

Grund dafür ist, dass eine Ersatzanschaffung im Ausland oftmals unmöglich bzw. exorbitant teuer ist. Halten Sie sich nicht an die genannten Empfehlungen, was im Handgepäck zu befördern ist, so wird es insbesondere außergerichtlich schwierig, Schadenersatz für eine Beschädigung, eine verspätete Zustellung oder gar den Verlust dieser Gegenstände zu fordern.

## Wo Beschwerde einbringen?

Egal, ob es um eine Verspätung, den Verlust oder eine Beschädigung Ihres Reisegepäckes geht, Sie können sich an jede Fluglinie wenden, welche den Flug teilweise oder zur Gänze durchgeführt hat bzw., sofern diese nicht ident sind, an jene, bei der sie gebucht haben.

Außergerichtlich machen Sie Ihre Ansprüche erfahrungsgemäß am besten bei jener Fluglinie geltend, bei der Sie den PIR ausgefüllt haben. Es ist ratsam, einen eingeschriebenen Brief an die Airline zu schicken.

## Kostenlose Hilfe in ganz Europa

### Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum  
Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien  
info@europakonsument.at  
www.europakonsument.at

### Brauchen Sie Hilfe?

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus (<http://www.europakonsument.at>). Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

### Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81

Montag – Freitag 9.00 – 15.00 Uhr

### Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

### Europakonsument Online

Auf [www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at) finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an und Sie werden regelmäßig und kostenlos mit den neuesten Meldungen versorgt.

### Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993  
Verlags- und Herstellungsort Wien  
Foto Simone Andress/Shutterstock.com  
Druck Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf  
Printed in Austria



Co-funded by  
the European Union

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Österreich

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) erhält.

Der Inhalt dieser Broschüre wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich erstellt und liegt allein in dessen Verantwortungsbereich. Sie reflektiert weder die Ansichten der Europäischen Kommission noch der Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union. Die Europäische Kommission und die Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Broschüre zu entnehmen sind. Obwohl diese Broschüre mit größter Sorgfalt verfasst worden ist, kann der Verfasser dieser Broschüre für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden.



Co-funded by  
the European Union

Das Montrealer Übereinkommen regelt seit 1999 welche Ansprüche Flugreisende gegen die Airline haben, wenn

- ihr Gepäck verspätet ankommt,
- ihr Gepäck verloren geht,
- ihr Gepäckstück während des Transports beschädigt wird.

In den üblichen Destinationen der EU-Bürger gilt das Montrealer Übereinkommen, in den übrigen Ländern das Warschauer Abkommen.

## PIR-Formular

---

Wichtig ist in allen drei Fällen: Gleich am Flughafen das PIR-Formular (Property Irregularity Report) ausfüllen und einen Durchschlag davon gut aufheben. Im PIR geben Sie Ihre Kontaktdaten sowie Informationen zum fehlenden bzw. beschädigten Gepäckstück an.

## Ersatzeinkäufe bei verspätetem Gepäck

---

Bis Ihr Gepäck eintrifft, haben Sie das Recht, sich vor Ort die notwendigsten Dinge zu besorgen und später der Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen. Darunter fallen etwa Hygieneartikel und etwas Kleidung. Welche Gegenstände unter „dem Notwendigsten“ zu verstehen sind, hängt natürlich auch vom Zweck der Reise ab. Kommt Ihr Gepäck am Heimflug nicht an, sind normalerweise nur wenige Ersatzeinkäufe erforderlich. In jedem Fall sind Sie verpflichtet, die Ausgaben – im Rahmen vertretbarer Produktqualität – möglichst niedrig zu halten.

### Meldung binnen 21 Tagen

Die Verspätung des Gepäckstücks und die dadurch verursachten Kosten müssen Sie längstens binnen 21 Tagen, nachdem Ihnen das Reisegepäck zur Verfügung gestellt wurde, der Fluglinie melden. Verpassen Sie diese Frist keinesfalls! Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Kopien von Ticket, Boardingpass, Gepäcksabschnitt, PIR und den Rechnungen für Ihre Ersatzanschaffungen legen Sie Ihrem Brief an die Airline bei.

Kosten für Kleidung, Schuhe oder teure Kosmetikartikel (Parfum etc.) werden oft nur zu 50 Prozent ersetzt, da Sie diese auch nach Erhalt Ihres Gepäckstücks noch verwenden können.

## Koffer endgültig verloren

---

Nach 21 Tagen wird ein nicht eingetroffenes Gepäckstück als verloren eingestuft. Ab diesem Zeitpunkt können Sie gegenüber der Fluggesellschaft Schadenersatz für den Verlust Ihres Koffers samt Inhalt fordern. Den allgemeinen Schadenersatzregeln zufolge haben Sie Anspruch auf den Zeitwert der verlorenen Gegenstände. Das bedeutet, dass Sie nicht den Neupreis der vier Jahre alten Jeans fordern können, sondern lediglich einen der Abnutzung angepassten Betrag.

### Inhalt glaubhaft machen

Natürlich ist es nicht möglich zu beweisen, was alles im verlorenen Gepäckstück war und Sie haben wohl nicht mehr die Rechnungen aller Gegenstände, die Sie eingepackt haben. Sie müssen den Gepäcksinhalt und dessen Zeitwert ebenso wie jenen des Koffers selbst jedoch glaubhaft machen und auflisten. Je mehr Rechnungen Sie beilegen können, desto besser.

### Schriftliche Beanstandung

Informieren Sie die Fluggesellschaft so bald wie möglich darüber, dass Ihr Gepäck auch nach 21 Tagen noch nicht eingetroffen ist. Wie bei einer Gepäcksverspätung legen Sie Ihrem Brief eine Kopie von Flugticket, Boardingpass, Gepäcksabschnitt, PIR und den Rechnungen Ihrer Ersatzanschaffungen bei. Weiters schicken Sie eine Aufstellung des Gepäcksinhaltes samt Wertangaben sowie allfällige Rechnungen von verlorenem Koffer und Inhalt an die Fluglinie.

## Beschädigtes Gepäck

---

Kommt Ihr Reisegepäck beschädigt am Förderband an, so haben Sie primär Anspruch auf Ersatz der Reparaturkosten.

Ist der Schaden irreparabel, so können Sie den Ersatz des Zeitwertes des Gepäckstücks fordern.

### Maximal sieben Tage Frist

Achtung – eine Beschädigung am Reisegepäck haben Sie unverzüglich der Fluggesellschaft zu melden! Längstens dürfen Sie sich sieben Tage Zeit lassen. Auch diese Anzeige hat schriftlich zu erfolgen.

### Mangelhaft verpackt

War ein aufgegebenes Gepäckstück bereits mangelhaft oder ein als Reisegepäck aufgebener Gegenstand nicht fachgerecht verpackt, so haftet die Airline nicht für eine Beschädigung am Transport. Dies kommt in der Praxis manchmal bei Sondergepäck wie Sportgeräten und Musikinstrumenten vor.

## Haftungshöchstbetrag

---

Beachten Sie, dass es für alle Arten von Entschädigungszahlungen im Normalfall eine Höchstbetragsgrenze von 1.131 Sonderziehungsrechten (SZR) gibt. Dabei handelt es sich um eine Recheneinheit des Internationalen Währungsfonds, deren Wert täglich neu festgesetzt wird. Derzeit liegt der allgemeine Haftungshöchstbetrag bei etwa 1.300 Euro (Stand Ende August 2015). Eine über diesen Betrag hinausgehende Zahlung können Sie nur geltend machen, wenn Sie vorab eine entsprechende Erklärung bei der Airline abgegeben und einen Zuschlag entrichtet haben.

## Was gehört ins Handgepäck?

---

Die meisten Fluglinien erwähnen in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB), welche Gegenstände Sie im Handgepäck befördern sollten. Neben Geld, Schlüsseln, Ausweisen gilt dies für Schmuck und zerbrechliche Wertgegenstände wie Kameras und Laptops. Abgesehen davon verlangen viele Airlines, dass Sie Medikamente jedenfalls im Handgepäck verstauen. Der