

PRESSEINFORMATION

Wien, 2. Juni 2016



EVZ: Ärger mit dem Fluggepäck – richtig reklamieren

Utl.: Praktische Tipps und Hilfe für Betroffene beim EVZ Österreich

Anfang Mai veröffentlichte das auf Luftfahrt Daten spezialisierte IT-Unternehmen SITA seinen „Baggage Report“ für 2015. Demnach lag die Quote von verlorenem oder fehlgeleitetem Fluggepäck im vergangenen Jahr bei 6,5 Gepäckstücken pro tausend Passagiere. Was Reisende tun können, wenn der Koffer verschwindet, verspätet oder beschädigt ankommt, darüber informiert das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) online unter www.europakonsument.at.

Beschädigtes Gepäck – Rückerstattung für Reparaturen

Kommt ein Gepäckstück beschädigt am Förderband an, haben Reisende ein Recht darauf, die Reparaturkosten ersetzt zu bekommen. Wichtig: Reklamationen müssen innerhalb von sieben Tagen bei der Fluglinie eingehen. Wer länger wartet, verliert seine Ansprüche. Darüber hinaus sollten Reparaturen auch nicht ohne vorherige Absprache in Auftrag gegeben werden. Der Grund ist, dass manche Fluglinien mit bestimmten Vertragswertstätten zusammenarbeiten bzw. in manchen Fällen zunächst ein Gutachten erstellt wird.

Kann der Schaden am Gepäck gar nicht behoben werden, können Konsumentinnen und Konsumenten Ersatz in Höhe des Zeitwertes einfordern. Die Airline haftet aber nicht, wenn das Gepäck bereits vor dem Flug mangelhaft war oder ein aufgegebenen Gegenstand nicht fachgerecht verpackt war (z.B. bei Sportgeräten oder Musikinstrumenten).

Ersatzeinkäufe bei Verspätungen

Bei verspätet zugestelltem Reisegepäck gilt, dass dringend notwendige Dinge (wie z.B. Toiletteartikel oder Kleidung) am Zielort nachgekauft und der Fluglinie in Rechnung gestellt werden dürfen. Welche Gegenstände unter "dem Notwendigsten" zu verstehen sind, hängt natürlich auch vom Zweck der Reise ab. Für einen Badeurlaub im Strandhotel ist in der Regel weniger Kleidung notwendig als etwa für eine Trekkingtour im Gebirge. In jedem Fall muss bei der Neuanschaffung darauf geachtet werden, die Kosten nach Möglichkeit gering zu halten. Bei Kleidung, die auch nach der Reise weiterverwendet werden kann, wird zudem oft nur ein Teilbetrag ersetzt.

Koffer endgültig verloren

Ist ein Gepäckstück nach 21 Tagen noch nicht aufgetaucht, gilt es offiziell als verloren. Ab diesem Zeitpunkt haben Flugreisende Anspruch auf Schadenersatz für Koffer und Inhalt. Den allgemeinen Schadenersatzregeln zufolge besteht dabei nur Anspruch auf den Zeitwert. Das bedeutet, dass für gebrauchte Gegenstände nicht der Neupreis gefordert werden kann. Entschädigungszahlungen sind außerdem nur bis zu einem Höchstbetrag von ca. 1.300 Euro

möglich (es sei denn es wurde bereits beim Einchecken gegen einen Zuschlag eine höhere Haftungssumme vereinbart).

Richtig reklamieren

Wichtig ist in jedem Fall, dass rechtzeitig reklamiert wird. Reisende sollten deshalb unbedingt noch am Flughafen das dort erhältliche PIR-Formular (Property Irregularity Report) ausfüllen und den Durchschlag aufbewahren. Darüber hinaus ist es notwendig, ein Schreiben direkt an die betroffene Fluglinie zu richten. Darin kann dann, je nach Vorfall, die Beschädigung reklamiert oder Kostenersatz für notwendige Einkäufe gefordert werden. Dem Schreiben sollten nach Möglichkeit auch Kopien von Ticket, Boardingpass, Gepäcksabschnitt, PIR und Rechnungen für Ersatzanschaffungen beigelegt werden. Ist schließlich die Frist von 21 Tagen abgelaufen und der Koffer offiziell verloren, sollte die Fluglinie auch darüber schriftlich informiert und Schadenersatz gefordert werden.

SERVICE: Weitere kostenlose Informationen und Beratung zum Thema Flugreisen bietet das EVZ auf seiner Website www.europakonsument.at und telefonisch unter 01/588 77 81.

Rückfragehinweis: Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ), Mag. Andrea Morawetz, Öffentlichkeitsarbeit, 01/588 77-256, amorawetz@europakonsument.at