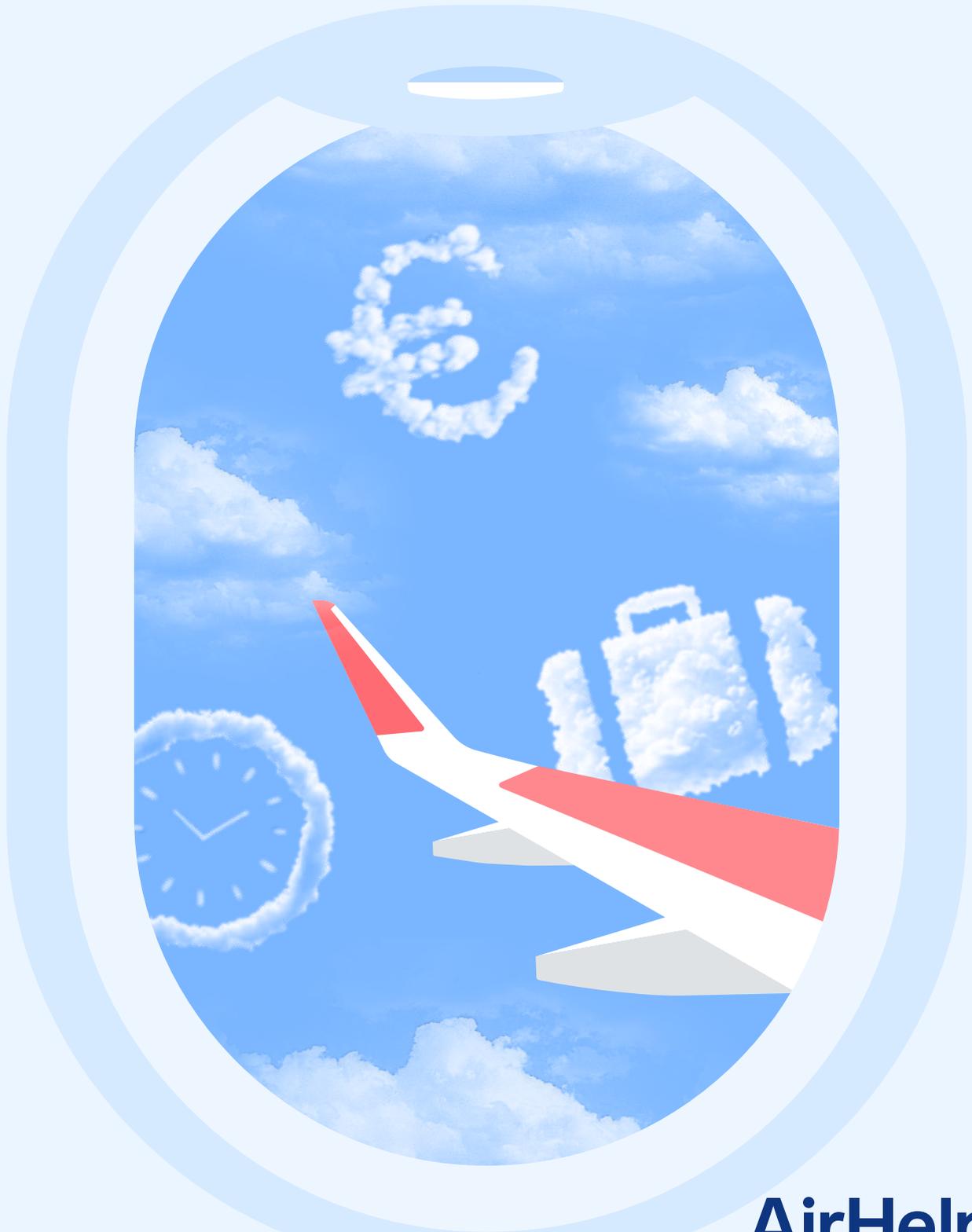


Dein Ratgeber für Fluggastrechte

Edition 2025



Worauf du Anspruch bei Flugverspätungen
oder Annullierungen hast.

AirHelp
Nr. 1 für
Flugentschädigung

Inhaltsverzeichnis

	Deine Rechte bei Flugverspätungen	3
	Worauf du einen Anspruch hast	4
	Entschädigung weltweit	5
	So forderst du eine Entschädigung	6
	Warum AirHelp?	7
	Entschädigung, Rückerstattungen und Erstattungen	8
	Bei welchen Streiks hast du ein Recht auf Entschädigung?	9
	Entschädigung für verloren gegangenes oder verspätet angekommenes Gepäck	10
	Rechte für Menschen mit Behinderungen oder besonderen Bedürfnissen	11
	Wir stellen vor: AirHelp+	12
	Weltweite Verordnungen im Detail	13



Dein Flug ist verspätet oder wurde annulliert

Welche Rechte hast du? Und welchen Anspruch hast du?

Lebensmittel und Getränke



Nach einer Verspätung von einigen Stunden

Unterkunft



Wenn dein Flug über Nacht Verspätung hat

Ein Alternativflug



Wenn du noch reisen möchtest

Bis zu 600 € Entschädigung



Wenn die Fluggesellschaft für die Beeinträchtigung verantwortlich ist

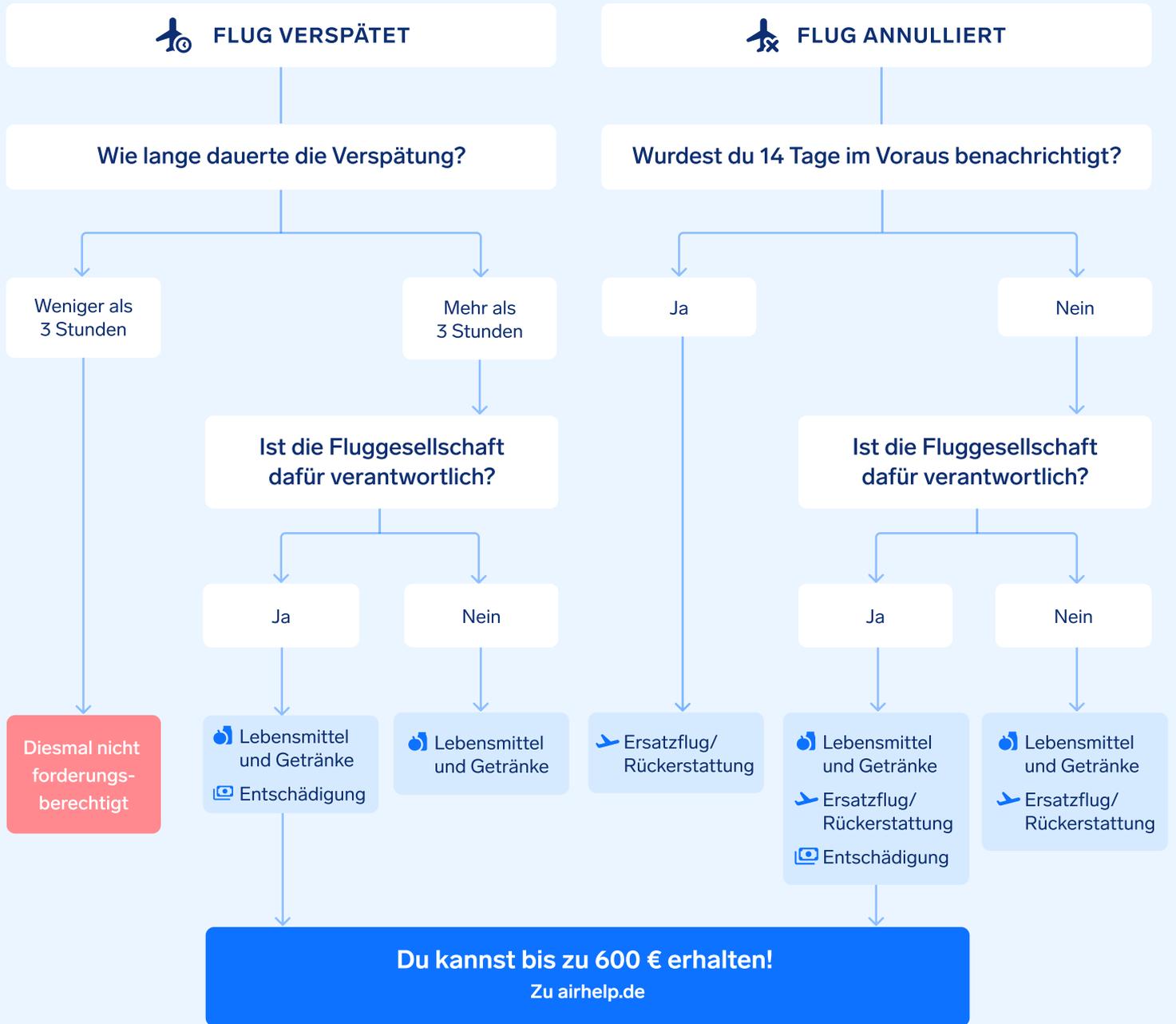


Bitte immer bei der Fluggesellschaft um Hilfe und Informationen



Worauf du einen Anspruch hast

Ein kurzer Blick auf das, was du gemäß EU-Recht erhältst.



Du kannst auch eine Entschädigung bei **Überbuchung** und **Streiks** erhalten.
Und wenn du mit anderen Menschen reist (**Freunden, Kollegen oder Kindern**),
sind auch diese forderungsberechtigt!



Entschädigung weltweit

Die Höhe der Entschädigung, die du von einer Fluggesellschaft erhältst, hängt von einigen Kriterien ab.

Wohin und von welchem Ort aus du fliegst

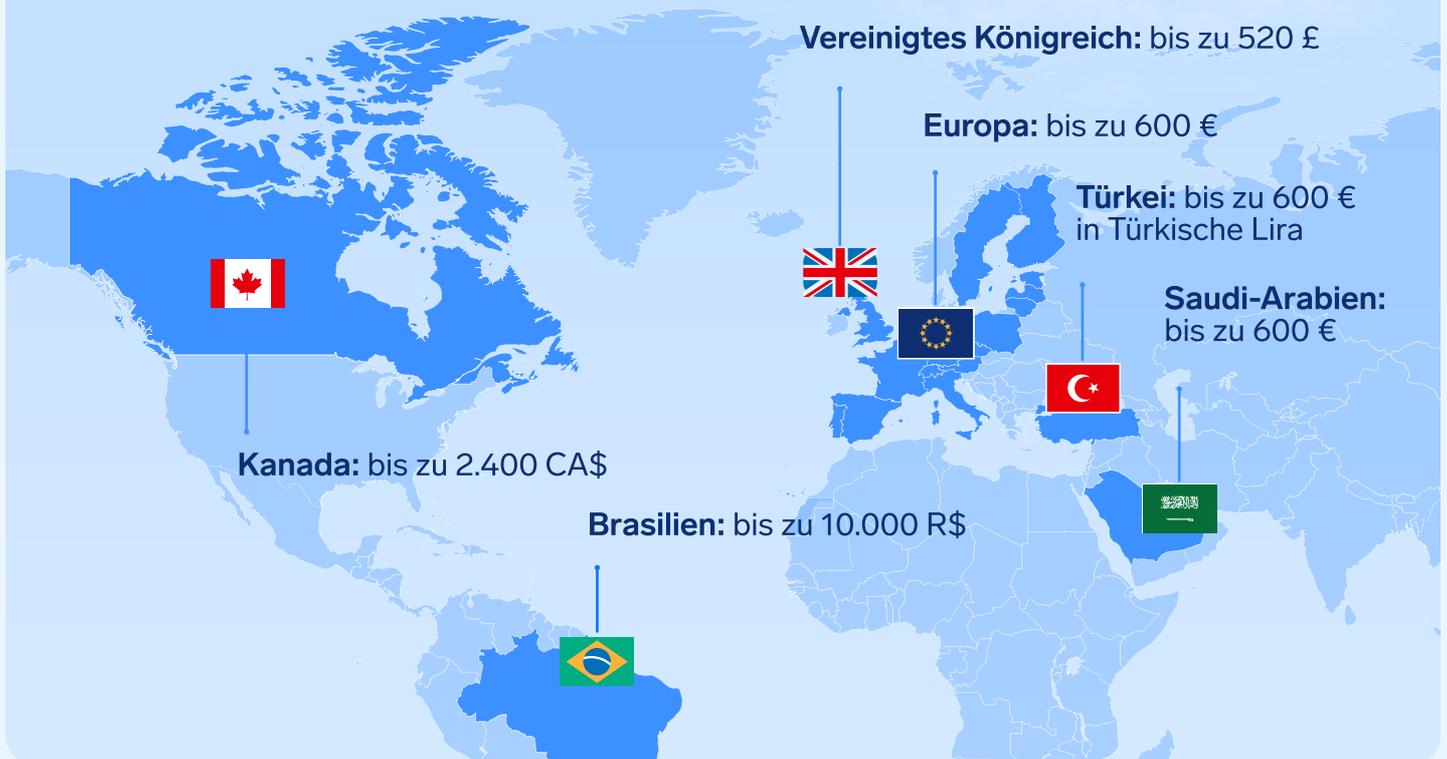
Wie erheblich deine Verspätung ist

Ob die Fluggesellschaft verantwortlich ist oder nicht

Wie lange du im Voraus benachrichtigt wurdest

Welche Fluggastrechte für deinen Flug gelten

Wichtige Verordnungen, die eine Entschädigung ermöglichen

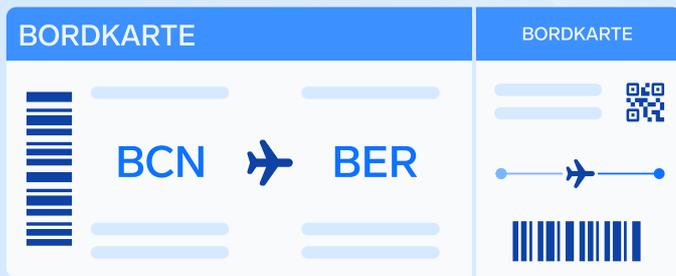


 Wir setzen uns für eine Verbesserung der weltweiten Vorschriften ein



So forderst du eine Entschädigung

Die wichtigsten Dinge



Bordkarte

Bewahre deine Bordkarte auf (sowie andere Bordkarten für Alternativflüge).

Buchungsbestätigung

Bewahre die Buchungs-E-Mail oder den Buchungsbeleg deiner Reservierung auf.

Was du noch tun kannst, um deine Forderung zu untermauern

Frage nach dem Grund der Flugstörung

Bewahre Belege für zusätzliche Ausgaben auf

Notiere die endgültige Ankunftszeit deines Fluges

Speichere alle E-Mails oder Benachrichtigungen der Fluggesellschaft

Mache ein Foto von der Abflugs- und Ankunftstafel

Fluggesellschaften können dir Gutscheine oder Flugmeilen anstatt Entschädigungszahlungen anbieten.



Nimm' keine Gutscheine an, wenn du nicht sicher bist, ob du ein faires Angebot erhältst.



Warum AirHelp?

Das Einholen von Forderungen mit AirHelp ist einfach und spart dir viel Aufwand.

So funktioniert's

1

Forderung in
2 Min. schicken

Wir sorgen dafür, dass
alles schnell, einfach und
sicher verläuft.

2

Wir erledigen alles

Wir werden überzeugende
Argumente vorbringen und mit der
Fluggesellschaft verhandeln,
damit du das nicht tun musst.

3

Du erhältst eine
Entschädigung

Die Fluggesellschaft
bezahlt uns und wir
überweisen das Geld
direkt auf dein Konto.

😊 **Wir werden nur dann bezahlt,
wenn du Geld erhältst**

Unsere Standardgebühr von 35 % musst du nur dann bezahlen,
wenn du deine Entschädigung erhältst – **niemals aus eigener Tasche.**



Entschädigung, Rückerstattungen und Erstattungen



Entschädigung

Geld, das als Entschädigung für ein Flugproblem und Unannehmlichkeiten gezahlt wird. Auf airhelp.de erfährst du, was dir zusteht.



Rückerstattung

Geld, das du für ein Flugticket zurückbekommst, das du bezahlt, aber nicht genutzt hast. Wenn du immer noch fliegen möchtest, kannst du stattdessen einen Alternativflug buchen. Kontaktiere direkt die Fluggesellschaft, um eine Rückerstattung zu erhalten.



Erstattung

Das Geld, dass du für wesentliche Kosten, die dir durch die Beeinträchtigung entstanden sind, zurückgezahlt bekommst. Dazu gehören Essen, Kleidung, Medizin und andere Notwendigkeiten.



Entschädigung und Rückerstattung sind nicht das Gleiche.
Manchmal hast du ein Recht auf beides!



Bei welchen Streiks hast du ein Recht auf Entschädigung?

Je nach Ursache eines Streiks besteht möglicherweise ein Entschädigungsanspruch für dich. Nachfolgend sind alle möglichen Ursachen aufgeführt.

Forderungsberechtigt

Pilotenstreiks 

Streiks des
Kabinenpersonals 

Streiks der
Flugingenieure 

Streik der
Airline-Mitarbeiter 



Streiks am Flughafen
oder der
Grenzsicherung



Streiks der
Gepäckabfertiger



Streiks der
Flugverkehrskontrolle



Streik der
Nicht-Airline-
Mitarbeiter

**Nicht
forderungsberechtigt**



Entschädigung für verloren gegangenes oder verspätet angekommenes Gepäck

Du erhältst bis zu

1.900 €

Die Fluggesellschaft ist aufgrund des Montrealer Übereinkommens, das von 140 Ländern anerkannt wird, in der Regel dazu verpflichtet, das Problem zu lösen.

Welche Ausgaben kannst du zurückfordern?

 Gepäck beschädigt	 Gepäck verspätet	 Verlorenes Gepäck
Die Fluggesellschaften sind für die Reparatur, den Ersatz oder die Bezahlung des Schadens verantwortlich. Innerhalb von 7 Tagen einfordern.	Rückerstattungen für die wichtigsten Dinge. Innerhalb von 21 Tagen einfordern.	Entschädigung für den Inhalt. Innerhalb von 2 Jahren einfordern.

Was zu tun ist

- 1 Melde das Problem** sofort am Gepäckschalter.
- 2 Hole dir ein PIR-Formular (Verlustmeldung)** – dieses Formular ist wirklich wichtig, also verlasse den Flughafen nicht ohne es.
- 3 Vergiss' nicht die Belege** für die Einkäufe, die du aufgrund deines verspäteten Gepäcks getätigt hast.





Fluggastrechte für Menschen mit Behinderungen oder besonderen Bedürfnissen



Deine Rechte werden durch Gesetze geschützt, die je nach Land variieren, aber garantieren, dass du mit Leichtigkeit und Würde reisen kannst.

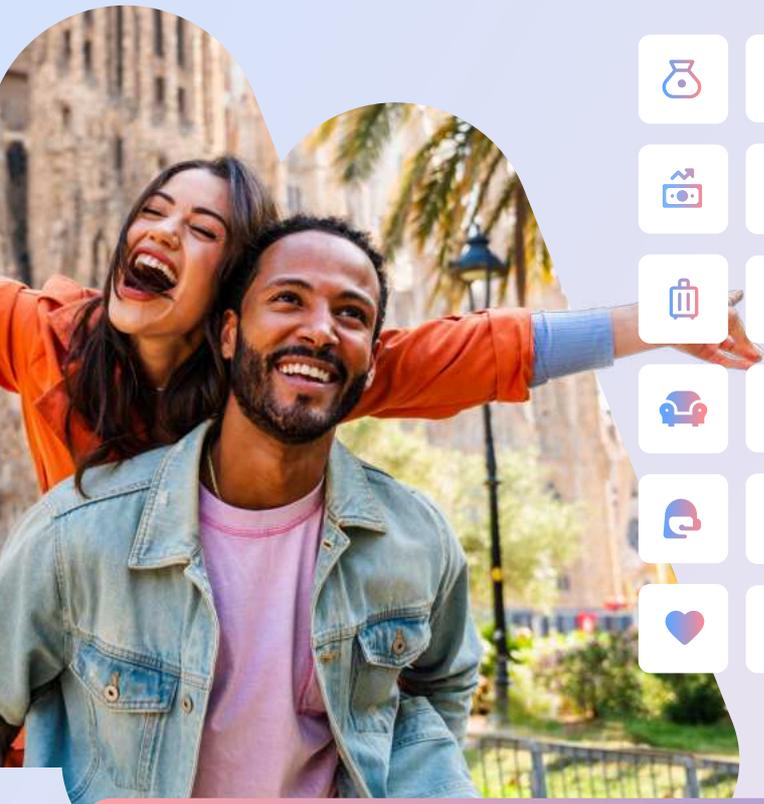
Einige Gesetze legen Standards für die Zugänglichkeit für Flughäfen und Flugzeuge fest, während andere dein Recht auf die erforderliche Unterstützung deiner Reise garantieren.

Gesetze geben dir in der Regel das Recht auf besondere Unterstützung – unabhängig davon, ob es sich um Unterstützung mit einem Rollstuhl oder eine andere Form von mobiler Unterstützung oder um die Begrüßung von Fluggästen mit Assistenzhunden handelt.

Wende dich rechtzeitig vor deinem Flug an deine Fluggesellschaft oder an deinen Flughafen und bitte um besondere Unterstützung.

Weitere Informationen findest du auf airhelp.de

Entspann' dich. AirHelp+ schützt deine zukünftigen Flüge.



Erhalte bis zu 600 € Entschädigung (abzgl. Erfolgsprovision) **ohne Servicegebühr**



Schnelle Versicherungsauszahlungen in Höhe von 100 € bei Flugbeeinträchtigungen



Schnelle Versicherungsauszahlungen in Höhe von 100 € für verlorenes oder verspätetes Gepäck



Lounge-Komfort bei mehr als 1 Stunde Verspätung



Eigens eingerichteter **Kundendienst** rund um die Uhr



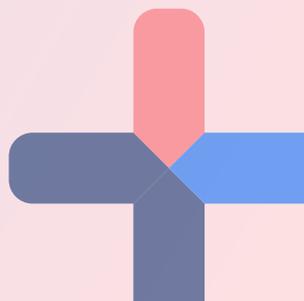
Tolle **Rabatte & Reisevorteile**

- ✓ **Globetrotter?** Schütze 9 Reisen mit **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Genießt du einen regulären Urlaub?** Schütze 3 Reisen mit **AirHelp+ Smart**



Über 9 Millionen Fluggäste haben sich bereits für einen Flug mit AirHelp+ entschieden. Schließe dich ihnen an.

Mitglied werden





Weltweite Verordnungen im Detail

Möchtest du mehr erfahren?
Schau dir die Verordnungen zum Schutz deiner Flüge an.



Europa EG 261

Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates

Du kannst bis zu 600 € Entschädigung für Flüge nach, von und innerhalb der EU erhalten

Verspätungen

Mehr als 3 Stunden

Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

Verpasste Anschlussflüge

Verursacht 3 Stunden Verspätung bei der Ankunft

Annullierungen

Weniger als 14 Tage vorher

Änderungen im Zeitplan

Weniger als 14 Tage vorher

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung oder verpassten Anschlussflügen.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht

Fluggäste müssen über ihre Rechte informiert werden

Zwei Telefonanrufe oder E-Mails

Essen und Trinken nach einigen Stunden

Bis zu 520 £ für Flüge nach, von und innerhalb des Vereinigten Königreichs

Verspätungen

Mehr als 3 Stunden

Annullierungen

Weniger als 14 Tage vorher

Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

Verpasste Anschlussflüge

Verursacht 3 Stunden Verspätung bei der Ankunft

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung oder verpassten Anschlussflügen.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht

Fluggäste müssen über ihre Rechte informiert werden

Zwei Telefonanrufe oder E-Mails

Essen und Trinken nach einigen Stunden



Gesetze in den USA

Verbraucherschutz des Luftfahrtministeriums der USA

Entschädigung für alle Flüge nach, von und innerhalb der USA



Nichtbeförderung

Weniger als 14 Tage vorher

Bis zu 2.150 US\$



Gepäck

Bis zu 4.700 US\$

- ⓘ **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast



Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung und wesentlichen Änderungen von Flügen, darunter auch Verspätungen.



Verspätung auf dem Rollfeld

Fluggäste mit einem Aufenthalt von mehr als 2 Stunden an Bord, sollten kostenlosen Zugang zu Toiletten, medizinischer Versorgung sowie Essen und Trinken erhalten und das Recht haben, das Flugzeug (sofern kein Gründe dagegen sprechen) bei Inlandsflügen nach 3 Stunden und bei internationalen Flügen nach 4 Stunden zu verlassen.



Weitere Unterstützung

Fluggesellschaften können Fluggästen, die auf einen Flug warten, helfen, aber es gibt keine staatliche Verpflichtung dazu.

Entschädigung für alle Flüge nach, von und innerhalb Kanadas

Verspätungen

Mehr als 3 Stunden

Bis zu 1.000 CA\$

Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

Bis zu 2.400 CA\$

Annullierungen

Weniger als 14 Tage vorher

Bis zu 1.000 CA\$

Gepäck

Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck

Bis zu 2.800 CA\$

-  **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug

In allen Fällen von Nichtbeförderungen, Annullierung oder Verspätungen über 3 Stunden.

Eine **Rückerstattung** der Kosten ist nur in bestimmten Situationen möglich.

Verspätung auf dem Rollfeld

Fluggäste sollten Zugang zu Toiletten, Telefonaten sowie Essen und Trinken während der Wartezeit an Bord haben. Du hast das Recht nach 3 Stunden auszusteigen, sofern nichts dagegen spricht.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht*

Ein Telefonanruf oder WLAN-Zugang für E-Mails nach 2 Stunden*

Fluggäste müssen über ihre Rechte informiert werden

Und Flugstatusaktualisierung alle 30 Minuten.

Kinder unter 14 Jahren sollten kostenlos in der Nähe ihrer Eltern oder Erziehungsberechtigten sitzen

Essen und Trinken nach 2 Stunden*

* Fluggesellschaften müssen diese Leistungen nicht erbringen, wenn es sich um Beeinträchtigungen handelt, die nicht in ihrem Einflussbereich liegen, die aus Sicherheitsgründen erforderlich sind oder wenn sie dich 12 Stunden vorher informiert haben.



Türkei SHY Fluggast

Verordnung über Fluggastrechte (SHY PASSENGER)

Bis zu 600 €* für Flüge nach, von und innerhalb der Türkei

Verspätungen

Mehr als 3 Stunden

Annullierungen

Weniger als 14 Tage vorher

Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Nichtbeförderung, Annullierung oder verpassten Anschlussflügen.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht

Fluggäste müssen über ihre Rechte informiert werden

Nichtbeförderungen oder Annullierungen müssen schriftlich bestätigt werden.

Änderungen des Zielflughafens

Fluggesellschaften sind dazu verpflichtet, Fluggäste zu ihrem ursprünglichen Zielflughafen zu transportieren.

Essen und Trinken nach einigen Stunden

Zwei Telefonanrufe oder E-Mails

* Die Entschädigung kann in Euro oder Türkischer Lira gezahlt werden



China

Bestimmungen zur Verwaltung der Regelmäßigkeit von Flügen

Entschädigung für Flüge innerhalb, von oder mit Zwischenlandung in China

Verspätungen

Mehr als 4 Stunden

Bis zu 200 ¥*

Verspätungen

Mehr als 8 Stunden

Bis zu 400 ¥*

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

 **Von regulierten Fluggesellschaften angeforderte Unterkünfte****

 **Änderungen des Flugstatus sollten innerhalb von 30 Minuten mitgeteilt werden**

 **Von regulierten Fluggesellschaften angefordertes Essen und Trinken****

 **Verspätung auf dem Rollfeld**
Fluggäste sollten nach 2 Stunden Zugang zu Toiletten, Verpflegung und Wasser und nach 3 Stunden das Recht zum Aussteigen haben.

* Die Beträge und Nutzungsbedingungen werden von einzelnen Fluggesellschaften festgelegt und können variieren. Einige Fluggesellschaften bieten keine Entschädigung an.

** Bei internationalen Flügen helfen die Fluggesellschaften den Fluggästen bei der Suche nach Verpflegung und Unterkunft, aber sie zahlen nur, wenn sie die Beeinträchtigung verursacht haben.



Deine Entschädigung für alle Flüge nach, von und innerhalb Indiens

 Annullierungen Weniger als 24 Stunden zu spät Bis zu 10.000 ₹	 Nichtbeförderung Bei Überbuchung von Verspätungen über 1 Stunde Bis zu 20.000 ₹
 Verpasste Anschlussflüge Bis zu 10.000 ₹	 Gepäck Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck Bis zu 20.000 ₹

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

- | | |
|--|--|
|  Alternativflug oder vollständige Rückerstattung
In allen Fällen von Annullierung, Nichtbeförderungen oder Verspätungen über 6 Stunden. |  Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht |
|  Essen und Trinken nach 2 Stunden
Nur wenn der Fluggast am Flughafen wartet. | |



Brasilien ANAC 400

Nationale Zivilluftfahrtbehörde Brasiliens. Verordnung Nr. 400

Bis zu 10.000 R\$* für Flüge nach, von und innerhalb Brasiliens



Verspätungen

Mehr als 2 Stunden



Nichtbeförderung

Bei Überbuchung



Verpasste Anschlussflüge

Verursacht 2 Stunden Verspätung bei der Ankunft



Annullierungen

Weniger als 72 Stunden vorher



Änderungen im Zeitplan

Weniger als 72 Stunden vorher



Gepäck

Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck

* Beträge, die nicht im Gesetz genannt werden, aber die Fluggäste nach dem brasilianischen Verbraucherschutzgesetz fordern können.

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast



Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Annullierung, Nichtbeförderungen, Zeitänderungen, verpassten Anschlussflügen oder Verspätungen über 4 Stunden.



Unterkunft bei Verspätungen über Nacht



Fluggäste müssen über ihre Rechte informiert werden

Und Flugaktualisierungen alle 30 Minuten.



Anrufe oder E-Mails nach 1 Stunde



Essen und Trinken nach 2 Stunden

Mexiko – Ley de Aviación Civil

Ley Federal de Protección al Consumidor (Das Zivilluftfahrtrecht)

Erhalte eine Entschädigung von mindestens 25 % des Ticketpreises auf Flügen nach, von und innerhalb von Mexiko

Verspätungen

Mehr als 4 Stunden

Annullierungen

Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

Verpasste Anschlussflüge

Führt zu einer 4-stündigen Verspätung bei der Ankunft

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

In allen Fällen von Nichtbeförderungen, Annullierungen und Verspätungen über 4 Stunden.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht

Fluggäste müssen über Reiseplan-Änderungen informiert werden

Telefonanrufe und E-Mails für alle Verspätungen

Essen und Trinken nach 1 Stunde



Saudi-Arabien

Die Verordnung zum Schutz von Fluggastrechten durch die Allgemeine Behörde für Zivilrecht

Deine Entschädigung für alle Flüge nach, von und innerhalb Saudi-Arabiens



Verspätungen

Mehr als 3 Stunden

Bis zu 700 SAR



Annullierungen

Weniger als 14 Tage vorher

Bis zu 150 % des Tickets



Nichtbeförderung

Bei Überbuchung

Bis zu 200 % des Tickets



Gepäck

Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck

Bis zu 6.200 SAR



Änderungen im Zeitplan

Mehr als 3 Stunden

Bis zu 700 SAR



Zusätzliche Zwischenaufenthalte

Wurden nicht in der Buchung angezeigt

Bis zu 470 SAR



Keine Entschädigung, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast



Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

Bei Nichtbeförderungen und Annullierungen

Rückerstattungen bei Verspätungen über 2 Stunden und bei Verspätungen auf dem Rollfeld über 3 Stunden, wenn der Fluggast nicht mehr reisen möchte.



Verspätung auf dem Rollfeld

Fluggäste sollten Zugang zu Toiletten, Telefonaten sowie Essen und Trinken während der Wartezeit an Bord haben. Du hast das Recht nach 3 Stunden auszusteigen, sofern nichts dagegen spricht.



Unterkunft und Transfer bei Verspätungen über Nacht



Fluggäste sollten über Beeinträchtigungen, Entschädigung und Betreuungsleistungen informiert werden



Getränke und Snacks bei mehr als 1 Stunde Verspätung

Essen bei mehr als 3 Stunden Verspätung.

Deine Entschädigung für alle Flüge nach, von und innerhalb Omans

Verspätungen

Mehr als 6 Stunden

Bis zu 260 OMR

Gepäck

Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck

Bis zu 750 OMR

Annullierungen

Internationale Flüge

Weniger als 14 Tage Vorankündigung

Bis zu 260 OMR

Inlandsflüge

Weniger als 7 Tage Vorankündigung

Bis zu 100 % des Ticketpreises

Nichtbeförderung

Bei Überbuchungen mit Verspätungen von 2 bis 6 Stunden

Bis zu 50 % des Ticketpreises

Bei Überbuchungen mit Verspätungen von über 6 Stunden

Bis zu 260 OMR

 **Keine Entschädigung**, wenn eine Beeinträchtigung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Alternativflug oder vollständige Rückerstattung

Bei Nichtbeförderungen und Annullierungen.

Unterkunft und Transfer bei Verspätungen von über 6 Stunden

Fluggäste müssen über ihren Anspruch auf Betreuungsleistungen und Unterstützung informiert werden

Trinken nach 2 Stunden und Essen nach 3 Stunden

Zusätzliche Entschädigung für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität oder besonderen Bedürfnissen

Im Falle der Nichtbeförderung und Annullierung hast du möglicherweise ein Recht auf Entschädigung in Höhe von **200 % des Ticketpreises**.



Deine Entschädigung für alle internationalen Flüge zwischen den über 140 Ländern, die das Übereinkommen übernommen haben

Verspätungen

Zurückforderung von Kosten

Bis zu 8.200 US\$

Annullierungen

Zurückforderung von Kosten

Bis zu 8.200 US\$

Gepäck

Erstattung für verspätetes, verlorenes oder beschädigtes Gepäck

Bis zu 1.950 US\$

Keine Entschädigung, wenn die Fluggesellschaft nachweisen kann, dass die

-  Beeinträchtigung außerhalb ihrer Kontrolle lag und sie angemessene Maßnahmen zur Vermeidung der Beeinträchtigung ergriffen hat.

Zusätzliche Leistungen, auf die du Anspruch hast

Das Montrealer Übereinkommen erlaubt Fluggästen, Forderungen auf „Schadensersatz“ zu stellen, enthält jedoch keine Bestimmungen darüber, welche Leistungen Fluggesellschaften erbringen müssen.

AirHelp. **Wir helfen.**

12.000 

überprüfte Flüge
jeden Tag

205.000 

ausgezeichnete
Bewertungen
auf Trustpilot

2.7 Mio. 

Kunden, die eine
Entschädigung
erhalten haben



airhelp.de