

IL RITARDO AEREO E LO SMARRIMENTO BAGAGLIO

Per la compagnia aerea si ha una **presunzione di responsabilità valutabile in termini oggettivi** (con esclusione quindi ad ogni riferimento al dolo o alla colpa). **La responsabilità decorre dall'inizio delle operazioni di imbarco sino al compimento di quelle di sbarco, comprendendo il periodo durante il quale il passeggero si trova a bordo dell'aeromobile** e tutte le operazioni di imbarco e sbarco e si riferisce solo alla responsabilità per i sinistri ai passeggeri (e non a quella derivante da ritardo o inesecuzione del trasporto).

Più volte è stato riconosciuto dagli organi giudiziari il diritto dei consumatori ad essere risarciti in tema di ritardo aereo. Le norme di diritto interno che disciplinano la materia del ritardo aereo sono l'art. 1681 c.c., l'art. 1218 c.c. che disciplina la responsabilità del vettore per il ritardo e l'inadempimento nell'esecuzione del trasporto e l'art. 942 del codice della navigazione (che consente al vettore di liberarsi dalla responsabilità per danni provando di aver adottato tutte le misure necessarie e possibili ad evitare il danno, usando la normale diligenza).

La disciplina contenuta nella **Convenzione di Montreal del 28 Maggio 1999**, emanata per unificare alcune regole in materia di trasporto aereo internazionale, oggi applicabile anche al vettore comunitario, prevede, sino ad un importo di 100.000 d.p.s. (diritti speciali di prelievo: 1 d.s.p. corrisponde a 1,388 - quotazione del 1° febbraio 2001) la responsabilità oggettiva del vettore, che quindi non può più esonerarsi dall'obbligo di risarcimento dimostrando di aver adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno. Al di sopra dei 100.000 d.p.s. il vettore aereo è responsabile per colpa e potrà quindi fornire la tradizionale prova liberatoria, consistente nella dimostrazione di aver adottato tutte le misure necessarie ad evitare il danno o nell'essersi trovato nell'impossibilità oggettiva, a lui non imputabile, di adottarle.

Alla Convenzione di Montreal è stata data esecuzione nel nostro ordinamento mediante la **legge 10.01.2004 n. 12** e, al fine di creare un "mercato unico del cielo"; a livello comunitario è stato emanato il regolamento 889/2002 del 13 Maggio 2002 per adattare il regime di responsabilità comunitario alle statuizioni della Convenzione di Montreal. In tema di ritardo aereo e smarrimento del bagaglio non ha risolto il problema circa l'esatta individuazione del ritardo e dei criteri volti al suo accertamento, ma ha **quantificato il risarcimento del danno dovuto dal vettore in caso di ritardo nella cifra di 4150 d.p.s. per passeggero.**

Se il volo è nella Unione Europea

Il 17 febbraio 2005 è entrato in vigore il Regolamento UE n. 2004/261/CE del 11/2/2004, molto importante. Si tratta di un Regolamento comunitario (come tale direttamente applicabile nell'ordinamento interno degli stati membri senza bisogno di alcun atto di recepimento), che, in materia di trasporto aereo, disciplina i casi di negato imbarco; cancellazione del volo; ritardo nella partenza.

Fermi restando, nel caso di viaggi "tutto compreso", i diritti dei passeggeri stabiliti dalla Direttiva 90/314/CEE (recepita in Italia con D.Lgs. 111/95), tale regolamento si applica **ai passeggeri di voli effettuati da vettori comunitari a condizione che almeno uno degli aeroporti di partenza e di arrivo sia situato nel territorio di uno Stato membro.**

Per potersi avvalere dei diritti stabiliti dal Regolamento, il passeggero deve:

- 1) **disporre di una prenotazione confermata** o esservi stato trasferito da altro volo per il quale aveva una prenotazione confermata;
- 2) **presentarsi all'accettazione (check-in) all'ora e secondo le modalità indicategli per iscritto**, o, in mancanza, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza ufficiale. Ciò non è, tuttavia, necessario nel caso di cancellazione del volo.

Infine, il Regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico. Tuttavia esso si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.

In caso di ritardo nella partenza

In caso di ritardo rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore aereo operativo è tenuto a garantire ai passeggeri, a titolo gratuito:

- * **pasti e bevande** in congrua relazione alla durata dell'attesa;
- * **due chiamate telefoniche o messaggi** via telex, fax o posta elettronica.

A tal fine, il ritardo che fa scattare il diritto di assistenza, è quello pari o superiore a:

- a) due ore (per tratte fino 1.500 km);
- b) tre ore (per tratte intracomunitarie superiori a 1 500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 km;
- c) quattro ore (per tutte le altre tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b))

Se il ritardo è di almeno cinque ore, ciascun passeggero ha diritto di scelta fra una delle seguenti opzioni:

- a) rimborso entro 7 giorni del prezzo pieno del biglietto + volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile;
- b) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale non appena possibile;
- c) imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale in data successiva di suo gradimento, a seconda della disponibilità dei posti.

Se necessario, la compagnia deve inoltre provvedere all'alloggio in albergo e al trasporto eventuale da e per l'aeroporto.

Se il volo in ritardo fa parte di un viaggio organizzato (c.d. "pacchetti tutto compreso"), restano fermi i diritti del passeggero nei confronti della compagnia aerea, ma in caso di inadempimenti e reclami, l'interlocutore a cui rivolgersi per ogni contestazione, richiesta di rimborsi o risarcimento danni, rimane il Tour Operator, che è sempre responsabile verso il viaggiatore, degli inadempimenti dei propri fornitori di servizi, compresi i vettori aerei.

Smarrimento bagagli

Con l'intensificarsi del traffico aereo internazionale accade assai di frequente che il passeggero, giunto a destinazione, abbia la sgradevole sorpresa del mancato arrivo del proprio bagaglio: è prevista in questi casi la possibilità di ottenere un risarcimento. La normativa in vigore è contenuta nella Convenzione di Varsavia del 1929, così come modificata dalla Convenzione di Montreal. In relazione se si tratti di voli nazionali e internazionali:

In caso di volo internazionale

Il vettore dovrà corrispondere al passeggero, per il bagaglio non giunto a destinazione, una somma forfetaria pari a: 24 euro per ogni kg di peso per i bagagli registrati; 461 euro per quelli non registrati.

L'espressione "bagaglio registrato" indica sostanzialmente tutte quelle valigie che, al momento del check-in, siano state fatte oggetto di pesatura ed etichettatura di riconoscimento prima della presa in consegna da parte del vettore.

I bagagli "non registrati" sono invece quelli non sottoposti alle predette formalità.

Rimborso spese: il passeggero, il cui bagaglio sia andato smarrito all'arrivo a destinazione, ha diritto anche ad un rimborso delle spese poste in essere in considerazione dell'avvenuto smarrimento. Le spese cui ci si riferisce riguardano soprattutto il vestiario, gli effetti personali e devono essere comunque documentate.

A questa disciplina va aggiunta in ogni caso quella prevista dal D.Lgs 111 del 1995, in tema di responsabilità del tour operator nei confronti del passeggero nei casi di acquisto di pacchetti viaggi "tutto compreso".

In caso di volo nazionale

La perdita del bagaglio comporterà a carico della compagnia aerea un risarcimento fino a 222,08 euro per bagaglio non registrato oppure fino a 17,04 euro per ogni kg di peso per quelli non registrati, salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore.

Risarcimento in caso di dichiarazione di valore: sia in caso di volo internazionale che in caso di volo nazionale, è possibile aumentare i livelli di risarcimento (387 euro per valigia) mediante una dichiarazione di valore da compilare al momento del check in (ad un costo di 7,74 euro per bagaglio).

Bagaglio a mano: per lo smarrimento o i danni al bagaglio a mano il passeggero ha diritto ad un risarcimento fino a 461 euro per passeggero (nei voli internazionali) e fino a 1000 euro circa per passeggero (nei voli nazionali), nel caso in cui si rilevi la responsabilità della compagnia.

Cosa si deve fare se il bagaglio è stato smarrito dalla Compagnia Aerea oppure è arrivato danneggiato:

recarsi all'Ufficio oggetti smarriti dell'aeroporto (lost & found) con il biglietto e il tagliando del bagaglio e denunciare l'accaduto, compilando il Rapporto di Irregolarità Bagaglio (RIP) che dovrà poi essere allegato alla richiesta di risarcimento da inoltrare alla compagnia aerea ed, eventualmente, alla compagnia assicurativa con la quale si è stipulata apposita polizza. La denuncia all'Ufficio oggetti smarriti avvia le ricerche del bagaglio perso.

La denuncia di smarrimento e la richiesta di risarcimento alla compagnia aerea devono esser fatti:

* per i voli nazionali: entro 3 giorni dall'arrivo per i danni ed entro 14 per lo smarrimento;

* per i voli internazionali: entro 7 giorni dall'arrivo per i danni e 21 giorni per lo smarrimento.

I reclami possono essere inoltrati verbalmente, per iscritto, per fax, per posta elettronica, tramite segreteria telefonica.

La compagnia aerea deve rispondere per iscritto entro 30 giorni e offrire la possibilità di una conciliazione extragiudiziale, è tenuta ad elaborare un resoconto annuale dei reclami ricevuti ed a metterlo a disposizione degli utenti.

Non ultimo è importante ricordare che è anche possibile richiedere i "danni morali" eventualmente subiti.

Consigli utili

* **conservare con cura il talloncino** di identificazione del bagaglio;

* **conservare gli scontrini e le ricevute di tutto ciò che si è dovuto acquistare** in conseguenza del mancato ritrovamento dei bagagli: saranno di fondamentale importanza per la richiesta di rimborso;

* **osservare con scrupolo i termini per la richiesta di risarcimento** e soprattutto comunicare tempestivamente l'evento alla compagnia aerea.