Verbraucherzentrale
Hamburg

# Flug annulliert – das sind Ihre Rechte

Immer wieder werden geplante Flüge gestrichen. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen deswegen nicht im Regen stehen gelassen werden. Die Fluggesellschaften müssen für eine Ersatzbeförderung sorgen und unter Umständen sogar Schadensersatz zahlen. Das sind Ihre Rechte.

© Lucas Davies on Unsplash

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Sowohl Airlines als auch Veranstalter von Pauschalreisen müssen im Fall von gestrichenen Flügen für eine Ersatzbeförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen sorgen, ohne dass für Verbraucherinnen und Verbraucher dadurch zusätzliche Kosten entstehen.

2. Betroffene, die kein passendes Angebot von ihrer Fluggesellschaft erhalten und selbst neue, teurere Flugtickets buchen müssen, können die Differenz des Ticketpreises zurückverlangen.
3. Wer aufgrund der Flugstreichungen von einem Flug Abstand nehmen will, kann sich alternativ den Preis für das ursprünglich gebuchte Ticket erstatten lassen.

Stand: 14.11.2024

Fluggesellschaften streichen regelmäßig geplante Flüge. Flugausfälle und Annullierungen sind für Passagiere ärgerlich und können aus verschiedenen Gründen auftreten: zum Beispiel Streiks, fehlendes Personal, technische Probleme oder Überbuchungen. Wir erklären, welche Rechte Sie haben, wenn Ihr Flug nicht durchgeführt wird, und welche Ansprüche Sie gegenüber der Airline oder dem Reiseveranstalter geltend machen können.

---

## Airline muss alternative Beförderung gewährleisten

Wurde Ihr Flug gestrichen, ist die Airline verpflichtet, eine alternative Beförderung für Sie zu organisieren – sei es durch Umbuchung auf einen anderen Flug oder eine alternative Reisemöglichkeit wie die Bahn. Wichtig: Mehr Geld darf man für die neue Reiseverbindung nicht von Ihnen verlangen. Sollte die Fluggesellschaft Ihnen keine vergleichbare Beförderung anbieten und Sie gezwungen sein, selbst ein teureres Ticket zu buchen, steht Ihnen unter Umständen Schadensersatz zu und Sie können die Differenz des Ticketpreises verlangen.

Wird Ihr Flug weniger als 14 Tage vor dem geplanten Abflugdatum annulliert, haben Sie laut EU-Verordnung Anspruch auf eine Ausgleichszahlung von 250 bis 600 Euro – je nach Entfernung Ihrer Flugstrecke. Diese Entschädigung erhalten Sie unabhängig davon, ob Ihnen eine alternative Beförderung angeboten wird.

## GUT ZU WISSEN

Immer wenn die Annullierung eines Fluges in den Verantwortungsbereich der Airline fällt, muss diese dafür geradestehen. Der Anspruch auf Ausgleichszahlungen entfällt nur dann, wenn außergewöhnliche Umstände zur Annullierung des Fluges geführt haben, die außerhalb der Kontrolle der Fluggesellschaft liegen. Dazu gehören Naturkatastrophen, politische Unruhen, Sicherheitsrisiken oder unerwartete Flugverbote.

---

## Rückerstattung des Ticketpreises bei Flugausfall

Wollen Sie 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 in diesem Fall an Sie zurückzahlen. **Aber:** Dies gilt jedoch nicht für Pauschalreisen!

---

## Anspruch auf Ersatzbeförderung bei Pauschalreisen

Handelt es sich bei dem annullierten Flug um einen Teil Ihrer Pauschalreise, ist der Reiseveranstalter dafür verantwortlich, eine Ersatzbeförderung ohne zusätzliche Kosten zu gewährleisten. Auch hier darf der Reisepreis durch den Umstieg auf eine teurere Verbindung nicht steigen, selbst wenn der Veranstalter kurzfristig teurere Flüge einkaufen muss. Jetzt den Pauschalreise-Check machen

Sollten die neuen Flugverbindungen Ihre Reise beeinträchtigen, zum Beispiel wenn Sie erst einen Tag später am Urlaubsort sind, können Sie als Pauschalreisende oder -reisender gegebenenfalls Ansprüche gegen Ihren Reiseveranstalter (z.B. Minderung des Reisepreises) geltend machen.

## UNSER ANGEBOT

Wenn Sie Probleme mit einer Flugbuchung oder Ärger mit einem Reiseanbieter haben, können Sie sich an unsere Expertinnen und Experten wenden. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

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.

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/flug-annulliert-das-sind-ihre-rechte