

## Ansprüche als Flugpassagier bei Annullierung des Fluges oder Gepäckverlust

03.04.2008, 12:53 | Politik, Recht & Gesellschaft

Pressemitteilung von: *Rechtsanwalt Jan Bartholl Münster*

---



Rechtsanwalt Jan Bartholl aus Münster berät zu Fragen des Reiserechts. Informationen unter [www.ra-janbartholl.de](http://www.ra-janbartholl.de)

Ihre Rechte als Fluggast, Reisender und Flugpassagier gegenüber dem Reiseveranstalter, Reisebüro oder der Fluggesellschaft, wenn Ihr Flug gestrichen oder annulliert oder Ihr Reisegepäck verspätet ausgehändigt wurde.

von Rechtsanwalt Jan Bartholl Münster - Ihr Münster Anwalt

03.04.2008 (Kö) Der Flughafen London-Heathrow ist mit einem Passagieraufkommen von fast 70 Millionen Flugreisenden im Jahr der größte Flughafen Europas. Laut Aussage vieler Fluggäste und der berühmten Rangliste der amerikanischen Zeitschrift 'Foreign Policy' ist er gemeinsam mit dem Pariser Flughafen Charles de Gaulle jedoch auch ein wenig geliebter Landeplatz.

Dass die Kritik der Flughafenkunden nicht unerhört bleibt, musste der Chef des Flughafens London-Heathrow kürzlich erfahren. Obwohl Stephen Nelson erst im Juli 2006 die Führung des Flughafens übernahm, war der letzte Tag im März 2008 auch sein letzter Arbeitstag. London-Heathrow führt in Service-Bewertungen, Flugpünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Gepäckbeförderung einem Bericht der Assoziation Europäischer Fluggesellschaften (AEA) zufolge die Negativ-Statistiken in Europa an.

Die Verspätungen, Warteschlangen und Probleme bei der Gepäckbeförderung bei Flügen nach oder über London-Heathrow sind fast schon legendär. Ein weiterer Hintergrund für die Abberufung Nelsons könnte auch der Verlust des Flughafenbetreibers von 217 Millionen Euro für das Jahr 2007 sein. Der spanische Baukonzern Ferrovial SA hatte den britischen Flughafenbetreiber British Airports Authority (BAA), der die Flughäfen Heathrow, Gatwick und Stansted betreibt, im Jahr 2007 für fast 15 Milliarden Euro kreditfinanziert erworben. Aufgrund diverser Umschuldungen und nicht zuletzt wegen des Kaufpreises versucht Ferrovial die Flughafengebühren zu erhöhen. Aus politischen Gründen ist dies den Madrilenen bisher nicht gelungen, was für die Flugpassagiere am Flughafen Heathrow zumindest eine gute Nachricht ist. Ferrovial setzt jedoch nach und steht in Gesprächen mit der Civil Aviation Authority (CAA), um allein die Sicherheitsgebühren am Flughafen Heathrow auf bis zu EUR 24,50 und am Flughafen Gatwick auf bis zu EUR 11,00 erhöhen zu können.

Um den Verspätungen, langen Warteschlangen und Problemen bei der Gepäckbeförderung am Flughafen London-Heathrow zu begegnen, wurde ein fast 6 Milliarden teurer neuer Terminal gebaut. Der vom Stararchitekten Richard Rogers entworfene neue 'Terminal 5' sollte der Flughafen der Zukunft werden und alle Probleme mit einem Schlag lösen. Doch gleich am Tag der Inbetriebnahme des neuen 'Terminal 5' setzte sich das bekannte Heathrow-Chaos fort: Fluggäste wurden umgeleitet und mussten stundelang auf ihr Gepäck warten. Sogar viele Toiletten waren "vorübergehend" gesperrt

und konnten nicht benutzt werden. Es war das bekannte Bild: Verspätungen, lange Warteschlangen und Probleme bei der Gepäckbeförderung. Der Grund war der komplette Ausfall des neuen Gepäckannahmesystems, welches eigentlich über 12.000 Gepäckstücke in der Stunde befördern sollte. Zudem strich die Fluggesellschaft British Airways, die als einzige das neue Terminal 5 nutzt, jeden fünften Flug. Somit sind seit der Eröffnung vor fünf Tagen über 450 Flüge gestrichen worden. Zum jetzigen Zeitpunkt sind die Betreiber sicher froh, dass die Olympischen Sommerspiele erst 2012 beginnen und somit noch einige Jahre bleiben, um den Betrieb zu optimieren.

Terry Jones von der englischen Komikertruppe Monty Python sang schon vor Jahren:  
I'm so worried about what's happenin' today, in the Middle East, you know /  
And I'm worried about the baggage retrieval system they've got at Heathrow

British Airways versuchte den Ärger vieler Passagiere von annullierten und gestrichenen Flügen mit einem Gutschein über 100 Pfund, einlösbar in bestimmten Vertragshotels in der Umgebung, zu begegnen. Bei 450 gestrichenen Flügen steigt jedoch die Nachfrage nach Übernachtungsmöglichkeiten. Und steigender Nachfrage folgen steigende Preise. So war es dann wenig überraschend, dass Hotels in naher Umgebung des Flughafens Heathrow, die üblicherweise ca. 85-125 Pfund kosteten, plötzlich über 200 Pfund für die Übernachtung verlangten. Die Verärgerung vieler Passagiere ist verständlich.

Der Ärger vieler betroffener Fluggäste dürfte nicht besonders gelindert worden sein, als Willy Walsh, Geschäftsführer der British Airways, zugab, dass der "Kundenservice nicht gut genug gewesen" wäre. Von Kundenservice ist bei mehr als 28.000 gestrandeten Gepäckstücke kaum mehr zu reden. Das Reisegepäck wird erst nach und nach mit bis zu siebentägiger Verspätung ausgeliefert werden können. Für Fluggäste, die ihren Wohnsitz nicht in Großbritannien haben, soll die Koffersortierung und -identifizierung durch eine italienische Kurierfirma in Mailand durchgeführt werden. Finanzexperten warnen schon, dass das Debakel British Airways bis zu 65 Millionen Euro kosten könnte. Ob Walsh die angepeilte operative Rendite von 10 Prozent in diesem Jahr umzusetzen vermag, bleibt damit fraglich.

Im Falle der Annullierung, Überbuchung oder Verspätung eines Fluges oder bei Gepäckschäden sind die Fluggesellschaften den betroffenen Flugpassagieren zum Schadensersatz und zum Ersatz angefallener Aufwendungen verpflichtet. Im Einzelfall können die Forderungen höher als angenommen sein. Zudem können die Kosten für einen Rechtsanwalt ebenso Aufwendungen darstellen, welche im Einzelfall erstattet werden müssen. Rechtsanwalt Jan Bartholl aus Münster von der Rechtsanwaltskanzlei Bartholl prüft als persönlicher Ansprechpartner mögliche Ansprüche. Die Rechtsanwälte aus Münster informieren auf der Webseite [www.ra-janbartholl.de](http://www.ra-janbartholl.de) über Reisetemen und ihre Beratungsangebote.

## I. ANNULIERUNG

Ist der Flug gestrichen und abgesagt worden, haben Sie als Fluggast einen Anspruch auf Ausgleich des gezahlten Ticketpreises zuzüglich aller Aufwendungen und Ihnen entstandener Kosten. Die pauschalen Summen, die für den Ausgleich vorgesehen sind, unterscheiden sich je nach Länge der Flugstrecke und Umfang der Verspätung.

Als Fluggast können Sie sich entweder den Flugticketpreis erstatten lassen und einen kostenfreien Rücktransport zum Abflugsort verlangen. Oder Sie verlangen eine Ersatzbeförderung zum geplanten Flugziel. Dabei ist grundsätzlich zu beachten, dass die Kosten so gering wie möglich gehalten werden müssen. Das bedeutet, dass die Ausgaben für einen Flugersatz und eine andere Beförderungsmöglichkeit in angemessenem Verhältnis zu den Kosten des Flugtickets und des sonstigen Schadens stehen müssen. Welche anderweitigen Beförderungsmöglichkeiten bestehen und wieweit diese angemessen sind, kann nach genauer Prüfung der Sachlage im Einzelfall beurteilt werden.

Befördert die Fluggesellschaft den Fluggast nicht gemäß des ursprünglich gebuchten Fluges, steht dem Fluggast ein pauschalierter Ausgleich zu, der wie folgt gestaffelt ist: Bei Flügen unter 1.500 Kilometern Entfernung hat die Airline 250,00 Euro zu zahlen. Bei Flügen zwischen 1.500 und 3.500 Kilometern Entfernung sind 400,00 Euro und bei Flügen über 3.500 Kilometern außerhalb der EU-Grenzen 600,00 Euro zu zahlen.

Zusätzlich zu den genannten Pflichten, hat die Fluggesellschaft bei einer Annullierung grundsätzlich die Kosten zu tragen, die durch die Flugabsage ausgelöst wurden. Die Haftungshöchstgrenze liegt bei diesen Schadensfällen bei ca. EUR 4.800,00.

## II. GEPÄCKVERLUST

Da das Gepäck des Fluggastes nach der Aufgabe am Check-in-Schalter in die Obhut der Fluggesellschaft gerät, trägt diese auch die Verantwortung für den pünktlichen und ordentlichen Transport. Wenn das Gepäck nicht pünktlich ankommt, der Koffer zwar pünktlich, jedoch beschädigt ankommt oder einzelne Gegenstände aus dem Gepäck fehlen, hat der Fluggast grundsätzlich Anspruch auf Ersatz der dadurch ausgelösten Kosten und Schäden. Inwieweit die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter, das Reisebüro oder die Reisegepäckversicherung zum Schadensersatz verpflichtet sind, muss im Einzelfall von Fachleuten überprüft werden. Dabei wird auch geprüft, ob und inwieweit entstandene Unannehmlichkeiten, Aufwendungen und sonstige Schäden ersetzt werden müssen. Im unerfreulichen Fall, dass Reisegepäck nicht wie vereinbart am Kofferband in Empfang genommen werden kann, sollten einige grundsätzliche Hinweise beachtet werden:

### 1. Schriftliche Schadensmeldung

Informieren Sie die Fluggesellschaft umgehend noch an der Gepäckausgabe und vor Verlassen der Ankunftshalle vom Verlust des Reisegepäcks. Sie erhalten nach Aufnahme der Schadensmeldung in der Regel unaufgefordert einen sogenannten "Property Irregularity Report". Sollte Ihnen dieser nicht ausgehändigt werden, bestehen Sie auf einem schriftlichen PIR-Report. Dieser ist sehr wichtig für den Nachweis, dass Sie den Schaden umgehend nach Bemerkung gemeldet haben.

### 2. Nachträgliche Schadensmeldung

Wenn Sie erst nach Annahme des Gepäcks und gegebenenfalls erst beim Auspacken des Gepäcks in Ihrer Wohnung bemerken, dass das Gepäck beschädigt ist oder Teile fehlen, melden Sie den Verlust oder die Beschädigung umgehend der Fluggesellschaft. Informieren Sie die Fluggesellschaft unbedingt auch schriftlich über den Schaden. Verlangen Sie eine schriftliche Bestätigung Ihrer Schadensmeldung.

### 3. Unterlagen sichern

Bewahren Sie alle Unterlagen bezüglich des Fluges, insbesondere das Boarding-Ticket und den Gepäck-Kontrollabschnitt auf. Bewahren Sie auch den Property Irregularity Report, also die schriftliche Bestätigung der Schadensmeldung gut auf. Notieren Sie sich, welche Ausgaben (für Mobiltelefonate, Internetnutzung, etc) Sie durch den Vorfall hatten. Bewahren Sie die Quittungen für die Ausgaben auf. Ob Sie einen Anspruch auf Ersatz der Kosten haben und in welcher Höhe Ihr Anspruch besteht, kann ein Fachmann im Einzelfall überprüfen. Häufig versuchen die Fluggesellschaften Ihre Verantwortung zu bagatellisieren oder gar zu leugnen. Die Haftung, die Haftungshöhe und der Haftungsumfang werden von Fluggesellschaften regelmäßig herabzusetzen versucht. Erkundigen Sie sich genau nach Ihren Rechten und fordern Sie diese konsequent gegenüber der Fluggesellschaft ein, wenn Ihnen im Einzelfall unverschuldet ein Schaden entstanden ist. Wenn Sie unsicher sind, ziehen Sie den Rat eines fachkundigen Ansprechpartners hinzu. Die Kosten für einen Rechtsanwalt können im Einzelfall ebenso Aufwendungen darstellen, welche erstattet werden müssen. Verständige Ansprechpartner werden Ihnen im Einzelfall weiterhelfen. Als persönlicher Ansprechpartner prüft Rechtsanwalt Jan Bartholl aus Münster mit Ihnen gemeinsam mögliche Ansprüche. Kontaktieren Sie uns einfach und erkundigen Sie sich über unsere Beratungsangebote.

### 4. Notwendige Ersatzkäufe

Haben Sie am Zielort keine Möglichkeit an Ihre notwendigsten Kleidungsstücke wie Unterwäsche, Hemden und Hosen sowie Kosmetika, Medikamente, Zahnbürste und Zahnpasta oder sonstige notwendige Pflegeutensilien zu gelangen, haben Sie das Recht die notwendigsten Kleidungs- und Gebrauchsgegenstände ersatzweise zu kaufen. Was notwendig ist und von der Fluggesellschaft erstattet werden muss, hängt von den Umständen des Einzelfalles, und insbesondere den Gegebenheiten am Zielort ab. Bewahren Sie in jedem Fall die Kaufquittungen der Ersatzkäufe gut auf.

Rechtsanwalt Jan Bartholl - Ihr Münster Anwalt  
Münster, April 2008

## **Portrait**

Die Rechtsanwaltskanzlei Bartholl in Münster berät Verbraucher zu Rechtsfragen über das gesamte Rechtsgebiet des Reiserechts. Unter der Webseite der Kanzlei finden sich aktuelle Berichte und Informationen zum Reiserecht. Die Adresse lautet [www.ra-janbartholl.de](http://www.ra-janbartholl.de). Rechtsanwalt Jan Bartholl aus Münster betreut Mandanten über juristische Details hinaus, erörtert mit jedem Kunden gemeinsam die Möglichkeiten im konkreten Einzelfall und prüft die weitere Vorgehensweise. Die Arbeit der Kanzlei Bartholl in Münster basiert auf Vertrauen, Diskretion und Verbindlichkeit.

---

News-ID: 200749 • Views: 1612 (Stand: 02.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/200749/Ansprueche-als-Flugpassagier-bei-Annullierung-des-Fluges-oder-Gepaeckverlust.html>