

Überbuchung, Annullierung, Verspätung: Ihre Rechte bei Flugreisen

Endet Ihre Reise bereits auf dem Flughafen, haben Sie oft Anspruch auf eine Entschädigung und weitere Leistungen.

Die Rechte der Flugpassagiere bei Nichtbeförderung, Annullierung oder grosser Verspätung sind in der [EU-Verordnung Nr. 261/2004](#) geregelt, die auch für die Schweiz gültig ist. Diese Verordnung ist auf alle Arten von Flügen anwendbar, also auf sämtliche Linien- und Charterflüge, auch im Rahmen einer Pauschalreise.

Sie gilt für alle Fluggesellschaften, die von einem Schweizer, norwegischen, isländischen oder EU-Flughafen starten, sowie für alle Flüge, die in der Schweiz, in der EU, in Norwegen oder Island ankommen und von einer Fluggesellschaft dieser Länder durchgeführt werden. Die Höhe des Ticketpreises spielt keine Rolle.

Voraussetzungen

Eine Entschädigung («Ausgleichszahlung») sowie weitere Leistungen setzen voraus:

- eine bestätigte, also definitive Buchung
- ein rechtzeitiges Einchecken am Abfertigungsschalter zur vorgegebenen Zeit (oder spätestens 45 Minuten vor Abflug, falls keine Zeit vorgegeben wurde).

Die Leistungen sind von jener Fluggesellschaft zu erbringen, die den Flug tatsächlich ausführt. Dabei gilt – je nach Ereignis und Situation – Folgendes:

Annullierung

Annullierung bedeutet, dass der geplante Flug nicht durchgeführt wird. Sie haben folgende Ansprüche:

- Verpflegung
- 2 Telefongespräche oder E-Mails
- Hotelübernachtung – falls nötig (inklusive Beförderung zum Ort der Übernachtung). Ausserdem können Sie einen **finanziellen Ausgleich** wie folgt verlangen:
- Strecken bis 1500 Kilometer: 250 Euro
- Strecken zwischen 1500 und 3500 Kilometer: 400 Euro
- Strecken über 3500 Kilometer: 600 Euro.

Zusätzlich können Sie wählen, ob Sie mit einer **anderen Maschine** zum Endziel fliegen wollen. Die Airline, die den Flug annulliert hat, muss Ihnen einen zumutbaren anderen Flug zur Verfügung stellen – ohne Mehrkosten. Wenn die Reiseverzögerung durch den Ersatzflug nicht mehr als 2 bzw. 3 bzw. 4 Stunden beträgt, kann die Entschädigung allerdings halbiert werden.

Vorsicht: Wenn Sie selbst einen teuren Ersatzflug buchen, bleiben Sie auf den Mehrkosten sitzen.

Oder Sie können auf den Flug **verzichten**, also vom Vertrag zurücktreten und sich die Ticketkosten innert 7 Tagen zurückerstatten lassen.

Wenn Sie auf einem Umsteigeflughafen gestrandet sind, können Sie zudem die Rückerstattung für bereits zurückgelegte Strecken verlangen, sofern die Reise zwecklos geworden ist. In diesem Fall haben Sie auch Anspruch auf einen kostenlosen Rückflug zum ersten Abflugort.

Der **Anspruch** auf Ausgleichszahlungen **entfällt**, wenn die Fluggesellschaft rechtzeitig über die Annullierung informiert, also mindestens 14 Tage vor dem geplanten Abflug. Oder wenn Sie bei einer späteren Information einen Ersatzflug im Rahmen der ursprünglichen Flugzeit anbieten (Mitteilung 7-14 Tage vorher: Abflug max. 2 Stunden früher, Ankunft max. 4 Stunden später; Mitteilung weniger als 7 Tage vorher: Abflug max. 1 Stunde früher, Ankunft max. 2 Stunden später).

Ebenfalls keine Ausgleichsleistungen gibt es, wenn die Annullierung «auf aussergewöhnliche Umstände zurückgeht, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Massnahmen ergriffen worden wären». Gemeint sind etwa die Corona-Pandemie, schlechte Wetterbedingungen oder höhere Gewalt (Naturkatastrophe), die einen Start verunmöglichen. Ebenso Vogelschlag, Streiks von Fluglotsen und Flughafenpersonal oder medizinische Notfälle.

Technische Probleme gelten nur dann als «aussergewöhnliche Umstände», wenn sie auf Fabrikationsfehler, Sabotage- oder Terrorakte zurückzuführen sind. Die Flug-

gesellschaft muss den aussergewöhnlichen Umstand nachweisen.

Grosse Verspätung

Gemeint ist zunächst eine Verspätung beim Abflug. Als grosse Verspätung gelten mindestens:

- 2 Stunden bei Flügen bis 1500 Kilometer
- 3 Stunden bei Strecken zwischen 1500 und 3500 Kilometer
- 4 Stunden bei noch grösseren Distanzen.

Sie haben folgende Ansprüche:

- Verpflegung
- 2 Telefongespräche oder E-Mails
- Hotelübernachtung – falls nötig (inklusive Beförderung zum Ort der Übernachtung).

Ab 5 Stunden Verspätung können Sie von der Flugbuchung **zurücktreten**, wenn Sie nur den Flug gebucht haben. In diesem Fall müssen Sie sich selbst um einen neuen Flug kümmern. Die Airline muss Ihnen die Ticketkosten innert 7 Tagen zurückerstatten.

Beachten Sie: Bei Pauschalreisen (z.B. Flug mit Unterkunft gebucht) gilt das Pauschalreisegesetz. In diesem Fall müssen Sie sich an Ihren Reiseveranstalter wenden.

Wenn Ihr **Anschlussflug** mehr als 5 Stunden verspätet ist, können Sie auch die Rückerstattung für bereits zurückgelegte Flugstrecken verlangen, sofern die Reise zwecklos geworden ist. Dann haben Sie zusätzlich Anspruch auf einen kostenlosen Rückflug zum ersten Abflugort.

Ausgleichszahlungen: Die EU-Verordnung sieht bei grosser Verspätung zwar **keinen** Anspruch auf Ausgleichszahlungen vor. Doch der Europäische Gerichtshof hat entschieden, dass Passagiere – genau wie bei der Annullierung – eine Entschädigung verlangen können, wenn ihr Flug 3 oder mehr Stunden verspätet am Ziel **ankommt**:

- Strecken bis 1500 km: 250 Euro
- Strecken bis 3500 Kilometer: 400 Euro
- Strecken über 3500 Kilometer: 300 Euro bei einer Ankunftsverspätung zwischen drei und vier Stunden; 600 Euro bei einer Ankunftsverspätung von mehr als vier Stunden.

Die Entschädigung entfällt wie bei der Flugannullierung, wenn die verspätete Ankunft «auf aussergewöhnliche Umstände» zurückgeht (siehe oben).

Im Widerspruch zu diesen europäischen Entscheiden steht ein Schweizer Urteil des Bezirksgerichts Bülach von 2016: Dieses hat den Anspruch auf Ausgleichsleistungen bei grossen Verspätungen abgelehnt mit den Argumenten, die EU-Verordnung sehe keine Ausgleichszahlungen bei Verspätungen vor und die EU-Rechtsprechung sei für die Schweiz nicht verbindlich. Ob ein anderes Gericht ebenfalls so entscheiden würde, ist offen.

Dieses Bülacher Urteil führt nun für Schweizer Passagiere zu einer unklaren Situation: Es gibt Airlines, die bei grosser Verspätung gleichwohl Ausgleichsleistungen zahlen. Andere Airlines lehnen dies ab – eben wegen dieses Urteils. In diesem Fall bleibt Schweizer Passagieren nur, gegen die Airline zu klagen – vorab in der EU. Einfacher ist es, eine auf Fluggastrechte spezialisierte ausländische Inkassofirma mit dem Eintreiben der Entschädigung zu beauftragen (siehe unten).

Nichtbeförderung

Der Flug findet statt, doch Sie können nicht mitfliegen. Der klassische Fall ist die Überbuchung: Das Flugzeug ist bereits voll. Sie haben folgende Ansprüche:

- Verpflegung
- 2 Telefongespräche oder E-Mails
- Hotelübernachtung – falls nötig (inklusive Beförderung zum Ort der Übernachtung).

Sie haben zwei Möglichkeiten: Entweder **verzichten Sie freiwillig** auf den gebuchten Flug. Dabei können Sie mit der Airline frei aushandeln, ob Sie als Gegenleistung für Ihren Verzicht zum Beispiel Bargeld oder einen Fluggutschein erhalten. In diesem Fall entfällt der Anspruch auf eine Ausgleichsleistung.

Oder Sie werden **unfreiwillig** vom Transport ausgeschlossen. Dann haben Sie eine Ausgleichsleistung zugut:

- 250 Euro bei Strecken bis 1500 Kilometer
- 400 Euro bei Strecken zwischen 1500 und 3500 Kilometer
- 600 Euro bei Strecken über 3500 Kilometer.

Sowohl beim freiwilligen wie unfreiwilligen Verzicht können Sie **zusätzlich** wählen, ob Sie mit einer anderen Maschine zum Endziel fliegen wollen. Die Airline, die den Flug annulliert hat, muss Ihnen einen zumutbaren anderen Flug zur Verfügung stellen – ohne Mehrkosten. Vorsicht: Buchen Sie nicht selbst einen teuren Ersatzflug, sonst könnten Sie auf den Mehrkosten sitzen bleiben.

Beim unfreiwilligen Verzicht kann die Entschädigung halbiert werden, wenn Sie eine andere Maschine wählen und die Reiseverzögerung nicht mehr als 2 bzw. 3 bzw. 4 Stunden beträgt.

Wenn Sie auf einem Umsteige Flughafen gestrandet sind, können Sie zudem die Rückerstattung für bereits zurückgelegte Strecken verlangen, sofern die Reise zwecklos geworden ist. In diesem Fall haben Sie auch Anspruch auf einen kostenlosen Rückflug zum ersten Abflugort.

Als Nichtbeförderung gilt auch das unfreiwillige **Umbuchen** des Fluggastes auf einen anderen Flug, egal ob dies erst auf dem Flughafen passiert oder bereits vor Reisebeginn.

Umbuchung

Wenn die Airline Passagiere umbucht, kommt es auf die Details an. Wenn der ursprüngliche Flug gestrichen wird und dem Passagier ein anderer Flug angeboten wird, liegt eine Annullierung im Sinne der EU-Verordnung vor. Wenn der Flug zwar stattfindet, der Passagier aber nicht mitfliegen kann, handelt es sich um eine Nichtbeförderung. Wird der ursprüngliche Flug kurzfristig auf später verschoben, können Kunden mit einer grossen Verspätung argumentieren.

Einreiseverbot

Dürfen Flugpassagiere im Zielland nicht einreisen, zum Beispiel aufgrund der Corona-Pandemie, so darf sie die Airline in der Schweiz nicht einsteigen lassen. Ein Anspruch auf Rückerstattung der Ticketkosten besteht nicht – denn bei Einreiseverboten tragen grundsätzlich die Kunden das Risiko.

Direkt bei der Airline einfordern

Wenn Sie einen Anspruch auf Ausgleichsleistungen haben, können Sie diese direkt vor Ort bei der ausführenden Airline geltend machen. Oder Sie wählen den schriftlichen Weg – mit den entsprechenden Belegen.

Erfahrungsgemäss braucht es Geduld, auch Hartnäckigkeit, um die Ausgleichsleistungen einzufordern. Denn Airlines lassen sich bei der Bearbeitung Zeit und weisen An-

sprüche regelmässig mit Begründungen ab, die jedoch gemäss EU-Verordnung nicht gelten oder nur Ausreden sind.

Wenn Sie den Flug im Rahmen einer Pauschalreise gebucht haben, können Sie auch den Reiseveranstalter fragen, ob er die Ausgleichsleistungen für Sie einfordert.

Beschwerde beim Bazl

Zahlt die Fluggesellschaft nicht, können Sie sich mit einer Beschwerde ans Bundesamt für Zivilluftfahrt Bazl wenden:

Bundesamt für Zivilluftfahrt (Bazl)
Passagierrechte
3003 Bern
www.bazl.admin.ch

Es ist zuständig, wenn der Abflug von einem Schweizer Flughafen erfolgt oder wenn eine CH- oder EU-Airline den Flug von einem Nicht-EU-Staat in die Schweiz durchgeführt hat. In anderen Fällen wenden Sie sich an die Aufsichtsbehörde des betreffenden Landes.

Das Bazl ist jedoch kein Gericht und kann daher die Airline nicht zur Auszahlung einer Entschädigung zwingen. Als Aufsichtsbehörde kann es aber das fehlbare Flugunternehmen mit einer Busse bis zu 20'000 Franken bestrafen.

Bazl-Kontakt für Auskünfte zum Verfahren:

- Telefon: 058 465 95 96 (werktags 14-16 Uhr)
- E-Mail: passengerrights@bazl.admin.ch.

Unter www.bazl.admin.ch → «Gut zu wissen» → «Ihre Rechte als Flugpassagier» finden Sie die Adressen der Aufsichtsbehörden in den EU-Staaten, das Beschwerdeformular und die EU-Verordnung Nr. 261/2004.

Spezialisierte Inkassofirmen

Wenn Sie den Anspruch nicht selber durchsetzen wollen, können Sie sich an eine der folgenden Inkassofirmen wenden, die darauf spezialisiert sind, für Flugpassagiere Entschädigungen bei säumigen Airlines einzuholen.

- www.cancelled.ch
- www.flightright.de
- www.fairplane.de
- www.euclaim.de
- www.skycop.com

Sie verlangen Erfolgsprovisionen zwischen 20 und 40 Prozent.