

SMARRIMENTO E DANNEGGIAMENTO DEI BAGAGLI

Come mi devo comportare nel caso di smarrimento dei bagagli in aeroporto o in caso di loro danneggiamento?

La prima cosa da fare è recarsi presso l'ufficio oggetti smarriti "Lost & found" e denunciare l'accaduto presentando il biglietto di viaggio e la ricevuta del bagaglio al personale addetto. Qui compilerete un modulo (PIR) con i dettagli relativi al bagaglio smarrito, al valore e alla data di acquisto.

La legge prevede diversi massimali di risarcimento a seconda del volo, è vero?

Sì, in caso di volo internazionale, 24 euro per Kg di bagaglio registrato al check in. I termini per la denuncia sono 14 giorni per i danni e 21 in caso di smarrimento. In caso di volo nazionale fino a 222,00 euro circa per bagaglio registrato oppure fino a 17,04 euro per Kg salvo il caso di maggiore dichiarazione di valore. E' possibile aumentare i livelli di risarcimento, circa 387,00 euro per valigia, mediante una dichiarazione di valore da compilare al momento del check in; questa operazione ha un costo di circa 7,74 euro a bagaglio.

Quali sono i termini per la denuncia?

Per i voli nazionali entro 3 giorni dalla constatazione del danneggiamento e entro 14 giorni per i casi di ritardo. Per i voli internazionali entro 7 giorni dalla constatazione del danneggiamento ed entro 21 dalla riconsegna per le ipotesi di ritardo. I danni occulti devono essere denunciati alla compagnia, a pena di decadenza entro 3 giorni dalla riconsegna per il traffico nazionale ed entro 7 giorni dalla riconsegna per il traffico internazionale. Per il bagaglio non registrato entro 6 mesi dall'arrivo a destinazione per il traffico nazionale ed entro 2 anni dall'arrivo a destinazione per i voli internazionali.

I reclami possono essere inoltrati verbalmente?

Sì e inoltre possono essere inoltrati anche per iscritto, tramite posta elettronica e mediante la segreteria telefonica. La compagnia aerea deve rispondere entro 30 giorni per dare la possibilità di una conciliazione extragiudiziale.