

# ADAC Entschädigungsrechner für Fluggäste – FAQ

(Stand: Juli 2023)

## 1. Wann und durch welche Ereignisse entstehen Ansprüche für Entschädigungen?

Ansprüche entstehen unter bestimmten, festgelegten Bedingungen bei Annullierung, Verspätung, Überbuchung, Umbuchung, Nichtbeförderung und Gepäckverspätung. Auch wenn der Reisende seinen Flug nicht antritt, kann er jedenfalls die Gebühren und die Steuern seines Tickets zurückerstattet bekommen.

## 2. Für welche Ereignisse kann im ADAC Entschädigungsrechner ein möglicher Anspruch berechnet werden?

Im ADAC Entschädigungsrechner können mögliche Ansprüche bei Annullierung des Fluges durch die Fluggesellschaft, Verspätung des Fluges, Nichtbeförderung, Storno durch den Fluggast selbst und Gepäckverspätung berechnet werden.

## 3. Bis wann müssen die Ansprüche geltend gemacht werden?

Bei Flugereignissen bis zu drei Jahren bis zum Ende des abgelaufenen dritten Jahres (zum Beispiel Flug im Mai 2020, bis zum 31. Dezember 2023). Ansprüche wegen Gepäckverspätung können zwei Jahre rückwirkend geltend gemacht werden.

## 4. Die Fluggast-Rechte für Annullierung, Verspätung und Nichtbeförderung gelten ausschließlich für EU-Flüge, also beispielsweise nicht für Flüge mit der British Airways, Ryanair oder easyjet?

Die Rechte gelten für

- Flüge innerhalb der EU, die von einer Fluggesellschaft aus der EU oder einem Nicht-EU-Land durchgeführt werden
- Flüge aus einem Nicht-EU-Land in die EU, die von einer Fluggesellschaft aus der EU durchgeführt werden
- Flüge aus der EU in ein Nicht-EU-Land, die von einer Fluggesellschaft aus der EU oder einem Nicht-EU-Land durchgeführt werden

## 5. Was muss ich beim Entschädigungsrechner eingeben?

Nach Eingabe der Flugnummer müssen einige Fragen beantwortet werden. Anschließend wird der mögliche Auszahlungsbetrag angezeigt sowie eine Übersicht über die verschiedenen Handlungsoptionen dargestellt, um den Anspruch bei der Airline geltend zu machen.

## 6. Wie arbeitet der Entschädigungsrechner und werden da Gebühren fällig?

Die Datenbank greift auf aktuelle Flugdaten inklusive entsprechenden Ereignissen zurück. So kann jeder Fall nach Eingabe der notwendigen individuellen Flugdaten sofort hinsichtlich der Anwendbarkeit der EU-Fluggastrechteverordnung kostenfrei bewertet werden.

## 7. Wie zuverlässig sind die Angaben aus dem Entschädigungsrechner und kann ich mich darauf 100-prozentig drauf verlassen?

Der Entschädigungsrechner errechnet einen möglichen Anspruch - vorbehaltlich der Angaben und Bedingungen der jeweiligen Fluggesellschaft.

## 8. Gelten die Ansprüche auch für Flüge bei Pauschalreisen?

Ja.

## 9. Gelten die Ansprüche auch für Flüge bei Geschäftsreisen?

Ja.

## **10. Habe ich bei Billigflügen Ansprüche?**

Ja.

## **11. Habe ich Anspruch auf Entschädigung, wenn der Flug aufgrund der Corona-Pandemie gecancelt wurde?**

Die Airline muss keine pauschale Ausgleichszahlung leisten, wenn die Annullierung oder Verspätung auf sog. Außergewöhnliche Umstände zurückgeht. Darunter fallen Unwetter, Streik, Naturkatastrophen und politische Unruhen. Auch die Annullierung von Flügen wegen der Corona-Pandemie kann außergewöhnliche Umstände darstellen.

## **12. Kann ich meine Rechte rückwirkend auch geltend machen, wenn ich keine Flug-Unterlagen (Bordkarte) mehr habe?**

In der Regel reicht jeder Nachweis aus, dass der Flug gebucht wurde. Daher empfehlen wir, es auf jeden Fall immer zu versuchen.

## **13. An wen kann ich mich wenden, wenn rechtliche Fragen zu den ermittelten Beträgen oder Probleme bei der Nutzung des ADAC Entschädigungsrechners auftreten?**

Bitte kontaktieren Sie uns in diesen Fällen unter [verbraucherrecht@adac.de](mailto:verbraucherrecht@adac.de).

## **14. Solche Inkasso-Unternehmen streichen bei Erfolg hohe Provisionen ein. Wie profitieren ADAC-Mitglieder von diesem Service?**

ADAC Mitglieder bekommen mit Myflyright bei Entschädigungsansprüchen einfach mehr Geld zurück. Bei der Sofortentschädigung erhalten Fluggäste bei ausgewählten Flügen das Geld innerhalb 24 Stunden, die Provision beträgt 27 Prozent (zzgl. MwSt.). Bei der Entschädigungsdurchsetzung dauert die Auszahlung bis zu zehn Wochen, dafür sinkt die Myflyright-Provision auf 17 Prozent (zzgl. MwSt.). Der ADAC verdient als Verbraucherschützer mit diesem Service kein Geld.

## **15. Wie funktioniert die Weiterleitung von der adac.de an Myflyright, wer erteilt den Auftrag? Welche Unterlagen muss ich dort einreichen?**

Im ersten Schritt wird in jedem Fall ein Reisedokument benötigt, das bestätigt, dass der entsprechende Flug gebucht wurde. Dieses kann die Buchungsbestätigung oder der Boardingpass sein – als Bild, PDF oder Ausdruck. Der Auftrag an Myflyright kommt dann direkt vom Reisenden.

## **16. An wen kann ich mich wenden, wenn es zu Problemen mit Myflyright kommt?**

Als fairer Kooperationspartner wird Myflyright die Interessen der ADAC Mitglieder bestmöglich vertreten. Sollte es dennoch Gesprächsbedarf geben, steht die ADAC Rechtsberatung ([verbraucherrecht@adac.de](mailto:verbraucherrecht@adac.de)) jederzeit zur Verfügung.

## **17. Entstehen für den Reisenden irgendwelche Kosten bei der Abwicklung durch Myflyright?**

Bei der Option „Entschädigungsdurchsetzung“ prüft Myflyright den Fall komplett kostenlos und deckt alle Ausgaben. Bei erfolgreichem Ausgang des Entschädigungsanspruches erhält Myflyright die vereinbarte Provision (für Mitglieder 17% zzgl. MwSt.).

## **18. Welche Möglichkeiten habe ich, Entschädigungsansprüche bei Problemen mit meinem Gepäck (flugbetriebsbedingte erhebliche Verspätungen) geltend zu machen?**

Hier können die Kosten einer notwendigen und angemessenen Ersatzbeschaffung (z.B. von Kleidung und Toilettenartikeln) binnen 21 Tagen nach dem verspäteten Erhalt des Gepäcks von der Fluggesellschaft eingefordert werden. Der konkret entstandene Schaden muss durch entsprechende Belege wie Rechnungen oder Quittungen nachgewiesen werden. Auch hier können Fluggäste auf die Optionen eigene Geltendmachung durch Musterschreiben, söp oder ADAC Vertragsanwalt bzw. Beauftragung von Myflyright zurückgreifen.

**19. Wie kann ich meine Ansprüche selbstständig geltend machen?**

Mit der Option „Blankoformular“ erhält der Reisende ein Anschreiben, das er versehen mit seinen persönlichen Daten direkt an die Airline senden kann. Beim neu eingeführten „personalisierten Musterbrief“ für Mitglieder werden nach dem Login die vom Fluggast bereits angegebenen Daten direkt in den Brief übernommen. Die Adresse der Airline wird dabei automatisch bereitgestellt. Der Brief kann dann als PDF heruntergeladen und direkt an die Airline verschickt werden.

**20. Wie kann ich absichern, dass der Airline das Schreiben zugegangen ist?**

Das funktioniert am besten, wenn der Brief per Einschreiben/Rückschein verschickt wird oder per Mail eine Empfangsbestätigung eingefordert wird.

**21. Welche Möglichkeiten bestehen, wenn die Airline nicht fristgerecht bezahlt?**

Kommt die Fluggesellschaft in Verzug, kann man die SÖP, Myflyright oder einen Rechtsanwalt mit der Durchsetzung der Forderungen beauftragen.

**Weitere FAQs zu den Leistungen und zur Auftragsabwicklung durch den Kooperationspartner MFR gibt es hier:** [www.myflyright.com/de/faq/](http://www.myflyright.com/de/faq/)