich bei unseren Expertinnen und Experten. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/entschaedigung-wann-muss-die-fluggesellschaft-zahlen