

Wann muss die Fluggesellschaft zahlen?

Bei Flugverspätung oder -annulierung, aber auch bei Vorverlegung des Fluges muss die Airline zahlen. Der Europäische Gerichtshof hat Passagieren diesbezüglich erneut den Rücken gestärkt. Dennoch spielen die Fluggesellschaften oftmals weiter 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 annulliert oder um mehr als eine Stunde vorverlegt, 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.

Stand: 10.02.2023

Wird ein Flug kurzfristig annulliert, verspätet sich die Ankunft am Ziel um mehr als drei Stunden oder wurde der Flug um eine Stunde vorverlegt, 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.

Ihr Anspruch auf eine Ausgleichzahlung entfällt nur dann, wenn die Annullierung, Verspätung oder Vorverlegung 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 (Europäischer Gerichtshof, Urteil vom 23. März 2021; Az. RS C- 28/20).
- Sind jedoch die **Fluglotsen oder das Sicherheitspersonal des Flughafens im Streik** liegt ein außergewöhnlicher Umstand vor, der nicht von der Fluggesellschaft entschädigt werden muss. 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).

- Auch die **Vorverlegung eines Fluges** um mehr als eine Stunde kann laut Europäischem Gerichtshof zu schwerwiegenden Unannehmlichkeiten für Reisende führen, da ihnen die Möglichkeit genommen wird, frei über ihre Zeit zu verfügen und sie unter Umständen gezwungen sind, erhebliche Anstrengungen zu unternehmen, um den Flug zu erreichen. Daher muss die Airline auch in diesen Fällen eine Ausgleichszahlung leisten (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).
-

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-innergemeinschaftlichen 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 (innergemeinschaftliche Flüge ab 1.500 km bzw. sonstige Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km Entfernung) bzw. vier Stunden (bei nicht-innergemeinschaftlichen 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 berechtigen 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 Expertinnen und 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>