

Osterferien 2025: Entspannt in den Urlaub fliegen

Wirtschaft Finanzen Versicherung

© Pixabay

Flughafенchaos, Verspätungen und gestrichene Flüge - solche Erlebnisse gehören für viele Reisende mittlerweile zum Alltag. Doch welche Rechte haben Passagiere, wenn es Probleme beim Flug gibt? ARAG Experte Tobias Klingelhöfer gibt Tipps und erläutert, welche neuen Entwicklungen es für Urlauber zu beachten gilt.

Viele Reisende haben bereits die Erfahrung gemacht, dass Flüge verspätet sind oder sogar ausfallen. Welche Rechte haben Passagiere in solchen Fällen?

Tobias Klingelhöfer: Wer innerhalb der Europäischen Union (EU) fliegt, ist durch die [Fluggastrechte-Verordnung](#) gut geschützt. Wenn ein Flug mehr als drei Stunden verspätet ist, haben Passagiere bei Kurzstreckenflügen Anspruch auf eine Entschädigung von 250 Euro. Bei Mittelstreckenflügen sind es bis zu 400 Euro und bei Langstreckenflügen sogar 600 Euro. Diese Entschädigung ist unabhängig davon, wer für die Verspätung verantwortlich ist, es sei denn, es handelt sich um außergewöhnliche Umstände.

Welche Ansprüche bestehen, wenn man am Flughafen festhängt?

Tobias Klingelhöfer: Abhängig von der Verspätung oder der Annulierung muss die Airline für Verpflegung und Kommunikation sorgen. Passagiere dürfen zweimal kostenlos telefonieren und müssen gegebenenfalls ein Hotelzimmer gestellt bekommen, falls die Wartezeit länger als eine Nacht dauert. Wer sogar mehr als fünf Stunden auf seinen Flug wartet, kann die Reise abbrechen und hat Anspruch auf die Erstattung des Ticketpreises sowie auf einen kostenlosen Rückflug zum ursprünglichen Flughafen.

Was passiert, wenn der Flug gestrichen wird?

Tobias Klingelhöfer: Dann haben Airlines verschiedene Optionen: einen Ersatzflug zu einem späteren Zeitpunkt oder die Erstattung des Ticketpreises. Zudem kann es eine Ausgleichszahlung geben, aber das hängt davon ab, ob der Passagier rechtzeitig informiert wurde und ob ein Alternativflug angeboten wurde. Wurde die Streichung erst am Flughafen bekanntgegeben, stehen dem Reisenden in der Regel Entschädigungsansprüche zu.

Gibt es Ausnahmen, bei denen keine Entschädigung gezahlt wird?

Tobias Klingelhöfer: Ja, die gibt es. Airlines berufen sich dann oft auf „außergewöhnliche Umstände“ wie schlechtes Wetter oder technische Probleme, um Entschädigungen zu vermeiden. Allerdings sind nicht alle Gründe als außergewöhnlich anerkannt. Ein starker Schneefall im Winter ist beispielsweise kein außergewöhnlicher Umstand, während plötzliche Unwetterwarnungen durchaus als solche gelten können. Auch Personalmangel kann unter bestimmten Umständen als außergewöhnlich angesehen werden.

Wie sieht es mit Entschädigungen bei überbuchten Flügen aus? Müssen Gutscheine akzeptiert werden?

Tobias Klingelhöfer: Wenn die Airline den Flug überbucht und einen Passagier bittet, freiwillig auf den Flug zu verzichten, gibt es in der Regel Entschädigungen in Form von Gutscheinen oder Bargeld. Wer dieses Angebot jedoch annimmt, verzichtet auf spätere Ansprüche auf Entschädigung. Wer das Angebot ablehnt, behält die gleichen Rechte wie bei einer Verspätung oder Annulierung, einschließlich Verpflegung und finanzieller Entschädigung.

Es gibt übrigens ein aktuelles Urteil zu Gutscheinen bei Flugausfällen: Wenn ein Passagier einen Flug mit einem Gutschein gebucht hat, den er für einen stornierten Flug erhalten hat, und dieser Flug erneut ausfällt, darf die Airline ihn nicht wieder mit einem anderen Gutschein abspeisen.

Der Passagier hat dann Anspruch auf die vollständige Erstattung der Flugticketkosten durch Barzahlung, Überweisung oder Scheck. Einen weiteren Reisegutschein dürfen Fluggesellschaften nur dann ausstellen, wenn der Fluggast sein schriftliches Einverständnis dazu gegeben hat (Bundesgerichtshof, Az.: IX ZR 236/23).

Was ist, wenn ein Streik den Flug beeinträchtigt?

Tobias Klingelhöfer: Streiks des Flughafenpersonals oder der Fluggesellschaften gelten in der Regel nicht als außergewöhnliche Umstände und Passagiere haben Anspruch auf Entschädigung. Bei Streiks des öffentlichen Dienstes, wie z. B. bei einem Streik von Fluglotsen, müssen die Airlines jedoch versuchen, einen Ersatzflug zu organisieren. Bei innerdeutschen Streiks gibt es auch die Möglichkeit, auf Züge umzubuchen.

Wie kann man seine Fluggastrechte durchsetzen? Gibt es dafür nicht eine ganz neue Onlineplattform?

Tobias Klingelhöfer: Das Justizministerium hat ganz aktuell in einem Pilotprojekt ein [Onlineportal](#) für digitale Klagen zu Fluggastrechten eingerichtet. Dort können Passagiere herausfinden, ob ein Anspruch auf eine Entschädigung in ihrem Fall infrage kommen könnte. Anschließend können sie gleich selbst über den Dienst [Mein Justizpostfach](#) Klage beim zuständigen Amtsgericht digital einreichen. Zurzeit beteiligen sich die Amtsgerichte in Bremen, Düsseldorf, Erding, Frankfurt am Main, Hamburg, Königs Wusterhausen und Nürtingen.

Aber es gibt auch andere Möglichkeiten: Den Gang zum Anwalt, die Beauftragung eines privaten Unternehmens, das auf Fluggastrechte spezialisiert ist, oder die Inanspruchnahme einer öffentlichen Schlichtungsstelle. Der Besuch beim Anwalt ist mit Kosten verbunden, private Dienstleister arbeiten auf Provisionsbasis und tragen das Risiko, falls die Klage scheitert. Eine Schlichtungsstelle ist zwar kostenlos, aber nicht rechtlich bindend, was bedeutet, dass ein Zivilverfahren weiterhin möglich ist.

Worauf sollte man achten, wenn Ansprüche geltend gemacht werden sollen?

Tobias Klingelhöfer: Fluggastrechte können bis zu drei Jahre nach dem Vorfall geltend gemacht werden. Es ist also nicht notwendig, sofort nach der Reise aktiv zu werden, aber ich empfehle, zeitnah zu handeln, um die besten Chancen auf eine Entschädigung zu haben. Auch sollte man unbedingt alle relevanten Unterlagen aufbewahren: von der Buchungsbestätigung über Belege für Verpflegung oder Hotelübernachtungen bis hin zu Fotos von Anzeigetafeln am Flughafen, die den Status des Fluges dokumentieren. Diese Unterlagen sind entscheidend, um im Fall der Fälle seine Fluggastrechte erfolgreich durchzusetzen.

Was müssen Osterurlauber wissen, die es zur Eiersuche ins nichteuropäische Ausland zieht?

Tobias Klingelhöfer: Möchte man beispielweise nach Großbritannien reisen, muss man beachten, dass man seit Anfang April nicht mehr ohne [ETA](#) (Electronic Travel Authorisation) einreisen darf. Diese besondere [Reisegenehmigung](#) kostet ab 9. April 16 Pfund, also knapp 19 Euro. Auch für die Durchreise durch England, Wales, Schottland und Nordirland wird die Genehmigung benötigt. Wenn es sich lediglich um einen Transit, also einen Zwischenstopp und Umstieg an einem britischen Flughafen zwecks Weiterreise in ein Drittland handelt, ist keine ETA nötig.

Um innerhalb der EU sowie einiger weiterer Länder wie z. B. der Schweiz, Norwegen oder Island zu reisen, reicht bei touristischen Aufenthalt von höchstens drei Monaten in der Regel das Mitführen des Personalausweises aus. Und auch sonst reist es sich als Deutscher recht unbeschwert: Bei der Einreise in knapp 200 fremde Länder benötigen wir lediglich einen

Reisepass. Ein Blick auf die Seiten des [Auswärtigen Amtes](#) gibt hier genauere Auskunft.

Apropos Transit: Wer seine Reise über ein Reiseportal bucht, muss vom Portal-Betreiber darüber informiert werden, wenn für eine Reise mit Zwischenstopp ein Transitvisum erforderlich ist (Oberlandesgericht Frankfurt am Main, Az.: 6 U 154/24).

Weitere Informationen zur ETA unter:

<https://www.arag.com/de/verbraucherinformation/welcome-to-england-allerdings-nur-mit-erlaubnis/>