

Quelle: oeamtc.at

Adresse: <https://www.oeamtc.at/presse/oeamtc-welche-ansprueche-flugreisende-bei-verspaetung-oder-annullierung-haben-45694467>

Datum: 11.05.2025 (Da es immer wieder Änderungen gibt, bitte für aktuelle Infos die Website besuchen.)

ÖAMTC: Welche Ansprüche Flugreisende bei Verspätung oder Annullierung haben

Wann Betreuungsleistung, Ausgleichszahlung oder Ticketrückerstattung zustehen

Wenn sich ein Flug verspätet oder gar gestrichen wird, ist es wichtig, seine Rechte als Passagier zu kennen. "Die EU-Fluggastrechte-Verordnung liefert für solche Fälle klare Regeln. Diese gelten für Flüge innerhalb der EU, aus der EU in andere Länder oder aus anderen Ländern in die EU, sofern es sich dabei um eine EU-Airline handelt", weiß ÖAMTC-Jurist Nikolaus Authried. "Je nach Dauer der Verspätung besteht ein Anspruch auf Betreuungsleistung oder Ausgleichszahlung." Ist der Flug um fünf Stunden oder mehr verzögert oder wird gar annulliert, haben Passagiere die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises, eventuell mit einem Rücktransport zum ersten Abflugort oder einer anderweitigen Beförderung zum Endziel.

Fluglinien sind im Falle eines verspäteten Abflugs grundsätzlich verpflichtet, unentgeltlich Snacks und Erfrischungen anzubieten sowie Telefonate oder das Versenden von E-Mails zu ermöglichen. Die Betreuungsleistung ist von der Dauer der Verspätung und der Flugdistanz abhängig: Bei Flugstrecken bis 1.500 km hat man ab zwei Stunden Verspätung Anspruch auf die Betreuungsleistung. "Wird das verweigert, so lohnt es sich, die Rechnungen für Snacks & Co. aufzuheben, um die Ausgaben später einfordern zu können", rät der Jurist des Mobilitätsclubs. "Kommt man mindestens drei Stunden verspätet am Endziel an, haben Flugreisende außerdem Anspruch auf eine Ausgleichszahlung."

Ansprüche bei Flugannullierung – Zeitpunkt der Information entscheidend

Fällt ein gebuchter Flug aus, hat man als Passagier die Wahl zwischen der Erstattung des Ticketpreises oder einer Ersatzbeförderung (d. h. andere Beförderung zum Ziel oder frühestmöglicher Rückflug zum ersten Abflugort). "Eine pauschale Entschädigung muss die Fluglinie dann bezahlen, wenn der Passagier nicht mindestens zwei Wochen vor dem geplanten Abflug über die Annullierung informiert wurde", weiß ÖAMTC-Experte Authried. "Aber auch wenn zwei Wochen unterschritten wurden, besteht noch kein Anspruch auf Entschädigung – sofern ein alternativer Flug angeboten wird und dabei bestimmte Zeitrahmen bei Abflug und Ankunft eingehalten werden: So muss die Airline bei Benachrichtigung innerhalb von weniger als sieben Tagen vor Abflug keinen pauschalen Ersatz leisten, wenn ein neuer Flug angeboten wird, der maximal eine Stunde früher abfliegt und maximal zwei Stunden später ankommt."

Ausgleichszahlung von Länge der Flugstrecke abhängig – bei außergewöhnlichen Umständen ist Airline beweispflichtig

Steht eine Entschädigung zu (also z. B. im Falle einer ersatzlosen oder nicht rechtzeitig bekanntgegebenen Annullierung oder einer verspäteten Ankunft von mindestens drei Stunden), hängt deren Höhe von der Länge

der Flugstrecke ab – und reicht von 250 Euro bei Flugstrecken bis 1.500 km bis zu 600 Euro bei Flugstrecken über 3.500 km (außerhalb der EU). "Passagiere haben dabei das Recht, ihr Geld zurückzuerhalten. Airlines bieten in solchen Fällen auch gern Gutscheine an – diese müssen jedoch nicht akzeptiert werden", stellt der ÖAMTC-Jurist klar.

Bietet die Fluglinie aber einen Alternativflug an, kann die Höhe der Entschädigung um 50 Prozent gekürzt werden, wenn abhängig von der Länge der Strecke die neue Ankunftszeit nicht zu stark von der vereinbarten abweicht, z. B. bei Entfernungen von bis zu 1.500 km um maximal zwei Stunden.

Ob verspätet oder annulliert – kein Anspruch auf eine Ausgleichszahlung besteht, wenn die Fluglinie nachweisen kann, dass die Verspätung oder Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist (z. B. Unwetter oder Terroranschlag). Dieser Tatbestand muss von der Fluglinie allerdings nachgewiesen werden. Zudem muss die Airline belegen können, dass sich die Folgen der außergewöhnlichen Umstände auch dann nicht vermeiden lassen hätten, wenn alle zumutbaren Maßnahmen (etwa eine Umbuchung) ergriffen worden wären.

ÖAMTC-Mitglieder können sich mit Fragen rund um Flugreisen an den Mobilitätsclub wenden: Die Juristen beraten kompetent und kostenlos – und sind für Notfälle auch rund um die Uhr erreichbar. Infos unter www.oeamtc.at/rechtsberatung.

Details zu den Passagier-Rechten sowie ein Video gibt es unter www.oeamtc.at/passagier-rechte.