

ARAG Verbrauchertipps

Düsseldorf, 22.08.2025 1/3



ARAG, stimmt das?

ARAG Experten mit Urteilen aus dem Reiserecht

Es gibt eine Entschädigung, wenn sich ein Flug wegen Personalmangels bei der Gepäckabfertigung verspätet

Die ARAG Experten sagen dazu „Ja“. Es kommt, wie so oft in der Rechtsprechung, auf den Einzelfall an. Fakt ist: Kommt es zu einer Flugverspätung durch Personalmangel bei der Gepäckabfertigung, und wird der Personalmangel als außergewöhnlicher Umstand gewertet, steht betroffenen Passagieren nicht automatisch eine Entschädigung nach den Fluggastrechten der Europäischen Union (EU) zu. Im konkreten Fall hatte sich ein Flug unter anderem durch zu wenig Personal an der Gepäckabfertigung knapp vier Stunden verspätet. Kann die Airline nachweisen, dass der Personalmangel am Flughafen Köln-Bonn ein außergewöhnlicher Umstand war, der sich trotz aller Bemühungen nicht vermeiden lassen, gehen die Passagiere leer aus. Ob die Voraussetzungen erfüllt sind, muss nun die vorherige Instanz, das Kölner Landgericht, beurteilen (Europäischer Gerichtshof (EuGH), Az.: C-405/23).

Man kann eine Reise kostenfrei stornieren, weil wichtige Medikamente fehlen

Ja, das ist laut ARAG Experten durchaus möglich. In einem konkreten Fall buchte ein über siebzigjähriges Ehepaar eine Kreuzfahrt ab Hamburg. Teil der Pauschalreise war der Transfer per Bus zum Schiff. Vor Abfahrt gaben die Reisenden ihren Trolley mit persönlichen Dingen und wichtigen Medikamenten am Gepäckraum des Busses ab. Am Hafen war der Koffer verschwunden. Da sie ohne Blutdruck- und Cholesterinsenker die Reise nicht antreten konnten, verlangten sie Rückzahlung des Reisepreises sowie Schadensersatz. Der Veranstalter zahlte allerdings nur einen kleinen Teil und verwies auf das allgemeine Diebstahlsrisiko. Zudem war er der Ansicht, dass die Reisenden die Medikamente besser im Handgepäck transportiert hätten. Das Amtsgericht München sah das anders: Da der Gepäcktransfer Teil der Pauschalreise war, stellte der Verlust einen erheblichen Reisemangel dar. Ohne die Medikamente wäre die Gesundheit der Kläger gefährdet gewesen, daher war ein Reiseantritt unzumutbar. Ein Verschulden des Veranstalters sei nicht erforderlich. Der Reisepreis in Höhe von rund 1.500 Euro musste vollständig erstattet werden. Für die verlorenen Gegenstände sprach das Gericht den Senioren zusätzlich 90 Euro zu (Az.: 223 C 12480/23).

Für eine Flugverspätung wegen schlechten Wetters gibt es eine Entschädigung

Ja, in der Regel haben Passagiere laut ARAG Experten Anspruch auf Entschädigung, wenn ein Flug wegen schlechten Wetters verspätet ist oder das Flugzeug woanders

ARAG Verbrauchertipps

Düsseldorf, 22.08.2025 2/3



landen muss. In einem konkreten Fall konnte eine Familie aufgrund eines Unwetters erst mitten in der Nacht aus Griechenland zurückfliegen und musste in Hannover, statt wie geplant am Nachmittag in Lübeck, landen. Die Airline verweigerte die Zahlung und verwies auf Umleitungen und Treibstoffmangel wegen starker Winde. Doch die Richter sahen das anders und sprachen den Urlaubern rund 3.600 Euro nach der Fluggastrechteverordnung der Europäischen Union zu. Die Begründung des Gerichts: Gewitter, Regen, Schnee oder Wind gehören zum normalen Flugbetrieb und sind keine außergewöhnlichen Umstände, die eine Entschädigung ausschließen. Nur extrem starke Winde, die Landungen unmöglich machen, oder wenn Flughäfen, die schließen, könnten als Ausnahmen gelten. Auch der Hinweis auf fehlenden Treibstoff entlastet nicht: Es liegt in der Verantwortung der Airline, Maschinen richtig einzusetzen, genügend Reserven einzuplanen und Verzögerungen zu vermeiden (Landgericht Lübeck, Az.: 14 S 33/23).

Leere Sitze im Flieger dürfen genutzt werden

Grundsätzlich haben Passagiere natürlich nur Anspruch auf den Platz, den sie auch bezahlt haben. Doch theoretisch spricht nichts dagegen, sich auszubreiten, wenn man im Flugzeug das Glück hat, dass der benachbarte Platz frei bleibt. Die ARAG Experten weisen allerdings darauf hin, dass man abwarten sollte, bis alle Passagiere im Flieger sind und ihren Platz eingenommen haben, bevor man den Platz neben sich belegt. Bleiben ganze Sitzreihen frei, ist es ratsam, das Bordpersonal zu fragen, bevor man sich umsetzt und sich dort ausstreckt. Denn es könnte sein, dass aus Sicherheitsgründen komplette Reihen frei bleiben müssen, beispielsweise um im Flugzeug das Gesamtgewicht optimal auszubalancieren.

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen oder hören?
Dann schauen Sie im [ARAG newsroom](#) vorbei.

ARAG Verbrauchertipps

Düsseldorf, 22.08.2025 3/3



Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115

E-Mail: Jennifer.Kallweit@ARAG.de www.ARAG.com

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA und Kanada – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 6.100 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,8 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender
Vorstand Dr. Renko Dirksen (Vorsitzender) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer ·
Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995