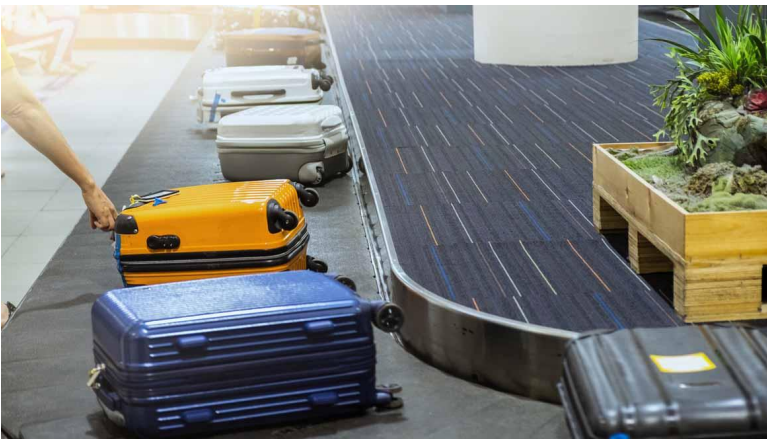


Koffer weg - was tun?

Viele Reisende kennen das: Man ist sicher im Urlaubsland gelandet, doch am Gepäckband im Flughafen lässt der Koffer auf sich warten. Schlimmstenfalls taucht er gar nicht auf. Was tun, fragen sich dann viele. Unser Rat: Den Ärger nicht runterschlucken, sondern Rechte durchsetzen und Geld verlangen!



© Audy-indy - iStock.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Im Fall einer Gepäckverspätung müssen Betroffene ihre Ansprüche auf Entschädigung gegenüber der Fluggesellschaft innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des Gepäcks schriftlich geltend machen.
2. Belege für die Anschaffung notwendiger Ersatzkleidung, Hygieneartikel oder anderer notwendiger Ersatzgegenstände sollten Reisende immer gut aufbewahren.
3. Im Rahmen einer Pauschalreise haben Verbraucher bei Gepäckverlust oder verspäteter Auslieferung einen Anspruch auf die Minderung des Reisepreises. Betroffene sollten den Verlust oder die Verspätung des Gepäckstücks umgehend dem Reiseleiter oder

Stand: 16.10.2019

Kommt Ihr Koffer oder ein anderes Gepäckstück verspätet am Urlaubsort an oder sind die Reiseutensilien ganz verloren gegangen, können Sie von der Fluggesellschaft die Kosten der notwendigen Ersatzbeschaffung bzw. bei Verlust den Wert des Kofferinhalts ersetzt verlangen.

Wer haftet, wenn ein Koffer verschwunden ist?

Bei Flügen: Die Haftungshöchstgrenze für verspätetes oder verschwundenes Gepäck liegt bei rund 1.400 Euro pro Fluggast – unabhängig von der Anzahl der Gepäckstücke. Die Airline muss nur dann nicht zahlen, wenn sie nachweisen kann, dass sie alle zumutbaren Maßnahmen getroffen hat, um Koffer und Taschen rechtzeitig auszuhändigen.

Bei Pauschalreisen: Ist der Flug Teil einer Pauschalreise, können Sie bei einer verspäteten Übermittlung Ihres Gepäcks oder gar dessen Verlust den Reisepreis mindern. Kann der Zweck der Reise ohne Gepäck nicht erfüllt werden, haben Sie außerdem das Recht, Schadensersatz wegen nutzlos aufgewendeter Urlaubszeit geltend zu machen.

Was tun, wenn der Koffer nicht ankommt?

Sollte sich Ihr Gepäck nach Ihrer Ankunft am Zielflughafen – auch nach längerer Wartezeit – nicht auf dem Rollband befinden, melden Sie Ihrer Fluggesellschaft den Verlust am sogenannten Lost-and-Found-Schalter. Fragen Sie dabei am besten gleich nach einem „Notfallkoffer“. Viele Airlines bieten ihren Gästen einen solchen an.

Haben Sie eine Pauschalreise gebucht, melden Sie den Verlust zudem unverzüglich Ihrem Reiseleiter oder Reiseveranstalter. Nur so können Sie später Minderungsansprüche geltend machen.

Welche Kosten werden wann erstattet?

Ist Ihr Gepäck verspätet, müssen Sie sich vor Ort die notwendigsten Sachen (Zahnbürste, Unterwäsche usw.) beschaffen. Die Airline erstattet die Kosten für notwendige und angemessene Anschaffungen. Bewahren Sie daher die Belege gut auf.

Taucht Ihr Koffer innerhalb von 21 Tagen nicht wieder auf, gilt er als verloren und die Airline muss Ihnen dann Koffer und Inhalt ersetzen. Die Haftungshöchstgrenze der Fluggesellschaft liegt bei etwa 1.400 Euro pro Reisendem. Wichtig: Ersetzt wird nur der Wert, den die verlorene Sache zum Zeitpunkt der Reise noch hatte.

Sollten Sie Gegenstände transportieren, deren Wert die Haftungsgrenze übersteigt, empfiehlt es sich, eine Wertdeklaration gegen einen Zuschlag bei der jeweiligen Fluglinie vor der Reise abzugeben und die Haftungsgrenze zu erhöhen. Beachten Sie, dass Fluggesellschaften die Haftung für Bargeld, Schmuck und Elektrogeräte oftmals in ihren Beförderungsbedingungen ausschließen bzw. Ihnen ein Mitverschulden, dass Ihren Schadensersatzanspruch bis auf Null reduzieren kann, zur Last gelegt werden kann, wenn Sie wertvolle Gegenstände im aufgegebenen Gepäck transportieren. Daher gehören wertvoller Schmuck oder Elektrogeräte ins Handgepäck.

Welche Fristen sind zu beachten?

Bei **Gepäckverspätungen** ist eine entsprechende Schadensmeldung binnen **21 Tagen** nach Erhalt des Gepäcks schriftlich einzureichen.

Bei **Beschädigungen** beträgt die Frist sogar nur **7 Tage**. Da es sich um sogenannte Ausschlussfristen handelt, müssen Sie diese beachten.

Am Flughafen können Sie die Anzeige auch am Schalter der Fluggesellschaft aufgeben.

Für die Minderungsansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter ist es wichtig, dass Sie die Verspätung oder den Verlust unverzüglich anzeigen. Ansonsten können Sie später keine anteilige Erstattung des Reisepreises verlangen.

UNSERE TIPPS

- Fertigen Sie eine Liste der Gegenstände an, die sich in Ihrem Koffer befinden und sammeln Sie – falls vorhanden – Kaufbelege der Gegenstände.
- Fotografieren Sie den Koffer. Das erleichtert später die Identifizierung.
- Werfen Sie einen Blick in die Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft, um zu erfahren, ob die Haftung für Bargeld, Schmuck oder ähnliches bei Gepäckverlust ausgeschlossen ist.
- Transportieren Sie Wertgegenstände (Schmuck, Notebook usw.), Bargeld und persönliche Dokumente immer im Handgepäck. Handgepäck geht nicht so schnell verloren.

- Ist der Kofferinhalt wertvoller als 1.400 Euro, geben Sie eine Wertdeklaration zur Erhöhung der Haftungsgrenze ab. Achtung, für die Erhöhung der Haftungsgrenze verlangt die Fluggesellschaft einen Zuschlag.
- Reisen Sie mit mehreren Personen, verteilen Sie das Gepäck auf mehrere Koffer. Dann bleiben Mitreisende, deren Koffer sich verspäten, nicht komplett unversorgt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/koffer-weg-was-tun>