



Koffer auf Abwegen Gepäckverlust bei Flugreisen

In einer Studie wurde geschätzt, dass im Jahr 2006 weltweit rund 30 Millionen Gepäckstücke von Flugpassagieren verloren gehen (traveltalk 08/2006). Das entspricht rund 1,5 Prozent aller Gepäckstücke, die am falschen Ort landen.

Mehr als 200.000 tauchen nie mehr auf!

Die häufigsten Ursachen für Gepäckverlust sind:

- Der Gepäckanhänger reißt ab oder wird wegen Beschädigung falsch gelesen,
- das Gepäck fällt vom Band oder wird von einem Mitarbeiter falsch eingeordnet,
- kurze Umsteigezeiten erschweren die rechtzeitige Weiterleitung des Gepäcks und
- Verwechslungen beim Abholen am Gepäckband durch die Ähnlichkeit der Koffer.

Die gute Nachricht ist: Mehr als 95 Prozent der Gepäckstücke tauchen innerhalb von fünf Tagen wieder auf.

Doch auch wenn der Koffer wieder auftaucht - zunächst hat der Betroffene die gepäcklose Zeit zu überwinden, besonders wenn das Gepäck schon beim Hinflug fehlt.

Da gibt es einige Verhaltensregeln, die zu beachten sind - im Übrigen gelten diese auch, wenn das Gepäck zwar ankommt, aber der Koffer beschädigt ist - doch dazu später mehr

Vorbeugung: So gehen Sie auf Nummer sicher

- Wertgegenstände gehören ins Handgepäck. Bargeld, Dokumente und Schmuck werden bei Verlust nicht ersetzt.
- Koffer deutlich mit Zielort, Datum und Heimatadresse versehen. Das erleichtert im Fall der Fälle die Identifikation.
- Versehen Sie Ihren Koffer mit individuellen Merkmalen (Aufklebern, Koffergurt usw.). Damit schließen Sie Verwechslungen bei der Gepäckannahme aus.
- Gepäckabschnitt nach dem Check-In darauf überprüfen, ob der Koffer zum richtigen Ziel und bei Umsteigeverbindungen bis zum Endziel abgefertigt wurde. Sind Sie sich nicht sicher, lassen Sie es sich erklären.

Probleme mit Fluggepäck - Das Wichtigste in Kürze

- Gepäckverlust oder Gepächtschäden sofort am Flughafen bei der Airline melden und ein Protokoll anfertigen lassen. Am Schalter der Fluggesellschaft gibt es Formulare um eine Schadensmeldung zu formulieren.
- Anschließend nochmals schriftlich bei Airline (und ggf. Reiseveranstalter) eine Schadensmeldung einreichen und den Schaden beziffern.
- Belege, Quittungen und Flugticket mit Gepäckabschnitt aufbewahren. Die müssen für die Regulierung vorgelegt werden. TIPP: Machen Sie sich Kopien!
- Zeugen benennen, die den ordnungsgemäßen Zustand des Gepäcks vor Abflug bzw. den Inhalt des Koffers bestätigen können.



Nun wieder zu unseren Fallbeispielen. Folgende Formalien sollten Sie beachten:

Die Fristenfalle!

Sie stehen am Gepäckband und warten vergebens auf Ihren Koffer?

Schlimm, aber nicht zu ändern. Wichtig ist, dass Sie sofort am Flughafen eine Verlustmeldung aufnehmen lassen – und zwar direkt bei der Airline!

Das dient als Beweis und soll die Suche nach dem Gepäckstück einleiten.

Das gilt übrigens in gleichem Maße, wenn der Koffer beschädigt ankommt!

Der zweite Schritt ist, dass Sie **schriftlich eine Schadensmeldung an die Fluggesellschaft** (und bei Pauschalreisen auch den Veranstalter) schicken.

Hier werden die Fristen nach dem Luftverkehrsrecht durch das Montrealer Übereinkommen und teilweise das Warschauer Abkommen vorgegeben:

Hiernach muss der Passagier bei **Gepäckverspätungen binnen 21 Tagen** und bei **Gepäckbeschädigungen innerhalb von sieben Tagen** die Schadensmeldung einreichen.

Achtung: Diese Fristen gelten auch gegenüber einem Reiseveranstalter! Die aus dem Reisevertragsrecht bekannte Monatsfrist zur Anmeldung von Ansprüchen aus Gepäckverlust tritt in diesem Fall hinter den kürzeren Fristen zurück.

Schadensersatz

Das Montrealer Abkommen ist auch für die Bemessung der Entschädigung bei Gepäck-Verlust oder Beschädigung relevant. Nach dem Luftverkehrsrecht gibt es eine

Haftungshöchstgrenze. So erhält der Fluggast eine Entschädigung bis zu 1000 Sonderziehungsrechten des Internationalen Währungsfonds - toll nicht ?!

Wahrscheinlich denken Sie jetzt das gleiche, was ich beim Lesen dieses Begriffes gedacht habe. Hier also eine kurze Erläuterung für Nicht-Juristen:

Ein Sonderziehungsrecht ist eine Rechnungseinheit, die sich aus den wichtigsten Weltwährungen zusammensetzt. Je nach Tageswert ergibt sich bei 1000

Sonderziehungsrechten etwa ein **Gegenwert von 1200 EUR** - und das ist ja, was Sie letztlich interessiert.

Das hört sich zunächst viel an, aber haben Sie wirklich einmal hochgerechnet, was der Inhalt Ihres Koffers wert ist? Wertgegenstände sollten da keinesfalls in den Koffer, vor allem wenn man bedenkt, dass Bargeld, Dokumente und Schmuck nicht ersetzt werden!

Ist das Gepäck wesentlich mehr wert, sollten Sie vor dem Flug die Airline informieren und einen Zuschlag bezahlen.

Eine Reisegepäckversicherung bietet sowohl bei Beschädigung als auch bei Verlust zusätzlichen Schutz.

Bei Pauschalreisen

Wenn die Flugleistung Bestandteil eines Pauschalreisepaketes ist, haben Sie aus dem Reisevertragsrecht erweiterte Ansprüche gegen den Veranstalter.

Bleibt das Gepäck am Urlaubsort verschwunden, müssen Sie sich unverzüglich mit dem Veranstalter in Verbindung setzen (Gute Gelegenheit: Am Flughafen empfängt Sie normalerweise ein Vertreter des Veranstalters, um den Transfer zum Hotel zu regeln). Den Vertreter des Veranstalters müssen Sie auf das fehlende Gepäck hinweisen und um Hilfe bitten.

Zum Übergang sollte Ihnen ein angemessener Ersatz der wichtigsten Utensilien (Ersatzkleidung, Hygieneartikel) gewährt werden.



reisebüro ost
poststr. 7 66649 oberthal
telefon: +49(0)6854-234

internet: www.reisebuero-ost.de
e-mail: info@reisebuero-ost.de

Für die gepäcklose Zeit kann auch der Reisepreis gemindert werden (laut Gerichtsurteil des Amtsgerichts Frankfurt 25 Prozent des Tagesreisepreises pro Tag ohne Gepäck).

Bleibt der Koffer verschwunden, kann der Kunde, nachdem er ergebnislos eine Frist zur Abhilfe gesetzt hat, den Reisevertrag kündigen und zurückfliegen.

Dann muss der Veranstalter den Reisepreis erstatten.

Ist die Reise durch den Gepäckverlust erheblich beeinträchtigt oder wurde berechtigt der Reisevertrag gekündigt, so steht dem Kunden **zusätzlich noch Schadenersatz wegen entgangener Urlaubsfreuden** zu. Diese Ansprüche muss der Urlauber nach dem Reisevertragsrecht innerhalb eines Monats nach dem vertraglichen Ende beim Reiseveranstalter schriftlich geltend machen.

Quellenverzeichnis:
TRAVEL ONE 05/2006
travel talk 08/2006

Jürgen Ost

Irrtum und Änderungen vorbehalten