

Nürnberg 20.07.2016

## **Ärger am Flughafen? Darauf sollte man achten!**

*Bei Kofferverlust oder Flugverspätung gibt es einige Dinge, die man bereits am Flughafen erledigen sollte.*

Die Urlaubslaune kann schnell verfliegen, wenn der Flug ausfällt bzw. Verspätung hat oder der Koffer nicht bzw. beschädigt ankommt. Das Portal [Flugrecht.de](http://Flugrecht.de) informiert, was man möglichst gleich am Flughafen erledigen sollte, damit man den Schaden minimieren und Forderungen hinterher leichter durchsetzen kann:

### **Flugverspätung, Flugausfall, Überbuchung**

Die EU-Fluggastrechteverordnung garantiert Passagieren umfangreiche Rechte, wenn ein Flug ausfällt, sich verspätet oder überbucht ist. Dazu gehören Betreuungsleistungen, Ersatzbeförderung oder ein Rücktrittsrecht sowie in vielen Fällen eine pauschale Ausgleichszahlung von bis zu 600 €. Folgendes sollten die Passagiere bereits am Flughafen beachten:

- Bereits ab 2 (Flüge bis 1.500 km), 3 (bis 3.500 km) bzw. 4 (über 3.500 km) Stunden Wartezeit haben Passagiere das Recht auf Betreuungsleistungen. Dazu gehören Getränke, Mahlzeiten, Telefongespräche und bei Verzögerungen über Nacht auch eine Hotelunterkunft. Da die Fluggesellschaften diese Leistungen nicht immer von sich aus erbringen, sollten Passagiere sie am Flughafen aktiv einfordern.
- Die Fluggesellschaften müssen alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um ihre Passagiere doch noch so schnell wie möglich ans Ziel zu bringen, beispielsweise mit einem Ersatzflug oder mit der Bahn. Auch hier sollten die Passagiere aktiv auf die Fluggesellschaft zugehen und ihre Rechte einfordern.
- Quittungen aufheben: Kommt die Fluggesellschaft ihren Verpflichtungen zu Betreuungsleistungen oder Ersatzbeförderung nicht nach, sodass die Passagiere selbst tätig werden müssen, sollten alle Quittungen aufgehoben werden. Diese Kosten muss die Fluggesellschaft i.d.R. erstatten – zusätzlich zur pauschalen Entschädigung.
- Nach 5 Stunden kann der Passagier von der Reise zurücktreten. Er erhält dann sein Geld zurück. Über diesen Rücktritt sollte er die Fluggesellschaft noch am Flughafen informieren, da sich diese ansonsten weiter um eine Ersatzbeförderung bemühen muss.
- Auch für die Entschädigung sollte man Beweise sichern: Sofern sich die Mitarbeiter der Fluggesellschaft darauf einlassen, sollte man sich die Verspätung und den Grund schriftlich bestätigen lassen. Hilfreich ist es außerdem u.a., das Ticket bzw. die Bordkarte aufzubewahren, die Anzeigentafel zu fotografieren, die Kontaktdaten anderer Reisender (als Zeugen) zu notieren sowie den Zeitpunkt zu dokumentieren, zu dem die Türen geöffnet werden.

Übrigens: Wenn die Schlange am Schalter zu lange ist, können es die Passagiere auch im Callcenter der Fluggesellschaft versuchen. Da die Mitarbeiter dort aber nicht vor Ort sind und auch nur bedingt schriftliche Bestätigungen oder Essensgutscheine ausstellen können, ist das aber nur die zweitbeste Option.

### **Verlorenes und beschädigtes Gepäck**

Flughäfen haben i.d.R. einen speziellen Schalter für verlorengegangenes Gepäck. Dorthin sollte man sich direkt wenden, wenn der Koffer nicht ankommt. Das hat mehrere Vorteile:

- Der Verlust wird offiziell dokumentiert.
- Man kann gleich angeben, wohin der Koffer nachgesendet werden soll.
- Häufig halten die Fluggesellschaften hier „Notfallpakete“ bereit, die z.B. Zahnbürsten und ähnliches enthalten. Danach muss man aber teilweise erst fragen.

Die meisten Koffer tauchen übrigens innerhalb weniger Tage wieder auf und werden dann ins Hotel bzw. nach Hause geliefert. Den Ersatz für die Zeit bis dahin sollte man übrigens nicht gleich am Flughafen kaufen. Notwendige Einkäufe muss die Fluggesellschaft zwar i.d.R. erstatten, aber nur, wenn die Anschaffungen „angemessen“ sind – und das dürfte bei Flughafen-Preisen eher nicht der Fall sein.

Auch wenn Gepäck beschädigt wird, sollte man den Schaden noch am Flughafen melden. Nimmt man den Koffer ohne Beanstandung entgegen, wird es später schwer, noch Schadensersatz durchzusetzen. Außerdem empfiehlt es sich, den Schaden sofort zu fotografieren, wenn man ihn entdeckt. So kann man belegen, dass der Schaden nicht erst später eingetreten ist, beispielsweise auf dem Weg zum Transferbus.

Den Schaden muss man am Flughafen übrigens noch nicht genau beziffern. Das tut man erst, wenn man von der Fluggesellschaft nach spätestens 7 (Beschädigung) bzw. 21 (Verspätung) Tagen Schadensersatz fordert.

Die Spezialisten von [Flugrecht.de](https://www.flugrecht.de) haben auch noch weitere Tipps zum Thema Gepäck zusammengestellt: <https://www.flugrecht.de/news-ampl.php?id=940>

### Über Flugrecht.de

*Die GKI Flugrecht GmbH hilft Verbrauchern, bei Flugverspätung, Flugausfall und Überbuchung ihre Ansprüche nach der EU Fluggastrechteverordnung 261/2004 gegenüber Fluggesellschaften durchzusetzen. Flugrecht.de erhält dabei nur im Erfolgsfall eine Provision.*

*Die GKI Flugrecht GmbH ist Teil der [GDVI-Gruppe](#).*

### Pressekontakt

*Ansprechpartner: Robert Metz*

*GKI Flugrecht GmbH*

*Karolinenstr. 23*

*90402 Nürnberg*

*Tel. 0911-13132016*

*Internet: <https://www.flugrecht.de/>*

*Email: [presse@flugrecht.de](mailto:presse@flugrecht.de)*