

## Koffer verloren: Diese Rechte haben betroffene Passagiere

- **Fluggastrechteexperte Julián Navas von AirHelp klärt Flugreisende über ihre Rechte auf**
- **Bei verspätetem oder verlorenem Gepäck haben Passagiere Anspruch auf Ersatzkäufe**
- **Airlines haften für verloren gegangene oder beschädigte Gepäckstücke**

**Berlin, 05. April 2023** – Immer wieder gehen Gepäckstücke beim Fliegen verloren oder tauchen erst Tage nach Ankunft im Urlaubsziel auf. In solchen Fällen haben Reisende Anspruch auf Ersatzkäufe, die sie sich von den Fluggesellschaften zurückerstatten lassen können. Julián Navas, Rechtsexperte bei AirHelp, der weltweit größten Organisation für Fluggastrechte, erklärt, welche Rechte betroffene Passagiere haben:

*„Der Verlust oder die Verspätung eines Koffers ist insbesondere auf dem Weg in den Urlaub ein Desaster, wenn die gesamte Kleidung oder Ausrüstung fehlt. Um den Schaden möglichst gering zu halten, sollten Reisende folgende Schritte befolgen: Zunächst sollten sich Urlauber:innen beim Lost & Found-Schalter nach ihrem Gepäck erkundigen. Dort erhalten sie auch ein Formular sowie eine Bestätigung des Verlustes, den sogenannten Property Irregularity Report, den sie später bei der Fluggesellschaft vorlegen müssen.“*

### **Fluggesellschaft muss die Ausgaben für Ersatzkleidung erstatten**

*„Wenn das Gepäck mehr als drei Stunden nach Ankunft immer noch nicht eingetroffen ist, haben betroffene Passagiere Anspruch auf Ersatzkäufe im Wert von bis zu 1.600 Euro. Wichtig dabei ist, dass alle Belege für beispielsweise Ersatzkleidung oder Hygieneprodukte gesammelt und aufgehoben werden. Dieser Anspruch kann nur auf dem Hinflug geltend gemacht werden, nicht auf dem Heimflug. Oft werden die Kosten auch nicht vollständig erstattet, da Kleidung zum Beispiel wiederverwendet werden kann – hier bezahlen Airlines meist 50 Prozent des Preises.“*

*Für die Erstattung der Kosten müssen die Fluggäste innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt des verspäteten Gepäcks eine zweite schriftliche Schadensmeldung an die Airline senden. Sollte der Koffer nach drei Wochen nicht aufgetaucht sein, gilt er als verloren – dann kann neben den Ersatzkäufen auch der Zeitwert des Koffers eingefordert werden. Bei beschädigten Gepäckstücken muss die Fluglinie innerhalb von sieben Tagen informiert werden. Am einfachsten ist es, wenn sich die Reisenden direkt am Flughafen an die zuständige Airline wenden, da so einfacher nachzuweisen ist, wo und wann der Schaden entstanden ist.“*

### **Fotos vom Gepäck vor dem Abflug machen**

*„Wir empfehlen, Fotos von dem Koffer und dem Inhalt des Gepäcks zu machen. Das macht es leichter, Verluste und Schäden nachzuweisen. Persönliche und wichtige Gegenstände sollten auf den Fotos gut zu erkennen sein. Generell sollten Reisende wertvolle Gegenstände wie elektronische Geräte, Schlüssel oder Geld immer im Handgepäck mitnehmen. Außerdem sollte ein Foto von dem Kofferranhänger mit klar lesbarem Text gemacht werden, weil diese leicht verloren gehen.“*

AirHelp ist die weltweit größte Organisation für Fluggastrechte. Seit der Gründung 2013 hilft das Unternehmen Reisenden dabei, Entschädigungen für verspätete oder ausgefallene Flüge sowie im Falle einer Nichtbeförderung durchzusetzen. Zudem ergreift AirHelp juristische und politische Maßnahmen, um die Rechte von Fluggästen weltweit weiter zu stärken. Das Unternehmen hat bereits mehr als 16 Millionen Menschen geholfen und ist weltweit tätig. Seit 2019 kooperiert AirHelp mit Verbraucherschutz Deutschland ([www.verbraucherschutz.de/airhelp](http://www.verbraucherschutz.de/airhelp)) und hilft bei der Durchsetzung der Fluggastrechte von Verbrauchern, die sich an den Verbraucherschutz Deutschland gewandt haben. Mehr Informationen über AirHelp finden Sie unter: [www.airhelp.com/de/](http://www.airhelp.com/de/)

#### **Pressekontakte**

Pia Senkel | [pia.senkel@tonka-pr.com](mailto:pia.senkel@tonka-pr.com) | +49(0)173.370.2649

Ansel Glenewinkel-Meyer | [ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com](mailto:ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com) | +49(0)172.634.6128