



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Ihre Rechte bei verspätetem, verlorenen oder beschädigtem Fluggepäck

Stand

04/2015

Der Koffer taucht nicht auf dem Förderband auf: beinahe jeder, der eine (Flug)-Reise tut, sah sich bereits mit einer ähnlichen Situation konfrontiert. In diesen Fällen sieht die **EG-Verordnung Nr. 889/02** bestimmte Rechte vor, welche die Fluggäste geltend machen können.

Grundsätzlich ist das Luftfahrtunternehmen dazu verpflichtet, ausreichende Informationen über die geltenden Schadenersatzbestimmungen und die jeweiligen Höchstgrenzen für Schäden an Personen, Gepäck oder bei Verlust oder Verspätung zu geben.

Im Folgenden sei ein kurzer Überblick über die wesentlichen Rechte der Passagiere, welche in der Verordnung verankert sind, gegeben:

Verspätungen bei der Beförderung von Reisegepäck

Bei Gepäcksverspätungen, kann der Verbraucher bis zur Ankunft des Koffers vor Ort die notwendigsten Dinge besorgen (z.B. Zahnbürste und Zahnpasta, Unterwäsche) und danach die Erstattung der entstandenen Kosten bei der Fluggesellschaft einfordern.

Hier liegt die Höchstgrenze für Erstattungen bei 1.131 **SZR***.

Wichtig ist es, Kassenbelege und Rechnungen aufzubewahren, um eventuelle Neuanschaffungen zu belegen, etwa bei verspäteter Lieferung des Gepäcks.

Was die Erstattungspolitik der Fluggesellschaften anbelangt, gibt es deutliche Unterschiede. Einige erstatten einen fixen Betrag für jeden Verspätungstag, andere erstatten 50% der getätigten Ausgaben. Wieder andere erstatten den Gesamtbetrag, aber nur wenn der Verbraucher die Kleidungsstücke und anderen gekauften Gegenstände an die Fluggesellschaft zurückschickt.

Eine Haftung des Flugunternehmens kann nur dann ausgeschlossen werden, wenn alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen worden sind oder die Ergreifung derselben nicht möglich war. So kann die Fluggesellschaft die Forderung zum Beispiel zurückweisen, wenn sie beweisen kann, dass sie durch einen unvorhersehbaren Streik nicht imstande war, einen geregelten Service zu garantieren.

Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck

Auch im Falle von Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Gepäckstücken sieht der Gesetzgeber das Recht auf Schadenersatz in der Höhe von bis zu 1.131 SZR vor.

Das Luftfahrunternehmen haftet bei aufgegebenem Gepäck unabhängig von der Verschuldensfrage, sofern das Reisegepäck nicht bereits vorher beschädigt war. Dies hat zur Folge, dass der Konsument nicht beweisen muss, dass das Unternehmen fahrlässig gehandelt hat.

Bei nicht aufgegebenem Gepäck kann das Flugunternehmen nur dann zur Verantwortung gezogen werden, wenn man ihm fahrlässiges Verhalten nachweisen kann.

NB: Die jeweilige Haftungsgrenze in Bezug auf Reisegepäck kann durch eine zusätzliche Erklärung am Check-In Schalter (*excess value-Erklärung*) und gegen Bezahlung eines Zuschlages angehoben werden.

Bei **Gepäcksbeschädigung** verlangen die Fluggesellschaften als Beweis für den Schaden oft die Vorlage einer Erklärung eines Kofferfachgeschäfts, welche belegt, dass der Koffer nicht repariert werden kann, oder, sollte der Koffer hingegen noch zu reparieren sein, einen diesbezüglichen Kostenvoranschlag.

Bei **Gepäcksverlust** wird normalerweise vom Verbraucher eine Aufstellung aller im Koffer enthaltenen Gegenstände samt Angabe ihres Werts verlangt.

Fristen zur Einreichung der Beanstandungen

Die meisten Fluggesellschaften sehen bei Gepäcksverlust -beschädigung und -verspätung eine sofortige Anzeige am Reklamationsschalter am Flughafen und das Ausfüllen des entsprechenden **PIR**-Formulars (Property Irregularity Report) als Voraussetzung für Schadensersatzansprüche vor, da dies eine möglichst rasche, umgehende Behebung des Schadens ermöglicht. Es ist wichtig, dass der Fluggast diese Formalität erfüllt.

Achtung: Das PIR ersetzt jedoch nicht das Reklamationsschreiben an die Fluggesellschaft, welches innerhalb bestimmter Fristen abgeschickt werden muss.

Die Verordnung legt im Hinblick auf die Fristen, innerhalb welcher die Reklamationen vorgebracht werden müssen, folgendes fest:

Bei **Beschädigung** von aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen **sieben** Tagen, bei **verspätetem** Reisegepäck binnen **21 Tagen**, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde, schriftlich (per Einschreiben mit Rückantwort) die Forderung an das Flugunternehmen stellen.

Der Europäische Gerichtshof hat mit seinem Urteil vom 6. Mai 2010 (C-63/09) festgestellt, dass diese Höchstgrenze alle Schäden - die materiellen und auch die immateriellen - umfasst.

Gepäcksversicherung

Eine Gepäcksversicherung deckt Schäden, welche während einer Reise am Gepäck entstehen. Die Versicherungssumme variiert von Gesellschaft zu Gesellschaft, selten deckt sie aber den gesamten Schaden. Die Vertragsbedingungen geben Auskunft über die Höhe des vorgesehenen **Selbstbehalts**, also jenes Betrags welchen der Verbraucher auf jeden Fall selbst bezahlen muss.

Normalerweise nicht gedeckt ist der Verlust von Bargeld, Schecks, Sparbuch oder Dokumenten. Ausgeschlossen sind auch alle Schäden, die aufgrund von schuldhaftem oder vorsätzlichem Verhalten des Konsumenten entstanden sind, z.B. wenn Gegenstände vergessen werden oder unbeaufsichtigt bleiben. Ebenfalls nicht vergütet werden Schäden durch Verderben oder Verschleiß, die aufgrund unsachgemäßer Verpackung oder schlampigen Verschließens entstehen.

Manchmal beinhalten die Verträge für Kreditkarten auch eine Gepäcksversicherung; dies sollten Sie vorab klären.

Bei der Schadensmeldung an die Versicherung ist normalerweise umgehend zu tätigen; die Vertragsbedingungen der Gepäcksversicherung geben über die vorgesehenen Fristen und Formalitäten Auskunft.

***SZR:** *Sonderziehungsrechte, die vom IWF (Internationalen Währungsfonds) ins Leben gerufen wurden und im Falle der Schadenersatzforderung eine Rechnungseinheit bezeichnen, die in die jeweilige Landeswährung umgerechnet werden muss. Auf der Homepage des IWF) finden Sie unter dem Stichwort IMF Finances einen link zu den aktuellen Umrechnungstabellen unter dem Punkt "SDR Valuation". Am 9. April 2015 lag der Euro-Gegenwert für ein SZR bei Euro 0,780327.*

Das EVZ hat für Betroffene Musterbriefe vorbereitet, die für das Reklamationschreiben an die Fluggesellschaft verwendet werden können.