

## Zentrale Landesreisestelle

### Verlust von Dokumenten auf einer Dienstreise

Man befindet sich auf Geschäftsreise, und der Personalausweis ist verschwunden. Weil man ihn verloren hat – oder weil ihn jemand gestohlen hat. Oder man muss das Hotel bezahlen, doch was fehlt, ist die Kreditkarte. Oder ein wichtiger Anruf steht an – aber wo ist das Handy? Die Tasche, in der es eigentlich immer steckt, ist leer. Schnell kommen unterwegs wichtige Dokumente abhandeln. Wir geben Tipps, wie am besten zu reagieren ist – auch wenn man über keinen Sicherheitsdienstleister verfügt, dessen Notfallnummer man einfach wählt.

#### Personalausweis



Für Reisen innerhalb der EU hat man oft nur den Personalausweis im Gepäck. Kontrolliert wird dieser in der Regel nur außerhalb des Schengen Raums oder in politischen Ausnahmesituationen, von denen es derzeit angesichts der Gefahr illegaler Einreisen auch innerhalb von Schengen mehrere gibt. Wird der Ausweis gestohlen, ist neben der Anzeige bei der Polizei die unverzügliche Sperrung wichtig, vor allem, wenn das Dokument über eine Online-Funktion verfügte. Aus dem Ausland wählt man dazu die 24-Stunden-Telefonnummer +49-116 116 oder +49-30 40 50 40 50. Um den Ausweis sperren zu lassen, ist allerdings das Sperrkennwort erforderlich: Dieses wurde im PIN-Brief mitgeteilt.

#### Kreditkarte/EC-Karte



Wer feststellt, dass seine Bankkarte oder Kreditkarte abhandengekommen ist, muss diese unverzüglich sperren lassen. Im Falle der EC-Karte ruft man dazu beim zentralen Sperrdienst an: Tel. +49-116 116 oder +49-30 40 50 40 50. Genannt werden muss dazu nur die IBAN (oder Kontonummer und Bankleitzahl). Datum und Zeitpunkt der Sperrung sollte man sich in jedem Fall notieren. Wurde die Karte geraubt, muss dies dringend auch bei der Polizei gemeldet werden. Eine Kopie der Anzeige geben lassen! Alternativ kann man seine Kreditkarte auch direkt bei den jeweiligen Anbietern sperren lassen.



Bei American Express wählt man dazu die Telefonnummer +49 69 97971000. Notfallkarten stellen die meisten Geldinstitute innerhalb von 48 Stunden aus.

### Handy



Wer es verloren hat oder wem es geklaut wurde, sollte es sofort sperren lassen. Bis zu diesem Zeitpunkt gibt es keine Haftung für angefallene Gesprächskosten, diese muss der Nutzer also selbst tragen. Am besten, man ruft zunächst den klassischen Kreditkartensperr-Notruf an (Telefon 116 116). Dieser nennt die Nummer des jeweiligen Mobilfunkbetreibers.

Schneller geht dies, wenn man auch die 15-stellige Gerätenummer sowie die SIM-Nummer nennen kann. Handelt es sich um Diebstahl, sollte dieser in jedem Fall bei der Polizei angezeigt werden.

### Geldbeutel



Wer ohne Kredit- oder Bankkarte unterwegs ist und wem das Portemonnaie gestohlen wurde, steht mittellos ganz ohne Geld da. In diesem Fall helfen die deutschen Botschaften oder Konsulate. Einen Überbrückungsbetrag leihen sie zwar nur in Notfällen, sie helfen jedoch dabei, Kontaktmöglichkeiten nach Hause zu vermitteln, und informieren über die jeweils beste Möglichkeit, schnelle Überweisungen vorzunehmen. Für etwaige Schulden etwa beim Hotel kommen sie nicht auf.

### Fluggepäck



Den Verlust meldet man in aller Regel am Schalter (Gepäckermittlung) gleich an den Kofferbändern. Die Mitarbeiter benötigen fürs Auffinden den Gepäckabschnitt, der beim Check-in ausgehändigt wurde, sowie Angaben zum Gepäck – Koffertyp, Farbe, Inhalt, auffällige Aufkleber, Name und Flugnummer.



Wer Glück hat, dem wird der verschollene Koffer innerhalb eines Tages ins Hotel oder nach Hause gebracht, meistens dauert es aber etwas länger.

Trifft ein Koffer nach fünf Tagen nicht ein, dann gilt er als verloren. Der Besitzer erhält von der Fluggesellschaft ein Formular, in das er Inhalt und Wert des Gepäcks einzutragen hat. Am besten weist er dies mit aufbewahrten Quittungen nach. Gemäß des sogenannten Montrealer Abkommens haftet die Fluggesellschaft für den Verlust in Höhe von bis zu 1300 Euro pro Passagier. Bekommt man das Formular nicht automatisch, sollte man selbst die Airline kontaktieren. Ansonsten besteht die Gefahr, die Fristen für eine Verlustmeldung nicht einzuhalten. Wenig nützt das Ganze jenen Reisenden, die am Zielort zunächst ohne Waschzeug und passende Kleidung dastehen. Dann darf man sich in der Regel auf Kosten der Fluggesellschaft das Nötigste kaufen (zu günstigen Preisen): Die Airlines erstatten dafür zwischen 25 und 200 Euro (Quittungen aufbewahren und einschicken), Billigticket-Passagiere dürften leer ausgehen. In jedem Fall sollte man sich am Gepäckermittlungsschalter erkundigen. Manche Gesellschaften halten auch Notfall-Sets mit Toilettenartikeln und Unterwäsche bereit.