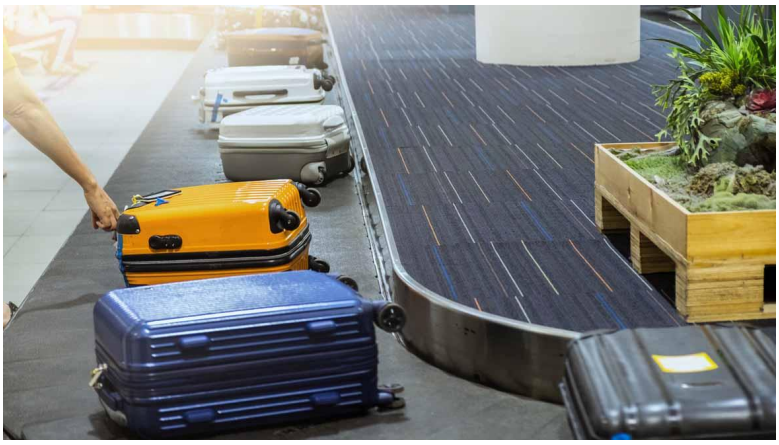
Verbraucherzentrale
Hamburg

Koffer oder Gepäck verloren – wie bekomme ich Entschädigung?

Auch in der Urlaubszeit kann es Ärger geben, zum Beispiel wenn am Gepäckband im Flughafen der Koffer auf sich warten lässt. 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 Verbraucherinnen und Verbraucher bei Gepäckverlust oder verspäteter Auslieferung einen Anspruch auf die Minderung des Reisepreises. Der Verlust oder die Verspätung des Gepäckstücks sollte umgehend dem Reiseleiter oder Reiseveranstalter gemeldet werden.
4. Zügig sollten Betroffene auch handeln, wenn ihr Gepäck bei der Rückkehr aus dem Urlaub verloren geht.
5. Taucht das Gepäck nach 21 Tagen nicht wieder auf, gilt es als verloren. Die Haftung der Airline für verspätetes oder verlorenes Gepäck ist grundsätzlich auf 1.519 sogenannte Sonderziehungsrechte (SZR) pro Reisendem begrenzt. Das entspricht je nach Wechselkurs zwischen 1.700 und 1.900 Euro.

Stand: 12.08.2026

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 1.800 Euro pro Fluggast (1.519 Sonderziehungsrechte) – 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. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn Sie eine Tauchreise gebucht

haben, aber Taucherbrille, Flossen und Neoprenanzug mit dem Gepäck fehlen und der Zweck der Reise dadurch beeinträchtigt wird.

Was tun, wenn das Gepäck nicht am Urlaubsort 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“. Dabei handelt es sich meist um ein „Amenity Kit“ oder „Overnight Kit“. Je nach Airline können darin zum Beispiel Zahnbürste und Zahnpasta, Deodorant, Rasierer, Shampoo oder Duschgel, Kamm, T-Shirt, Unterwäsche, Socken oder ein Schlafshirt enthalten sein. Wichtig: Ein Anspruch auf einen solchen „Notfallkoffer“ besteht nicht. Es handelt sich um eine freiwillige Leistung der Fluggesellschaft.

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

GUT ZU WISSEN

Bei der Verlustmeldung wird in der Regel ein sogenannter Property Irregularity Report (PIR) erstellt. Sie erhalten eine Vorgangs- bzw. PIR-Nummer. Bei vielen Fluggesellschaften können Sie damit online verfolgen, ob Ihr Gepäck gefunden wurde und wann es Ihnen zugestellt werden soll. Manche Airlines informieren zusätzlich per E-Mail oder SMS.

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 1.800 Euro (1.519 Sonderziehungsrechte) pro Reisendem. Wichtig: Ersetzt wird nur der Wert, den die verlorene Sache zum Zeitpunkt der Reise noch hatte. Entscheidend ist also der Zeitwert, nicht der Neupreis.

Wenn 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.

Wird mir mein Gepäck gebracht, wenn es wieder auftaucht?

In der Regel bringt die Fluggesellschaft wiedergefundenes Gepäck an den von Ihnen angegebenen Aufenthaltsort oder nach Hause. Einen ausdrücklich gesetzlich geregelten Anspruch auf diese Zustellung gibt es allerdings nicht.

Verlangt die Fluggesellschaft, dass Sie das Gepäck selbst am Flughafen abholen, können Sie in der Regel die hierfür erforderlichen und angemessenen Kosten verlangen – zum Beispiel Fahrt- oder Parkkosten. Bewahren Sie auch hierfür Belege auf.

Welche Fristen sind zu beachten?

Melden Sie fehlendes Gepäck möglichst sofort am Flughafen. Bei **Gepäckverspätungen** ist eine entsprechende Schadensmeldung binnen **21 Tagen** nach Erhalt des Gepäcks schriftlich einzureichen. Geben Sie dabei am besten auch gleich die Belege für notwendige Ersatzkäufe weiter.

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.

Was gilt für verlorenes Gepäck bei der Rückreise?

Sollten Sie Koffer oder andere Gepäckstücke nach der Rückkehr aus dem Urlaub vermissen, handeln Sie auf jeden Fall zügig.

Wenden Sie sich direkt an den Gepäckermittlungsschalter am Flughafen und füllen Sie dort den sogenannten Property Irregularity Report (PIR) aus. Ist der Schalter geschlossen, lässt sich das oftmals auch über die Website der Fluggesellschaften erledigen, oder Sie schauen am nächsten Tag noch einmal persönlich vor Ort vorbei.

Zeigen Sie die Verspätung Ihres Gepäcks zudem so schnell wie möglich bei Ihrer Airline an. Bei Reisen mit mehreren Fluggesellschaften sollten Sie sicherheitshalber jedes Unternehmen informieren. Ob eine E-Mail in diesem Fall ausreicht. Wir raten zur Anzeige schriftlich per Einschreiben oder per Fax mit Sendebericht. Häufig können Sie auch Online-Formulare oder Kundenportale nutzen. Entscheidend ist, dass Sie im Streitfall nachweisen können, dass Ihre Forderung fristgerecht eingegangen ist. Bewahren Sie deshalb einen Versand- oder Eingangsbeleg auf.

Was tun, wenn die Fluggesellschaft nicht zahlen will?

Lehnt die Fluggesellschaft Ihre Forderung ab oder reagiert sie nicht, können Sie sich je nach Airline an die → Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. oder an das Bundesamt für Justiz wenden.

Ob die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr für Ihre Airline zuständig ist, können Sie auf deren Internetseite prüfen. Unter den FAQ finden Sie Informationen zu den Voraussetzungen eines Schlichtungsantrags und zu den teilnehmenden Unternehmen. Ist Ihre Airline dort nicht aufgeführt, kommt gegebenenfalls eine Schlichtung beim Bundesamt für Justiz infrage.

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 etc.), Bargeld und persönliche Dokumente immer im Handgepäck, da dieses nicht so schnell verloren geht.
- Ist der Kofferinhalt wertvoller als 1.800 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.

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/urlaub-reise/koffer-gepaeck-verloren-wie-bekomme-ich-entschaedigung