Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 10. Juni 2022

Flug gestrichen – was nun?

Das sind die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Flugstreichungen

Aufgrund von Personalmangel haben einige Fluggesellschaften etliche Flüge in den Sommermonaten gestrichen. Die Verbraucherzentrale Hamburg erklärt, welche Rechte Verbraucherinnen und Verbraucher haben, deren Flug nicht durchgeführt wird.

Anderweitige Beförderung muss gewährleistet werden

Wird ein Flug annulliert, sind die betroffenen Fluggäste anderweitig zu befördern. Dies kann beispielsweise durch Umbuchung auf einen anderen Flug oder die Fahrt per Bahn erfolgen. Für die Organisation ist die Fluggesellschaft verantwortlich.

Müssen Verbraucherinnen und Verbraucher selbst neue, teurere Flugtickets buchen, weil ihnen keine andere Beförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen angeboten wird, können sie gegebenenfalls Schadensersatz gegen die Fluggesellschaft geltend machen und die Differenz des Ticketpreises verlangen. „Der Verkauf von Flügen, ohne dass genügend Personal für deren Durchführung zur Verfügung steht, fällt in den Risikobereich der Airline. Sie muss also dafür geradestehen, wenn es zu Problemen kommt“, so Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg.

Ist der stornierte Flug Teil einer Pauschalreise, so ist der Reiseveranstalter in der Pflicht. Er muss für eine Ersatzbeförderung sorgen. Dabei darf sich der Reisepreis durch die neue Flugverbindung nicht erhöhen, auch wenn der Veranstalter aufgrund der Streichung kurzfristig teurere Flüge einkaufen muss.

Führen die neuen Flugverbindungen zur Beeinträchtigung der Reise, zum Beispiel weil man erst einen Tag später am Urlaubsort ist, können Pauschalreisende gegebenenfalls Ansprüche gegen ihren Reiseveranstalter geltend machen.

Erstattung des Ticketpreises ebenfalls möglich

Wollen Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Reise weder mit einem anderen Flugzeug noch mit einer anderen Fluggesellschaft oder per Bahn antreten, haben sie selbstverständlich auch die Möglichkeit, die Erstattung des Ticketpreises zu verlangen. Die Airline muss die bereits geleistete Geldsumme dann zurückzahlen. Für Pauschalreisen gilt dies nicht.

Hinweis: Verbraucherinnen und Verbraucher, die Probleme mit einer Flugbuchung oder Ärger mit einem Reiseanbieter haben, können sich an die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale Hamburg wenden. Mehr Informationen über das unabhängige Beratungsangebot sind zu finden unter: www.vzhh.de/beratung.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/flug-gestrichen-was-nun