

Das sind Ihre Rechte, wenn der Koffer verloren geht

Davor graut es jedem Flugpassagier: Man steht am Gepäckband und wartet – vergeblich. Der Koffer liegt nicht auf dem Förderband.

Nach dem Flug heißt es: Warten am Gepäckband – manchmal vergebens. Mehr als die Hälfte der Koffer werden beim Umsteigen fehlgeleitet, 3,4 Prozent gehen verloren

25 Millionen Gepäckstücke wurden nach Angaben des Luftfahrtdienstleisters SITA allein im vergangenen Jahr fehlgeleitet. Der Großteil der verschollenen Gepäckstücke tauchte zwar innerhalb von 48 Stunden wieder auf. 3,4 Prozent (850.000 Taschen und Koffer) kamen jedoch nie bei ihrem Besitzer an. Passagiere, die ihr Gepäck verspätet, beschädigt oder gar nicht zurückerhalten, haben eine Reihe von Rechten. Ein Überblick.

RICHTIG REKLAMIEREN

Kommt das Gepäck nicht an, sollten Reisende direkt zum „Lost-and-found“-Schalter gehen, um den Gepäckverlust zu melden und eine Suchanzeige aufzugeben. Eine Kopie davon erhält der Reisende in der Regel automatisch, wenn nicht, sollte danach gefragt werden. Pauschalreisende wenden sich am besten an den entsprechenden Reiseveranstalter.

Wer nicht sofort zum Reklamationschalter am Flughafen geht, muss die Gepäckverspätung innerhalb von 21 Tagen beziehungsweise eine Gepäckbeschädigung innerhalb von sieben Tagen nach Ankunft schriftlich oder in Textform geltend machen, sonst entfällt der Anspruch auf Schadensersatz. Taucht das Gepäck in der Zeit wieder auf, wird es den Reisenden – bei einigen Fluggesellschaften – kostenlos nachgeliefert.

REGELUNGEN BEI GEPÄCKVERLUST

Erreicht das Gepäck den Zielflughafen mit Verspätung, beschädigt oder gar nicht, stehen dem Fluggast maximal 1300 Euro Entschädigung zu. Zur Haftung verpflichtet ist der Vertragspartner. Beim „Nur Flug“ ist das gemäß Paragraf 631 BGB die Fluggesellschaft; sie schuldet die sichere und pünktliche Beförderung. Bei einem Pauschal-Reisevertrag haftet der Reiseveranstalter (Paragraf 651 a BGB), der sich gegebenenfalls im Rückgriff an das Flugunternehmen oder einen sonstigen Schuldner halten kann. Den Anspruch auf Entschädigung kann der Reisende pro Flug nur ein Mal für alle Gepäckstücke beanspruchen.

HAFTUNGSOBERGRENZE

Bei verloren gegangenen Gepäck greift das Montrealer Abkommen. Aus dem Luftverkehrsabkommen, dem Deutschland wie auch alle anderen EU-Länder sowie die USA, Japan, Kanada und die Schweiz angehören, ergibt sich die Höhe der Entschädigungssumme. Vor Kurzem musste der Europäische Gerichtshof (EuGH) entscheiden, wie das Abkommen von Montreal zu deuten sei, in dem die Höchstgrenzen für Entschädigung bei Gepäckverlust festgelegt wurden.

Ein Flugpassagier hatte von der Airline 2700 Euro zuzüglich 500 Euro für „immaterielle Schäden“ für einen nach der Gepäckaufgabe spurlos verschwundenen Koffer verlangt. Die Fluggesellschaft weigerte sich zu zahlen. Der Europäische Gerichtshof lehnte den doppelten Anspruch des Reisenden ab und entschied (Urteil des EuGH vom 6. Mai 2010, Aktenzeichen: C-63/09), dass die Haftungsobergrenze von 1300 Euro materielle wie immaterielle Schäden ausreichend und abschließend abdecke.

Erklärt der Passagier bei Gepäckaufgabe einen höheren Wert, kann die Unternehmenshaftung gemäß den Flugbeförderungsbedingungen aufgrund eines zu zahlenden Zuschlags im Einzelfall angehoben werden. Bei Lufthansa beispielsweise ist dies in 1000-Euro-Schritten möglich.

Das heißt: Die Haftungsobergrenze wird um 1000 Euro angehoben, dafür wird ein Zuschlag von 50 Euro berechnet. Mit den Zuschlägen können Lufthansa-Passagiere die Haftungsobergrenze auf maximal 5000 Euro anheben. Bei Handgepäck, das von Passagieren mit an Bord genommen wird, besteht in der Regel eine verschuldensabhängige Haftung. Soll heißen: Der Fluggast erhält keine Erstattung, es sei denn, die Fluggesellschaft verletzt schuldhaft eine Sorgfaltspflicht (zum Beispiel defekte Gepäckablage).

PAUSCHALREISEN

Pauschalreisende können beispielsweise bei Gepäckverspätung einen Teil des bereits gezahlten Reisepreises zurückfordern. Hier lässt sich nach der Reise-Rechtsprechung verallgemeinernd sagen: Pro betroffenem Reisetag steht dem Urlauber eine Minderung von 20 bis 25 Prozent zu, zum Beispiel wenn der Koffer drei Tage von einem insgesamt sechstägigen Badeurlaub fehlt.

Bei Kreuzfahrten fällt die Minderung regelmäßig höher aus. Hier gewährt die Rechtsprechung eine Preisminderung bis zu 50 Prozent der jeweiligen Unterbringungskosten bezogen auf die beeinträchtigten Tage. Erhält der Reisende das Gepäck jedoch einen Tag nach seiner Ankunft, handelt es sich um eine geringfügige Beeinträchtigung. Mit bloßen Unannehmlichkeiten ist auf Reisen stets zu rechnen. Sie ziehen keinerlei Ansprüche nach sich.

"MITVERSCHULDEN" AUSSCHLIEßEN

Wer Schadensersatz verlangt, sollte vorab ein mögliches „Mitverschulden“ ausschließen. Zum Beispiel: Hat der Passagier seinen Koffer unbeaufsichtigt in der Flugabfertigungs- oder Hotelhalle stehen lassen? Im jeweiligen Einzelfall kann der Reiseveranstalter dies behaupten und hat dieses dann auch zu beweisen.

Der Autor ist Professor für Reise-, Hotel- und Wirtschaftsrecht an der International School of Management in Dortmund und Frankfurt sowie Direktor des Euro Business College in Bielefeld.

<http://www.welt.de/reise/article8099767/Das-sind-Ihre-Rechte-wenn-der-Koffer-verloren-geht.html>