
Ritardo, smarrimento o danneggiamento del bagaglio

Situazione al
04/2015

Sono pochi a poter affermare di non aver mai fatto i conti con la propria valigia che non compare sul nastro dei bagagli. In casi come questo il **Regolamento (CE) n. 889/02** prevede determinati diritti che i passeggeri possono far valere nei confronti del vettore aereo.

Inanzitutto le compagnie aeree sono tenute ad informare la clientela in anticipo sulle regole vigenti in materia di risarcimento danni nonché relativamente ai rispettivi limiti massimi per il risarcimento dei danni a persone o per danni al bagaglio o in caso di ritardo o smarrimento dello stesso.

Ecco in breve una panoramica dei diritti dei passeggeri contenuti nel Regolamento:

Ritardi nel trasporto dei bagagli

Se la sua valigia dovesse essergli riconsegnata in un momento successivo, il consumatore può acquistare una serie di beni di prima necessità (biancheria intima, spazzolino e dentifricio ecc.) nel Paese di destinazione e farsi rimborsare la spesa sostenuta. Il limite massimo di risarcimento è stabilito in 1.131 **DSP***.

È importante conservare ricevute o scontrini che possano documentare gli acquisti effettuati.

Attenzione però alle politiche di rimborso delle compagnie aeree. Alcune rimborsano un fisso per ogni giorno di ritardo, mentre altre rimborsano solo il 50% delle spese sostenute. Altre ancora rimborsano l'intero importo solo se il consumatore rispedisce alla compagnia aerea gli abiti e gli altri beni acquistati.

La responsabilità del vettore può essere esclusa solo nel caso in cui la compagnia aerea avesse preso tutte le misure possibili per evitare il danno o nel caso in cui fosse stato impossibile prendere tali misure. Tale sarebbe ad esempio il caso in cui la compagnia aerea potesse provare che a causa di uno sciopero imprevedibile non fosse in grado di garantire un servizio regolare.

Distruzione, perdita o danno ai bagagli

Anche in caso di distruzione, perdita o danno ai bagagli il legislatore prevede il diritto al risarcimento nell'ammontare massimo di 1.131 DSP.

In caso di bagaglio registrato, il vettore è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso. Ciò comporta che il consumatore non è tenuto a provare che la compagnia aerea abbia agito in modo colposo.

In caso di bagaglio non registrato invece ogni responsabilità è esclusa a meno che si riesca a provare il comportamento colposo del vettore.

N.B.: il limite di responsabilità della compagnia aerea può essere innalzato con una dichiarazione di maggior valore del bagaglio (excess value declaration) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in.

In caso di **danneggiamento** della valigia per dimostrare l'entità del danno, molte compagnie richiedono al consumatore di presentare una dichiarazione di "non riparabilità" della valigia da parte di un venditore di valigie, oppure, se la valigia è invece riparabile, un preventivo.

In caso di **perdita** del bagaglio, al consumatore viene solitamente richiesto una lista del contenuto con l'indicazione del valore di ogni singolo oggetto.

Termini per la presentazione dei reclami

La maggior parte delle compagnie aeree, in caso di smarrimento, danneggiamento e ritardo del bagaglio, richiede una segnalazione immediata presso lo Sportello Reclami in aeroporto e la compilazione del modulo reclami PIR (Property Irregularity Report). È pertanto indispensabile adempiere anche tale formalità.

Attenzione: Il PIR non sostituisce il reclamo, che deve comunque essere inviato alla compagnia aerea entro i seguenti termini:

Nel caso in cui il bagaglio sia stato **danneggiato**, il passeggero deve sporgere reclamo entro **7 giorni**, mentre in caso di **ritardo** entro **21 giorni**, dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero. La legge non prevede esplicitamente la raccomandata con avviso di ricevimento. Tuttavia è preferibile scegliere questa forma per avere la certezza che il reclamo arrivi a destinazione e per riuscire a provare che i termini sono stati rispettati.

La sentenza della Corte di Giustizia dell'UE del 6 maggio 2010 (C-63/09) ha stabilito che l'importo massimo di 1.131 DSP previsto come compensazione in caso di disservizi relativi ai bagagli comprende ogni tipo di danno, sia materiali che immateriali.

Assicurazione bagaglio

L'assicurazione bagaglio copre i danni derivanti al bagaglio durante la vacanza. La somma assicurata varia da compagnia a compagnia, anche se difficilmente coprirà interamente il danno. Consultate le condizioni contrattuali ed informatevi sul ammontare della franchigia, ovvero la quota del danno che rimane a carico dell'assicurato.

Non è di solito coperta la perdita di denaro contante, assegni, libretti di risparmio o documenti. Sono esclusi anche i danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso, ad esempio quando ci si dimentica qualcosa in giro o non la si custodisce con la cura dovuta. Non vi è rimborso neppure per danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene a causa di un imballaggio o di una chiusura impropri.

Ricordatevi inoltre di consultare le **condizioni** contrattuali della vostra **carta di credito** in quanto queste a volte comprendono anche una assicurazione per il bagaglio.

La **denuncia del sinistro** va effettuata quanto prima; consultate le condizioni contrattuali della polizza per scoprire quali sono le formalità da adempiere e quali i termini da rispettare.

****DSP**: Diritti speciali di prelievo. Nominano un'unità di conto del FMI - Fondo Monetario Internazionale. Sono la base di calcolo anche nell'ambito delle pretese risarcitorie per danni causati durante il volo. Sul sito del FMI si trova sotto il punto IMF Finances una tabella di conversione, cliccando sulla opzione SDR valuation.*

In data 9 aprile 2015 il valore di 1 DSP era pari ad euro 0,780327.

Per facilitarVi le cose abbiamo elaborato delle lettere-tipo per Voi.