



European  
Consumer  
Centre  
Italy

# EUROPA CONSUMI

settimanale di informazione a cura del Centro Europeo Consumatori Italia

Anno 1 - Numero 23 - 4 settembre 2006



Ministero delle  
Attività Produttive  
DG AMTC



DG SANCO

## Lo smarrimento dei bagagli in aeroporto: un evento spiacevole che accade sempre più di frequente!

Anche quest'anno le care e desiderate vacanze, periodo tanto atteso ed agognato, stanno per concludersi e se già con il pensiero siamo proiettati verso le prossime, è tempo di bilanci.

Il Centro Europeo Consumatori sta ricevendo, proprio in questi giorni, numerose richieste di assistenza e consulenza relativamente al problema dello smarrimento/ danneggiamento/ ritardo nella riconsegna del bagaglio nel trasporto aereo.

**Scopo di questa newsletter è dare qualche informazione utile su come gestire questo inconveniente, assai poco gradevole e fornire qualche notizia essenziale sulla disciplina applicabile.**

### Ambito di applicazione ed informazioni essenziali

La tutela del viaggiatore-consumatore nei confronti delle Compagnie aeree ha assunto, nel corso degli anni ed in considerazione del forte sviluppo dell'utilizzo di tale mezzo di trasporto, un ruolo di primaria importanza e molteplici sono stati gli interventi nazionali e comunitari, volti a fornire una adeguata regolamentazione della materia nell'ottica della creazione di un effettivo "mercato unico del cielo". Ed infatti, oltre alla normativa presente nel nostro codice civile ex artt. 1681 e ss., il trasporto aereo è regolato dalla normativa comunitaria e dalle convenzioni internazionali applicabili nonché dal Codice della Navigazione in via residuale.

Alle Compagnie aeree dell'Unione Europea si applicano la Convenzione di Montreal del 1999, il Regolamento comunitario (CE) N.2027/97, come modificato dal Regolamento (CE) N.889/2002, ed il Regolamento (CE) N.261/2004.

Le Compagnie aeree non comunitarie che operano da/per ed entro l'Unione Europea hanno l'obbligo di informare i passeggeri circa il regime seguito per la responsabilità nei confronti dei passeggeri e dei loro bagagli (Convenzione di Montreal o di Varsavia).

**Tutte le Compagnie aeree hanno, comunque, l'obbligo di fornire almeno l'indicazione dei limiti di responsabilità che si applicano nei casi di:**

- decesso o lesione personale;
  - distruzione, perdita o danno del bagaglio, con l'avvertenza della possibilità a stipulare idonea assicurazione per i bagagli di particolare valore;
  - danno causato da ritardo;
- Tutte le Compagnie aeree che operano nel territorio comunitario hanno l'obbligo di informare i passeggeri dei loro diritti in caso di negato imbarco, cancellazione e ritardo del volo.

### Responsabilità relative al bagaglio

**\* Compagnie aeree comunitarie compagnie che aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999**

- In caso di **ritardo**, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa €1.167,00) a meno che la compagnia aerea dimostri di aver preso tutte le misure possibili per evitare il ritardo o che fosse impossibile adottare tali misure. La compagnia aerea è parimenti esonerata in tutto o in parte dalle sue responsabilità nella misura in cui dimostri che il passeggero ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito o omissione.
- In caso di **distruzione, perdita o danno** del bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa €1.167,00).

La compagnia aerea è responsabile anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo:

- un difetto inerente al bagaglio stesso.
- che la compagnia medesima dimostri che la responsabilità del danno è imputabile al passeggero o che lo stesso vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.

Il limite di 1000 DSP\* (circa €1.167,00) potrà essere superato nel caso in cui il passeggero effettui, al



www.eccnetitalia.it

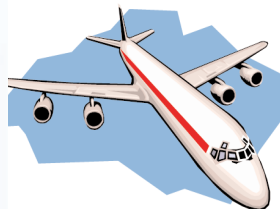
più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

Il passeggero che intende dichiarare un maggior valore del proprio bagaglio ha diritto di prendere visione di un tariffario sugli eventuali costi supplementari.

- In caso di distruzione, perdita o danno del bagaglio a mano, compresi gli oggetti personali, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 1000 DSP\* (circa € 1.167,00) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

- Nel caso in cui il bagaglio sia andato smarrito al momento dell'arrivo a destinazione, si ha diritto anche ad un rimborso delle spese (di prima necessità soprattutto vestiario ed effetti personali) poste in essere in considerazione dell'avvenuto smarrimento.

**E' importante sottolineare** che tali spese vengono rimborsate nei limiti della ragionevolezza ed ove documentalmente provate.



**\* Compagnie aeree che non aderiscono alla Convenzione di Montreal del 1999**

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio registrato (consegnato al momento dell'accettazione) la

compagnia aerea è responsabile, a meno che non provi che essa e i propri ausiliari abbiano diligentemente adottato tutte le misure necessarie e possibili per evitare il danno. Il passeggero ha diritto di ricevere, da parte della compagnia aerea, un risarcimento fino a 17 DSP\* (circa € 20,00) per chilogrammo. Il limite di 17 DSP\* (circa € 20,00) potrà essere superato nel caso in cui il passeggero effettui, al più tardi al momento della registrazione, una dichiarazione speciale di maggior valore del bagaglio salvo il pagamento dell'eventuale relativo supplemento.

Per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano, il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 332 DSP\* (circa € 388,00) solo nel caso in cui il danno sia imputabile alla compagnia aerea.

## MODALITA' DI RECLAMO

Se il viaggio riserva questa poco gradevole sorpresa, superato l'inevitabile scoramonto iniziale, il passeggero dovrà necessariamente presentare denuncia di smarrimento presso l'ufficio denominato lost and found che trovasi (o dovrebbe trovarsi) in ogni aeroporto nazionale ed internazionale, dove gli verrà fatto compilare l'apposito modulo P.I.R. (Property Irregularity Reports)

Il reclamo deve essere, quindi, presentato o inviato, alla compagnia aerea, in forma scritta usufruendo perciò anche degli appositi moduli P.I.R. a pena di decadenza, immediatamente e comunque entro 7 giorni dalla data di consegna del bagaglio o in caso di ritardo entro 21 giorni dalla data di effettiva riconsegna.

Ovviamente sarà necessario conservare tutti i documenti di viaggio, vale a dire il biglietto aereo che indichi l'aeroporto di partenza e quello di arrivo, nonché il talloncino adesivo

che reca impresso il numero identificativo assegnato al bagaglio il quale, all'imbarco viene fisicamente munito di analogo contrassegno.

**La lettera tipo per la richiesta di risarcimento è sul sito**

<http://www.provincia.bz.it>.

Ove possibile, è comunque preferibile contestare il danno immediatamente al momento della consegna, altrimenti spetterà al passeggero provare che il danno subito si è verificato durante il trasporto aereo.

Il diritto di risarcimento dei danni è soggetto alla prescrizione di due anni dal giorno di arrivo effettivo a destinazione dell'aeromobile o da quello previsto per l'arrivo, purché sia stato presentato reclamo alla compagnia aerea entro i termini sopra esposti.

Salvo che la compagnia aerea riconosca anteriormente la perdita del bagaglio registrato, il bagaglio stesso si intende perso ove non sia giunto a destinazione entro 21 giorni dalla data prevista per la riconsegna. In tal caso il passeggero può agire per la tutela dei propri diritti.



Se la compagnia aerea che ha effettuato il trasporto è diversa da quella con la quale è stato stipulato il contratto, il passeggero può presentare il reclamo e la richiesta di risarcimento indistintamente all'una o all'altra compagnia.

**E' utile sapere che** l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, organismo regolatore delle attività del trasporto aereo in Italia, ha tra i propri obiettivi la garanzia della qualità dei servizi resi all'utente e la tutela dei diritti del passeggero.

Infatti, seguendo le indicazioni dell'Unione Europea, ha redatto la Carta dei Diritti del Passeggero, reperibile sul sito: [www.enci-italia.it](http://www.enci-italia.it) e la Carta dei Servizi Standard aereoporutali.

**La Carta dei Diritti del Passeggero** è un pratico vademecum che raccoglie in un testo unico la normativa vigente a livello nazionale, comunitario ed internazionale sulle forme di tutela rivendicabili oggi dal viaggiatore in casi di disservizi.

**La Carta dei Servizi**, invece, definisce gli standard qualitativi minimi che devono essere osservati dagli operatori aeroportuali nei servizi forniti agli utenti: sono ben cinquantquattro i parametri che i gestori sono chiamati a rispettare per garantire una prestazione di qualità al passeggero.

**In caso di dubbi, per avere informazioni sulla legislazione o per ricevere assistenza in caso di reclamo non esitate a contattare il Centro Europeo Consumatori: i Nostri esperti sono a Vostra disposizione per assistervi ed informarvi gratuitamente.**