

ÖAMTC: Probleme mit dem Fluggepäck? Das sollten Reisende wissen

Was bei Gepäckverlust, Verspätung oder Beschädigung zu tun ist

Jedes Jahr gehen weltweit Millionen Gepäckstücke auf Flugreisen verloren, kommen verspätet an oder werden beschädigt. Für Betroffene ist das nicht nur ärgerlich, sondern auch mit Unsicherheit verbunden. Der ÖAMTC informiert darüber, welche Rechte Reisende haben, welche Fristen einzuhalten sind und wie man im Schadensfall richtig vorgeht.

"Wer am Gepäckband vergeblich auf seinen Koffer wartet, sollte den Vorfall noch am Flughafen am Schalter des Gepäckdienstes melden. Dafür wird in der Regel ein sogenannter Property Irregularity Report (PIR) ausgefüllt. Eine Kopie dieses Formulars – oder die digitale Bestätigung – sollte man unbedingt selbst aufbewahren, da sie für die weitere Abwicklung wichtig werden könnte", erklärt ÖAMTC-Juristin Verena Pronebner.

Fristen beachten und Ansprüche sichern

Geht aufgegebenes Gepäck verloren, kommt es verspätet an oder wird beschädigt, muss dies der Fluggesellschaft zusätzlich schriftlich gemeldet werden, wenn man Ansprüche geltend machen will. Dabei gelten klare Fristen: Beschädigungen sind spätestens innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt des Gepäcks zu melden, verspätetes oder verlorenes Gepäck innerhalb von 21 Tagen ab Zustellung.

Für verlorenes oder beschädigtes Reisegepäck haften Fluggesellschaften derzeit bis zu einem Höchstbetrag von rund 1.800 Euro. "Werden besonders wertvolle Gegenstände oder hochwertige Kleidungsstücke im aufgegebenen Gepäck transportiert, sollte eine Reisgepäckversicherung abgeschlossen oder der höhere Gepäckwert beim Check-In – gegebenenfalls gegen Aufpreis – deklariert werden", rät die Juristin des Mobilitätsclubs.

Kommt das Gepäck verspätet an, stellen manche Fluggesellschaften ein sogenanntes "Overnight-Kit" mit den wichtigsten Hygieneartikeln zur Verfügung. Meist muss man jedoch die notwendigen Ersatzkäufe zuerst selbst besorgen und auslegen und erhält das Geld für notwendige Ausgaben dann von der Airline refundiert. "Die Kosten für die Ersatzkäufe werden in der Regel recht rasch rückerstattet. Wichtig ist, dass sich Reisende vernünftigerweise nur das Notwendigste zu nachvollziehbaren Preisen kaufen. Selbstverständlich kann man Nachtwäsche, Hygieneartikel, Unterwäsche und frische Kleidung für die Tage ohne das eigene Gepäck kaufen. Die Belege für die Käufe müssen für die Rückerstattung vorgelegt werden", betont Pronebner.

Gepäckbestimmungen vor Reiseantritt prüfen

Generell ist es wichtig, sich bereits vor der Flug-Buchung mit dem Gepäck zu beschäftigen: Welcher Tarif beinhaltet nur Handgepäck? Welche Freigepäckmenge ist erlaubt? Und – falls man teure Sachen mit auf Reisen nimmt – brauche ich eine extra Versicherung?

Mit dem ÖAMTC Gepäck- und Stornoschutz können sich Reisende zusätzlich gegen Gepäckverlust sowie gegen Kosten absichern, wenn eine Reise unerwartet storniert werden muss.

Weitere Informationen rund um Gepäckbestimmungen und Flugreisen gibt es unter www.oeamtc.at/reise. Bei rechtlichen Fragen oder Problemen mit der Fluggesellschaft stehen die Clubjurist:innen ÖAMTC-Mitgliedern kostenlos zur Verfügung. Informationen zur Rechtsberatung gibt es unter www.oeamtc.at/rechtsberatung.