

Ärger am laufenden Band

Sie warten im Flughafen am Gepäckband vergeblich auf Ihren Koffer? Wir sagen Ihnen, was zu tun ist, wenn das Fluggepäck verspätet ankommt, verschwunden oder beschädigt ist.



Die Wahrscheinlichkeit, dass man am Flughafen vergeblich auf sein Gepäck wartet oder seinen Koffer in demoliertem Zustand entgegennehmen muss, ist nicht klein: 6,5 von 1.000 beförderten Fluggästen hatten gemäß Statistik des belgischen Lufttransport-IT-Unternehmens SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques) im Jahr 2015 Probleme mit verschwundenem, verspätetem oder beschädigtem Fluggepäck. Insgesamt sind das mehr als 22,5 Millionen betroffene Taschen und Koffer.

Seit Mai 1999 regelt das Montrealer Übereinkommen die Haftung von Fluglinien für verspätet ankommendes, verloren gegangenes oder beschädigtes Gepäck. Voraussetzung ist, dass Abflug- und Ankunftsdestination in einem Staat liegen, der das Abkommen unterzeichnet hat. Für die von EU-Bürgern bevorzugt bereisten Länder trifft dies zu. Wichtig ist, dass die Reklamation rasch erfolgt. Am besten füllen Sie gleich am Flughafen das dort erhältliche PIR-Formular (Property Irregularity Report) aus. Nehmen Sie beschädigtes Gepäck vorbehaltlos entgegen, gilt die Vermutung, dass es unbeschädigt war. Das macht eine spätere Reklamation schwerer durchsetzbar. Heben Sie den Durchschlag des PIR-Formulars unbedingt auf.

Verspätetes Gepäck

Bei verspätet ausgeliefertem bzw. verloren gegangenen Gepäck haben Sie das Recht, am Reiseziel notwendige Dinge, etwa Duschgel und Zahnbürste sowie einiges an Kleidung, einzukaufen und später der Fluggesellschaft in Rechnung zu stellen. Was unter „notwendig“ zu verstehen ist, hängt auch von der Art der Reise ab. Für den legeren Strandurlaub im All-inclusive-Hotel ist weniger Garderobe vonnöten als etwa auf einer Trekkingtour durchs Gebirge. Kommt das Gepäck beim Heimflug nicht an, sind ebenfalls nur wenige Ersatzkäufe erforderlich. In jedem Fall sind Sie bei der Anschaffung von Ersatzgegenständen verpflichtet, die Ausgaben – im

Rahmen vertretbarer Produktqualität – möglichst niedrig zu halten. Beim Kostenersatz für Bekleidung und Schuhe kommt es oft zu Abzügen, da diese auch nach der Reise noch verwendet werden können. Hier bieten die Fluglinien häufig nur eine Rückerstattung von 50 Prozent des Kaufpreises an.

Auch wenn Sie das Fehlen des Gepäcks bereits am Flughafen mittels PIR gemeldet haben, müssen Sie unbedingt ein weiteres Schreiben an die Fluglinie richten, mit der Sie zuletzt geflogen sind (am besten per Einschreiben). Ab verspäteter Zustellung des Gepäcks haben Sie dafür maximal 21 Tage Zeit. Erwähnen Sie die Verspätung und fordern Sie einen Ersatz der Kosten für die Einkäufe. Kopien von Ticket, Boardingpass, Gepäcksabschnitt, PIR und den Rechnungen für die Ersatzanschaffungen sind beizulegen.

Verlorenes Gepäck

Ist das Gepäckstück nach 21 Tagen noch nicht aufgetaucht, gilt es offiziell als verloren. Informieren Sie die Fluggesellschaft nach Ablauf dieser Frist sofort schriftlich darüber. Zusätzlich zum Ersatz der Kosten für notwendige Einkäufe binnen dieser 21 Tage haben Sie dann Anspruch auf Schadenersatz für den Verlust des Koffers samt Inhalt. Den allgemeinen Schadenersatzregeln zufolge besteht dabei lediglich Anspruch auf den Zeitwert der verlorenen Gegenstände. Natürlich ist es nicht möglich, zu beweisen, was alles im verlorenen Gepäckstück war, und die Fluglinie kann nicht die Rechnungen für alle Gegenstände einfordern. Grundsätzlich gilt allerdings: Je mehr Rechnungen, desto besser. Dadurch erhöht sich die Glaubwürdigkeit der Angaben. Die Rechnungen für am Urlaubsort getätigte Einkäufe sollten sie für den Fall, dass das Gepäck am Heimflug verloren geht, sicherheitshalber im Handgepäck aufheben.

Beschädigtes Gepäck

Erhalten Sie das Reisegepäck beschädigt zurück, besteht Anspruch auf Ersatz der

Reparaturkosten. Achtung: Für Ihr Schreiben an die Fluglinie, in dem Sie die Beschädigung reklamieren, haben Sie maximal sieben Tage Zeit. Wer länger zuwartet, verliert seine Ansprüche. Oft bitten Fluggesellschaften vorab um die Übermittlung eines Kostenvorschlags. Diesen erhalten Sie in Fachgeschäften, wobei die Airline mitunter Vertragspartner nennt, die dazu aufzusuchen sind. Wird der Schaden als irreparabel eingestuft, kann Ersatz in Höhe des Zeitwertes des Gepäckstücks eingefordert werden. Auch dieser Wert ist von der aufgesuchten Fachfirma zu benennen. Die Airline haftet nicht, wenn das aufgegebene Gepäckstück bereits mangelhaft war oder ein aufgegebenes Gegenstand nicht fachgerecht verpackt war. Dies kommt bei Sondergepäck (z.B. bei Sportgeräten, Musikinstrumenten) gelegentlich vor.

Für beschädigtes, verspätetes und verloren gegangenes Gepäck gibt es hinsichtlich der Entschädigungszahlungen einen Haftungshöchstbetrag. Dieser liegt derzeit bei etwa 1.300 Euro. Eine über diesen Betrag hinausgehende Zahlung können Sie nur geltend machen, wenn Sie vorab eine entsprechende Erklärung bei der Airline abgegeben und einen Zuschlag für das Gepäckstück entrichtet haben. Die meisten Fluglinien erwähnen in ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) auch, was Sie im Handgepäck befördern müssen – sonst gibt es keinen Schadenersatz. Neben Geld, Schlüsseln, Ausweisen und anderen wichtigen Dokumenten sind das auch Schmuck und zerbrechliche Wertgegenstände wie Kameras und Laptops. Also aufpassen beim Packen!



Dieser Artikel 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.