



**I DIRITTI DEL PASSEGGERO
IN CASO DI
RITARDATA CONSEGNA,
SMARRIMENTO
O DANNEGGIAMENTO
DEL BAGAGLIO**



**CENTRO EUROPEO
CONSUMATORI ITALIA**

La tutela del passeggero in caso di **ritardata consegna, smarrimento o danneggiamento del bagaglio** è stabilita dalla **Convenzione di Montreal del 1999**, traspota nell'ordinamento comunitario dal **Regolamento (CE) 889/2002** che ne ha esteso la portata. Molti paesi non europei continuano invece ad aderire alla **Convenzione di Varsavia del 1929**.



Campo di applicazione della normativa

La Convenzione di Montreal si applica a ogni trasporto internazionale a titolo oneroso o gratuito:

- tra i Paesi aderenti;
- all'interno di uno stesso Stato, in presenza di almeno uno scalo in un altro Paese;
- all'interno di uno stesso Stato Membro, in base al Reg. (CE) 889/2002.

Responsabilità del vettore aereo

Il vettore aereo è responsabile del danno derivante dalla distruzione, perdita o deterioramento dei **bagagli consegnati** per il fatto stesso che l'evento che ha causato la distruzione, la perdita o il deterioramento si è prodotto a bordo dell'aeromobile oppure nel corso di qualsiasi periodo durante il quale il vettore aveva in custodia i bagagli consegnati. Tuttavia la responsabilità è esclusa se e nella misura in cui il danno derivi esclusivamente dalla natura dei bagagli o da difetto o vizio intrinseco.

Nel caso di **bagagli a mano**, compresi gli oggetti personali, il vettore è responsabile qualora il danno derivi da sua colpa ovvero da colpa dei suoi dipendenti o incaricati.

Se il vettore riconosce la **perdita** del bagaglio consegnato, ovvero qualora il bagaglio consegnato non sia ancora giunto a destinazione **entro 21 giorni** dalla data prevista, il vettore è responsabile dello smarrimento del bagaglio se non prova che la perdita è derivata da caso fortuito, natura o vizi del bagaglio.

Analogamente, il vettore è responsabile del danno derivante da **ritardo nel trasporto di bagagli** a meno che non fornisca prova di aver adottato tutte le misure che potevano essere ragionevolmente poste in essere per evitare il danno oppure che era impossibile adottare misure idonee.

In ogni caso il vettore è esonerato, in tutto o in parte, dalle proprie responsabilità qualora dimostri che la persona che chiede il risarcimento o il suo avente causa ha provocato il danno o vi ha contribuito per negligenza, atto illecito od omissione.

Risarcimento dei danni

La responsabilità del vettore aereo in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardata consegna dei bagagli è limitata ad un **importo massimo di 1 131 Diritti Speciali di Prelievo** (unità monetaria convenzionale di riferimento definita dal Fondo Monetario Internazionale) per passeggero, pari a circa **€ 1.300**. È importante, pertanto, prestare attenzione all'etichetta identificativa (TAG) delle valigie che viene rilasciata al momento del check-in: se per errore, ad esempio, più valigie vengono etichettate a nome di un unico passeggero, in caso di disservizi il massimo rimborso ottenibile è comunque pari a 1 131 DPS, anche se la quantificazione economica del danno è superiore.

La **Sentenza della Corte di Giustizia** europea (causa C-410/11), ha interpretato in modo estensivo tale disposizione stabilendo che : il diritto al risarcimento e la limitazione di responsabilità del vettore in caso di perdita del bagaglio sono applicabili anche nei confronti del passeggero che chieda il risarcimento a titolo di perdita di un bagaglio consegnato a nome di un altro passeggero, a condizione che tale bagaglio perduto contenesse effettivamente gli oggetti del primo passeggero. Chiaramente, in casi del genere, spetta al passeggero interessato dimostrare che il bagaglio smarrito, consegnato a nome di un passeggero diverso imbarcato sullo stesso volo, contenesse effettivamente i propri oggetti personali.

Un risarcimento del danno superiore a 1 131 DPS potrà essere corrisposto al passeggero qualora egli, al momento del ceck-in, effettui una **dichiarazione speciale di interesse alla consegna** (compilando l'appo-

sito modulo), dietro pagamento di un importo supplementare.

Generalmente il vettore aereo tende a risarcire in primo luogo i danni materiali comprovati, quali, ad esempio, le spese sostenute per l'acquisto di articoli di prima necessità, di cui è necessario allegare i relativi scontrini, le spese sostenute per la riparazione o l'acquisto di una nuova valigia, le spese di trasporto sostenute per ritirare il bagaglio all'aeroporto (bus, taxi, noleggio auto).



Le compagnie aeree dei Paesi che aderiscono alla **Convenzione di Varsavia** (e non di Montreal) sono tenute a risarcire il passeggero fino a **17 DPS** (circa € 20) per Kg.

Termini e modalità di reclamo

In caso di danneggiamento o mancata riconsegna del bagaglio registrato, all'arrivo a destinazione, è necessario:

1. denunciare l'evento presso l'ufficio Lost and Found (assistenza bagagli od oggetti smarriti) compilando l'apposito modulo PIR (Property Irregularity Report o Rapporto Irregolarità Bagaglio);
2. inviare una lettera di reclamo al vettore aereo, meglio se a mezzo di raccomandata AR per avere certezza della ricezione della stessa e per provare, se del caso, che la stessa è stata inviata nel rispetto dei seguenti termini:

- a. 7 giorni dalla data di compilazione del PIR o del ricevimento del bagaglio, in caso di danneggiamento;
- b. 21 giorni dalla data di ritrovamento del bagaglio, in caso di ritardo nella consegna;
- c. se entro 21 giorni dalla compilazione del PIR il bagaglio smarrito non è stato ritrovato, il consumatore può far valere i diritti che gli derivano dal contratto di trasporto e chiedere il risarcimento al vettore. Si suggerisce in ogni caso di inviare detta richiesta prima dello scadere dei 21 giorni.

Alla lettera di reclamo vanno allegati **in copia** i seguenti documenti:

- prenotazione del biglietto aereo;
- carta d'imbarco;
- etichetta identificativa del bagaglio;
- PIR rilasciato in Aeroporto;
- preventivo delle spese di riparazione del bagaglio danneggiato o, in alternativa, scontrino comprovante l'acquisto di una valigia equivalente (nel caso risulti irreparabile);
- scontrini comprovanti l'acquisto di beni di prima necessità, in conseguenza del disservizio (in caso di smarrimento o ritardata consegna del bagaglio);
- elenco dei beni contenuti nel bagaglio smarrito (laddove possibile corredati di scontrino/fattura che ne attesti il valore) o ritrovato, nel caso di sottrazione parziale o totale del contenuto.

Destinatari dei reclami

Il reclamo deve essere inviato all'Ufficio Relazioni Clientela e/o Assistenza bagagli del vettore aereo che figura sul biglietto (vettore contrattuale) e/o di quello che ha concretamente effettuato il trasporto (vettore operativo), sia esso il primo vettore, l'ultimo o quello nel corso del quale si è verificato il disservizio. Se al momento dell'acquisto del biglietto, il consumatore ha pagato anche un'assicurazione aggiuntiva per il bagaglio, il reclamo potrà essere rivolto direttamente sia alla Compagnia assicuratrice che al vettore aereo.



Termini per l'azione legale

Il consumatore è legittimato ad adire le vie legali entro 2 anni dalla data di arrivo o da quella nella quale il volo sarebbe dovuto arrivare, pena la prescrizione del diritto al risarcimento dei danni subiti.

Centro Europeo Consumatori

Il **Centro Europeo Consumatori** fornisce consulenza ed assistenza gratuita ai consumatori che incorrono in disservizi relativi al trasporto aereo di bagagli, al fine di risolvere, in via **extragiudiziale**, i **reclami transfrontalieri** ed addivenire ad una composizione amichevole. Sul sito del Centro (www.ecc-netitalia.it) è possibile scaricare lettere tipo (in lingua italiana ed inglese) da inviare alla compagnia aerea per richiedere il risarcimento del danno subito.

progetto gestito da:



ADICONSUM

Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

cofinanziato da:



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

PROVINCIA AUTONOMA DE BULSAN
SÜDTIROL

Questo volantino è stato realizzato dal Centro Europeo Consumatori Italia che fa parte della Rete dei Centri Europei Consumatori – ECC Net, progetto finanziato dall'Unione Europea e dagli Stati Membri nell'ambito del Programma di azione comunitario 2007-2013 per la tutela del consumatore. Il volantino può contenere opinioni che non necessariamente riflettono quelle della Commissione Europea/CHAFEA o degli organismi di finanziamento nazionali.