

## „ADAC Checkliste: Flug annulliert, verspätet oder überbucht – richtig handeln“

Sie stehen mit Gepäck am Flughafen und Ihr Flug geht nicht. So gehen Sie als betroffener Reisender bei Flugannullierung, erheblicher Verspätung oder Überbuchung Ihres Fluges vor:

### Erste Schritte:

- Holen Sie beim Ansprechpartner der ausführenden Fluggesellschaft **Informationen zur Sachlage** ein.
- Lassen Sie sich den **Grund** der Nichtbeförderung (Überbuchung), Annullierung oder Flugverspätung **bestätigen**.
- Sammeln und sichern Sie **Nachweise für Ausgaben** (z.B. für Getränke und Mahlzeiten).
- Fragen Sie Mitreisende als Zeugen zu deren Kontaktdaten.
- Bei **Pauschalreise**: kontaktieren Sie zusätzlich den Reiseveranstalter.

### Reise wird angetreten:

- Fordern Sie eine gleichwertige **Ersatzbeförderung** bei der Fluggesellschaft bzw. vom Reiseveranstalter. Sie haben Anspruch auf kostenlose Umbuchung auf einen anderen Flug oder eine anderweitige Beförderung (z.B. mit der Bahn) zum Endziel.
- Bietet die Fluggesellschaft keinen Ersatzflug an, können Sie **selbst einen neuen Flug buchen** und die Kosten dafür später in Rechnung stellen.
- Verlangen Sie von der Fluggesellschaft die **kostenlose Stornierung** des ursprünglichen Fluges.

### Reise wird nicht mehr angetreten:

- Ab fünf Stunden Verspätung können Sie vom Vertrag **zurückzutreten**. Dann können Sie den **Flugpreis erstattet verlangen**.
- Hat schon eine **Teilbeförderung** zu einem anderen Flughafen stattgefunden, können Sie ab 5 Stunden Verzögerung den **Rückflug** zum Abflughafen oder die **anderweitige Beförderung** zum Abflughafen fordern.

### Verpflegung und Hotelübernachtung:

- Ab zwei Stunden Wartezeit steht Ihnen die Verpflegung **Essen und Getränken** zu. Zudem haben Sie Anspruch auf mindestens zwei kostenlose **Kommunikationsmöglichkeiten** (z.B. Telefon oder Fax).
- Wird der Ersatzflug erst am nächsten Tag durchgeführt, können Sie ein **Hotel** für die Übernachtung sowie den **Transport** dorthin und zurück verlangen.

### Ausgleichszahlung:

**Darüber hinaus** können Sie bei Nichtbeförderung (Überbuchung), Flugannullierung oder 3-stündiger Verspätung eine **pauschale Entschädigung** in Höhe von 250 bis 600 Euro geltend machen, je nach Länge der Flugstrecke. Die Fluggesellschaft kann die Ausgleichszahlung nur verweigern, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen (z.B. Unwetter, Streik, Naturkatastrophen, politische Unruhen).

### Dienstreisen:

Der Flugpassagier kann als **Reisender** die **Betreuungsleistungen** wie z.B. Getränke verlangen und die **Entschädigungszahlung** geltend machen. Das gilt unabhängig davon, ob der Geschäftsreisende oder der Arbeitgeber den Flug bezahlt hat.

### ADAC-Formulare und weitere Infos:

Ausführliche Informationen und das ADAC-Musterformular zur Geltendmachung der Ausgleichszahlung finden Sie unter [www.adac.de/flugausfall-und-verspaetung](http://www.adac.de/flugausfall-und-verspaetung).

Informationen zu Problemen bei einer Pauschalreise finden Sie unter [www.adac.de/reisemaengel](http://www.adac.de/reisemaengel).