

COSA FARE IN CASO DI MANCATO ARRIVO DEL BAGAGLIO

1) SUBITO

Fare la denuncia di smarrimento all'aeroporto di arrivo (modulo PIR, Property Irregularity Report).

2) DIFFIDARE

Gli uffici informazioni spesso dicono che è possibile ottenere un rimborso solo se il bagaglio viene perso o ritarda di molti giorni. Non è vero: le compagnie dell'Unione europea e quelle aderenti alla convenzione di Montreal sono sempre responsabili del danno provocato dal ritardo (salvo causa di forza maggiore). Sono previsti rimborsi fino a circa 1.100 euro.

2) FUORI CASA

Acquistare il necessario per proseguire il soggiorno: a volte il kit distribuito da certe compagnie (dentifricio, spazzolino, lametta) può essere sufficiente. Se però si è testimoni di nozze e l'abito era nella valigia, occorrerà ricomprarlo. Se invece il bagaglio arriva in ritardo mentre si ritorna nel luogo di residenza sarà difficile sostenere di aver avuto bisogno di un pigiama.

3) DOCUMENTARE

E' importante conservare tutte le ricevute degli acquisti. Possibilmente farsi accompagnare da un conoscente che in caso di contestazioni potrà testimoniare sulla natura dei prodotti acquistati. Se si fanno telefonate a pagamento o per avere informazioni sul bagaglio annotare i dettagli delle chiamate e il costo presunto, conservare le eventuali schede telefoniche o le ricevute del traffico fatturato dall'hotel.

5) RICONSEGNA

Se la valigia arriva quando si è già lasciato l'aeroporto si ha diritto a farselo consegnare a domicilio o in albergo a spese della compagnia. Se si torna personalmente a ritirarlo tenere le ricevute del viaggio o annotare il numero di chilometri percorsi (in genere si può chiedere il rimborso di 1/5 di benzina super per chilometro). Farsi sempre annotare l'ora della riconsegna e, eventualmente, la ragione per la quale si è scelto di ritirare la valigia personalmente (es: il Corriere l'avrebbe portata il giorno dopo).

6) RECLAMO

Entro 21 giorni da quando il bagaglio è stato riconsegnato occorre inviare una lettera di reclamo alla compagnia aerea chiedendo il rimborso di tutte le spese sostenute e allegando la copia delle ricevute. Il termine è tassativo: spedire quindi tutto per raccomandata o via fax conservando le ricevute con la data.

7) RILANCIARE

Se la compagnia non risponde o se offre un risarcimento ritenuto inadeguato è bene inviare una seconda raccomandata ribadendo le proprie richieste e minacciando eventualmente di fare causa. La legge da citare è: "Regolamento (CE) 889/2002" (vale in tutti i Paesi dell'Unione Europea).

8) SCARICABARILE

Se ci viene detto che la colpa è di qualcun altro (società di handling incaricate di gestire i bagagli o altri vettori se il volo è stato operato da un'altra compagnia, es: il biglietto è stato emesso da Alitalia ma l'aereo era di Airfrance) non bisogna scoraggiarsi. La compagnia è responsabile anche se il ritardo è imputabile ad altri. Non è tenuta al risarcimento solo se può dimostrare di aver preso tutte le misure possibili per evitarlo o che adottarle fosse impossibile (es: un terremoto ha distrutto il deposito bagagli).

9) GIUDICE

Per ottenere il giusto risarcimento è possibile fare causa di fronte a un Giudice di pace. E' il viaggiatore a scegliere se rivolgersi a quello del luogo di destinazione del viaggio o a quello del domicilio o della sede principale della compagnia aerea.

10) AVVOCATO

E' possibile costituirsi di fronte al Giudice di pace anche senza assistenza di un avvocato ma la procedura rischia di non essere semplice. Il passeggero danneggiato può rivolgersi con fiducia a uno studio legale sapendo che, anche grazie alla riforma Bersani, potrà concordare in anticipo tariffe chiare. Un buon avvocato inoltre saprà dare i migliori consigli su come richiedere oltre ai giusti rimborsi anche l'eventuale danno da "vacanza rovinata". Comunque in caso di piena condanna della compagnia aerea sarà questa a pagare la parcella e le spese legali.