

Wann muss die Fluggesellschaft zahlen?

Bei Flugverspätung oder -annulierung muss die Airline zahlen. Doch Fluggesellschaften spielen weiter Vogel Strauß. Der Europäische Gerichtshof hat Passagieren nun nochmals den Rücken gestärkt. 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 oder wird ein Flug sogar annulliert, haben Verbraucherinnen und Verbraucher ein Recht auf Ausgleichszahlungen.
2. Die Ausgleichsansprüche können 250 Euro, 400 Euro und 600 Euro betragen.
3. Lediglich bei „außergewöhnlichen Umständen“ sind die Fluggesellschaften nicht zur Zahlung verpflichtet.

Wird Ihr Flug kurzfristig annulliert oder verspätet er sich um mehr als drei Stunden, haben Sie ein Recht auf Ausgleichszahlungen von bis zu 600 Euro. Dabei ist es völlig egal, ob Sie als Fluggast das Ziel Ihrer Reise verspätet erreichen, weil Ihr Flieger gestrichen wurde, überbucht war oder einfach zu spät gestartet ist. Denn am Ende haben Sie immer die gleichen Unannehmlichkeiten, wenn Sie nicht rechtzeitig abheben – so sehen es der Europäische Gerichtshof (Urteil vom 19. November 2009) und der Bundesgerichtshof (Urteil vom 18. Februar 2010; Az. Xa ZR 95/06).

Ihr Anspruch auf eine Ausgleichzahlung entfällt nur dann, wenn die Annullierung oder Verspätung Ihres Fluges die Folge von „außergewöhnlichen Umständen“ ist.

Wann muss die Fluggesellschaft nicht zahlen?

„Außergewöhnliche Umstände“ sind Umstände, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Maßgaben ergriffen worden wären. Das können sein:

- Unwetter
- Vogelschlag
- Sperrung des Luftraums bzw. Flughafens
- unvermeidbare Sicherheitsrisiken oder politische Instabilität

Doch die genannten Umstände bilden die Ausnahme. Ein Großteil der von den Fluggesellschaften aufgeführten Umstände ist nach Ansicht der Gerichte nicht außergewöhnlich.

Wann muss die Fluggesellschaft zahlen?

Immer wieder geben Luftfahrtunternehmen fadenscheinige Begründungen ab, um sich aus der Verantwortung zu stehlen. Da wird so manches Ereignis zu einem „außergewöhnlichen Umstand“ erklärt. Diese Umstände sind es definitiv nicht:

- Ist das Flugunternehmen nicht ausreichend auf **extreme Wetterbedingungen** vorbereitet und hat zum Beispiel nicht für genügend Enteisungsmittel für das Flugzeug gesorgt, dann liegt dies in der Verantwortung der Fluggesellschaft (Brandenburgisches Oberlandesgericht, Urteil vom 19. November 2013, Az. 2 U 3/13).
- Eine Entschädigung erhalten Sie auch, wenn ein Crew-Mitglied oder der Pilot wegen **Krankheit** ausfällt und daher nicht fliegen kann (AG Königs Wusterhausen, Urteil vom 1. Juni 2012, Az. 9 C 138/12).
- Auch bei einem **technischen Defekt** darf die Fluggesellschaft nicht einfach die Zahlung einer Entschädigung verweigern, beispielsweise bei einem defekten Kerosinfilter (AG 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). Grundsätzlich kommt eine Entlastung des Flugunternehmens nur dann in Betracht, wenn die technischen Probleme auf tatsächlich unbeherrschbare

Vorkommnisse zurückzuführen sind, die nicht Teil der normalen Tätigkeit eines Luftfahrtunternehmens sind, wie zum Beispiel versteckte Fabrikationsfehler, Sabotageakte oder terroristische Handlungen.

- Der **Zusammenstoß von einem Treppenfahrzeug mit einem Flugzeug** und eine dadurch entstehende Verspätung ist ein alltäglicher Teil der Ausübung einer Fluggesellschaft und daher kein außergewöhnlicher Umstand (Europäischer Gerichtshof, Beschluss vom 14. November 2014, Az. C-394/14).
- Ein **Streik der Piloten oder des Kabinen- bzw. Bodenpersonals** der Airline zur Durchsetzung höherer Lohnzahlungen oder besserer Arbeitszeitbedingungen ist kein außergewöhnlicher Umstand (Europäischen Gerichtshof, Urteil vom 23. März 2021; Az. RS C- 28/20). Sind jedoch die **Fluglotsen oder das Sicherheitspersonal des Flughafenbetreibers im Streik** liegt ein außergewöhnlicher Umstand vor, der nicht von der Fluggesellschaft entschädigt werden muss. Führt 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).

TIPP

Aufgrund eines Urteils des Bundesgerichtshofs aus dem Jahr 2012 waren Airlines grundsätzlich der Auffassung, dass ein Streik generell und pauschal zu einem außergewöhnlichen Umstand führe. Denn Flüge müssten annulliert werden, um den Flugplan an die zu erwartenden Auswirkungen des Streikaufrufs anzupassen. Viele Betroffene unternahmen daher erst gar nicht den Versuch, eine Ausgleichszahlung zu erhalten oder ließen sich von der Fluggesellschaft abwimmeln.

War das bei Ihnen in den letzten drei Jahren (seit dem 1. Januar 2018) auch einmal der Fall? Ist Ihr Flug streikbedingt kurzfristig gestrichen worden, doch Sie haben keinen Ausgleichsanspruch gegenüber Ihrer Airline geltend gemacht? Dann sollten Sie die Sache jetzt in Angriff nehmen. Mit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs im Rücken, sind Ihre Chancen auf eine Entschädigungszahlung weitaus größer.

Wie viel Geld muss die Fluggesellschaft zahlen?

- 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 nicht-innereuropäischen Flügen 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 km Entfernung), drei (innereuropäische Flüge ab 1.500 km bzw. sonstige Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km Entfernung) bzw. vier Stunden (bei nicht-innereuropäischen Flügen ab 3.500 km) nach dem ursprünglich vereinbarten Zeitpunkt erreicht haben.

Gegen wen richte ich meine Ansprüche?

Ihre Ansprüche müssen Sie gegenüber der Fluggesellschaft geltend machen – nicht gegenüber dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro. Lediglich im Rahmen von Pauschalreisen berechtigten Flugverspätungen unter Umständen zur Minderung des Preises bzw. zum Rücktritt vom Reisevertrag gegenüber dem Veranstalter.

UNSER ANGEBOT

Sie haben Probleme mit einer Flugbuchung und wissen nicht, was Sie unternehmen sollten? Dann melden Sie sich bei unseren Experten. Alle Kontaktdaten finden Sie am Ende dieser Seite.

Gerne können Sie auch die [Flugärger-App der Verbraucherzentrale](#) nutzen, um Ihre Ansprüche nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung zu berechnen und bei der Airline geltend zu machen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaubs-reiseaerger/wann-muss-die-fluggesellschaft-zahlen>