

MUSTER

Checkliste Flugverspätung und Flugausfall

Stand: 30.09.2026

Dieses Muster ist eine allgemeine Hilfe und ersetzt keine Rechtsberatung im Einzelfall. Passen Sie es an Ihre Reise an. Ob und in welcher Höhe ein Anspruch besteht, entscheiden Veranstalter, Airline, Schlichtungsstelle oder Gericht. Maßgeblich sind die Gesetze und Bedingungen zum Zeitpunkt Ihrer Reise.

Für Flüge, die in der EU starten, und für Flüge in die EU mit einer in der EU zugelassenen Airline. Grundlage ist die Verordnung (EG) Nr. 261/2004. Ansprechpartner ist die Airline, die den Flug tatsächlich durchführt („operated by“ auf der Bordkarte).

Am Flughafen, sofort

- ☐ Verspätung oder Annullierung schriftlich bestätigen lassen (Gate, Schalter oder App), mit Grund und Uhrzeit. Anzeigetafel mit sichtbarer Uhrzeit fotografieren.
- ☐ Jede Mitteilung der Airline aufheben: SMS, E-Mail, App-Nachricht, jeweils mit Zeitstempel. Bei einer Annullierung entscheidet der Zeitpunkt der Mitteilung über die Ausgleichszahlung.
- ☐ Buchungsbestätigung mit Buchungscode (PNR) und die Bordkarten aller Mitreisenden sichern.
- ☐ Betreuung einfordern: Mahlzeiten und Erfrischungen, zwei Telefonate oder E-Mails, bei Übernachtung Hotel und Transfer. Zahlen Sie selbst, jede Quittung aufheben. Art. 6, 9 VO 261/2004
- ☐ Bei Verspätung: die Ankunftszeit am Endziel notieren (Öffnen der Flugzeugtür), dazu ein Screenshot aus der Airline-App oder einem Flugtracking-Dienst.
- ☐ Bei Annullierung: Ihre Wahl schriftlich mitteilen, Erstattung oder Ersatzflug, und die Nachricht aufheben. Art. 8 VO 261/2004

Verspätung: Wann gibt es Geld?

- ☐ Ankunft am Endziel mindestens drei Stunden später als geplant. Bei Umsteigeverbindungen auf einem Ticket zählt allein die Ankunft am Endziel. EuGH C-402/07 (Sturgeon)
- ☐ Betreuung gibt es je nach Strecke ab 2 Stunden (bis 1.500 km), ab 3 Stunden (bis 3.500 km) oder ab 4 Stunden (darüber), auch bei außergewöhnlichen Umständen. Art. 6 Abs. 1 VO 261/2004
- ☐ Ab 5 Stunden Verspätung können Sie auf den Flug verzichten und den Ticketpreis binnen 7 Tagen zurückverlangen. Art. 6, 8 VO 261/2004

Annullierung: Ihre Wahl und die Ausgleichszahlung

- ☐ Sie wählen: Erstattung des Ticketpreises binnen 7 Tagen, Ersatzflug zum frühestmöglichen Zeitpunkt oder Ersatzflug zu einem späteren Termin Ihrer Wahl. Einen Gutschein statt Geld müssen Sie nicht annehmen. Art. 8 VO 261/2004

Mitteilung der Annullierung	Ersatzflug	Ausgleichszahlung
mehr als 14 Tage vor Abflug	beliebig	keine
7 bis 14 Tage vor Abflug	Abflug höchstens 2 Std. früher und Ankunft höchstens 4 Std. später	keine
7 bis 14 Tage vor Abflug	außerhalb dieses Zeitfensters oder kein Ersatzflug	fällig
weniger als 7 Tage vor Abflug	Abflug höchstens 1 Std. früher und Ankunft höchstens 2 Std. später	keine
weniger als 7 Tage vor Abflug, auch erst am Flughafen	außerhalb dieses Zeitfensters oder kein Ersatzflug	fällig

Wie viel? (Verspätung ab 3 Stunden und Annullierung)

Großkreisentfernung Abflugort bis Endziel	Betrag pro Person
bis 1.500 km	250 €
1.500 bis 3.500 km sowie Flüge innerhalb der EU über 1.500 km	400 €
über 3.500 km außerhalb der EU	600 €

- ☐ Jeder Fluggast mit eigenem Ticket hat einen eigenen Anspruch, auch Kinder. Ausgenommen sind Säuglinge ohne eigenen Sitz, die keinen Flugpreis zahlen. Art. 3 Abs. 3 VO 261/2004
- ☐ Kommt ein Ersatzflug nur knapp später an (bis 2, 3 oder 4 Stunden je nach Strecke), darf die Airline den Betrag halbieren. Art. 7 Abs. 2 VO 261/2004
- ☐ Außergewöhnliche Umstände (etwa Unwetter, Luftraumsperrung, Streik der Flugsicherung) befreien nur von der Ausgleichszahlung, nicht von Betreuung, Erstattung und Ersatzflug. Die Airline muss sie nachweisen; „operationelle Gründe“ reichen nicht. Technische Defekte im normalen Betrieb und ein Streik des eigenen Personals zählen nach der Rechtsprechung des EuGH nicht dazu. Art. 5 Abs. 3 VO 261/2004
- ☐ Rückflug aus einem Land außerhalb der EU mit einer Airline ohne EU-Zulassung: Dann gilt die EU-Verordnung nicht. Für Abflüge in der Türkei gilt die türkische Verordnung SHY-Yolcu.

Nach der Reise

- ☐ Forderung schriftlich an den Kundenservice der durchführenden Airline: Flugnummer, Datum, Buchungscode, bei Annullierung der Zeitpunkt der Mitteilung, Betrag je Person, Bezug auf die Verordnung (EG) Nr. 261/2004, Zahlungsfrist 14 Tage. Dafür gibt es das Muster „Mustertexte Forderung an die Airline“.
- ☐ Kopien beilegen, keine Originale: Buchungsbestätigung, Bordkarten, Mitteilungen der Airline, Fotos, Quittungen für Auslagen.
- ☐ Lehnt die Airline ab oder antwortet sie zwei Monate nicht: Antrag bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. (früher söp), für Verbraucher kostenfrei; ist die Airline dort nicht Mitglied, bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.
- ☐ Verjährung in Deutschland: drei Jahre ab dem Ende des Jahres, in dem der Flug stattfand. Die Forderung allein hemmt die Verjährung nicht; ein Schlichtungsantrag kann sie hemmen. §§ 195, 199, 204 BGB
- ☐ Pauschalreise: Für verlorene Reisetage kommt beim Veranstalter eine Minderung in Betracht; eine Ausgleichszahlung der Airline wird darauf angerechnet. §§ 651m, 651p Abs. 3 BGB

Bei uns gebucht? Wir unterstützen Sie bei der Reklamation. Auf Wunsch reklamieren wir in Ihrem Namen, wenn die Airline das zulässt, mit Ihrer Vollmacht und zu einem Preis, den wir Ihnen vorher nennen. Reklamieren Sie selbst, bleibt die Entschädigung vollständig bei Ihnen. WhatsApp 0176 21211725.

Quellen (Abruf 25.09.2026): Verordnung (EG) Nr. 261/2004, eur-lex.europa.eu · EuGH, Urteil vom 19.11.2009, C-402/07 (Sturgeon), curia.europa.eu · Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V., schlichtung-reise-und-verkehr.de · §§ 195, 199, 204, 651m, 651p BGB, gesetze-im-internet.de/bgb · Resmî Gazete Nr. 32748 vom 10.12.2024 (SHY-Yolcu), resmigazete.gov.tr