Verbraucherzentrale
Hamburg

# Flug verspätet – das sind Ihre Rechte

Flugverspätungen können Reisepläne ordentlich durcheinanderbringen – doch als Fluggast haben Sie in solchen Fällen mehr Rechte, als Sie vielleicht denken. Erfahren Sie, welche Entschädigungen Ihnen zustehen und was Sie bei einer Verspätung Ihres Fliegers am besten tun.

© iStock.com/LightFieldStudios

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Bei einer Flugverspätung von mehr als zwei Stunden haben Verbraucherinnen und Verbraucher Anspruch auf Betreuungsleistungen wie Mahlzeiten und Getränke.
2. Verzögert sich die Ankunft um mehr als drei Stunden, steht Reisenden eine Entschädigung zwischen 250 und 600 Euro zu, abhängig von der Flugstrecke.

3. Außergewöhnliche Umstände wie Naturkatastrophen oder ein Streik des Flughafensicherheitspersonals schließen Entschädigungsansprüche aus.

Stand: 12.11.2024

Flugverspätungen sind ein Ärgernis. Wenn unerwartete Wetterbedingungen, technische Herausforderungen oder hohe Passagierzahlen den Zeitplan durcheinanderbringen, bleibt oft nur das lange Warten im Terminal. Doch zum Glück haben Sie als Fluggast klare Rechte und können auf Unterstützung und regelmäßig auch auf Entschädigungen zählen, wenn Ihr Flug deutlich verspätet ist.

Diese Regelungen der EU-Fluggastrechteverordnung gelten für alle Flüge, die von einem Flughafen in der Europäischen Union starten oder von einer europäischen Airline in die EU geflogen werden.

---

## Ansprüche bei Flugverspätungen

**Abflug:** Bei einer Abflugverzögerung von **mehr als zwei Stunden** haben Sie Anspruch auf Betreuungsleistungen. Dazu zählen Mahlzeiten und Getränke oder auch – wenn notwendig – eine Übernachtung.

Sollte sich die Abreise um **mehr als fünf Stunden** verzögern, können Sie entscheiden, ob Sie den Flug antreten möchten oder eine Erstattung des Ticketpreises verlangen.

**Ankunft:** Bei einer Ankunftsverspätung von mehr als drei Stunden steht Ihnen eine **finanzielle Entschädigung** zu. Die Höhe der Ausgleichszahlung hängt von der Flugstrecke ab:

- **250 Euro** für Flüge bis 1.500 km
- **400 Euro** für Flüge zwischen 1.500 und 3.500 km
- **600 Euro** für Flüge über 3.500 km

Wird innerhalb bestimmter Fristen ein Ersatzflug angeboten, ermäßigen sich die Beträge um die Hälfte.

## UNSER TIPP

Mit der Flugärger-App der Verbraucherzentrale können Sie kostengünstig und ohne viele Hindernisse zu Ihrem Recht kommen. Die App erzeugt eine individualisierte E-Mail mit den möglichen Forderungen auf Basis der EU-Fluggastrechte-Verordnung, die sie direkt an die Fluggesellschaft versenden können.

---

## Wann gilt ein Flug als verspätet?

Entscheidend ist die Ankunftszeit am Zielort. Laut Europäischem Gerichtshof (EuGH) gilt ein Flug als angekommen, sobald die Flugzeugtür geöffnet wird und die Passagiere das Flugzeug verlassen können. Diese Definition ist relevant für die Berechnung der Verspätung und damit für Ihre Ansprüche.

---

## Ansprüche geltend machen

Sollten Sie Anspruch auf Betreuungs- oder Entschädigungsleistungen haben, wenden Sie sich direkt an die Fluggesellschaft. Fordern Sie eine schriftliche Bestätigung der Verspätung und bewahren Sie alle Belege für Ausgaben im Zusammenhang mit der Wartezeit auf. Ihre Ansprüche verjähren nach drei Jahren, daher ist es ratsam, zeitnah zu handeln.

War der Flug Teil einer Pauschalreise, so steht Ihnen unter Umständen das Recht zu, den Reisepreis zu mindern. Jetzt den Pauschalreise-Check machen

---

## Ausnahmen: Wann keine Entschädigung gezahlt wird

Keine Entschädigungszahlungen gibt es bei „außergewöhnlichen Umständen“, die außerhalb des Einflussbereichs der Fluggesellschaft liegen, wie Naturkatastrophen oder Vogelschlagl. Auch wenn durch einen Streik bei der Sicherheitskontrolle eine Verspätung entsteht, kann der Anspruch entfallen.

## UNSER ANGEBOT

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

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