

Zagubiony lub zniszczony bagaż

data aktualizacji: 2019.02.07 autor:

Oczekiwanie na bagaż to jeden z bardziej stresujących elementów podróży samolotem- zdarza się że bagaż przybywa w opłakanym stanie, walizka jest zniszczona, poobijana, posklejana albo, co najgorsze, okazuje się że naszego bagażu z ubraniami, przyborami toaletowymi i rzeczami osobistymi po prostu nie ma... Co w takim przypadku robić, jak zabezpieczyć nasze interesy i czego możemy się domagać?

Linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność za szkody wynikłe w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia bagażu jeżeli wydarzenie które je spowodowało nastąpiło na pokładzie samolotu lub w czasie gdy bagaż był pod opieką przewoźnika. W takim przypadku przysługuje prawo do odszkodowania o maksymalnej wartości 1000 jednostek SDR (wg aktualnego kursu ok. 5 tysięcy złotych). Jeżeli nie jest możliwe udowodnienie rzeczywistej wartości zagubionych lub zniszczonych rzeczy, odszkodowanie wylicza się za każdy kilogram bagażu. Ustalenie ostatecznej kwoty odszkodowania pozostawione jest jednak przewoźnikowi.

Częstą praktyką linii lotniczych jest wyłączenie w regulaminach przewozu odpowiedzialności materialnej za cenne rzeczy w bagażu rejestrowanym, takich jak np. gotówka, biżuteria, sprzęt elektroniczny. Dlatego warto spakować tego rodzaju rzeczy do bagażu podręcznego lub dodatkowo ubezpieczyć.

Jeżeli nasz bagaż został zniszczony, musimy to udowodnić. W tym celu należy zrobić zdjęcia i natychmiast po przylocie i odebraniu bagażu zgłosić się do biura bagażowego. Na lotnisku należy wypełnić formularz PIR (Property Irregularity Report), czyli protokół niezgodności mienia, w którym należy określić orientacyjną datę zakupu zniszczonego bagażu, jego cenę oraz wysokość żadanego odszkodowania. Późniejsze zgłoszenie szkody, już po opuszczeniu strefy pasażerskiej, będzie znacznie utrudnione- nie wiadomo bowiem gdzie bagaż został zniszczony, czy podczas lotu czy np. w taksówce. Aby ubiegać się o odszkodowanie od linii lotniczej, dodatkowo należy złożyć reklamację w formie pisemnej w biurze przewoźnika w ciągu 7 dni od daty wystąpienia uszkodzenia.

Jeśli z kolei nasz bagaż został dostarczony z opóźnieniem, jeszcze przed opuszczeniem strefy pasażerskiej należy zgłosić ten fakt w Biurze Bagażu Zagubionego. W takim przypadku również konieczne jest wypełnienie formularza PIR. Żeby uzyskać odszkodowanie od przewoźnika należy ponadto złożyć reklamację w formie pisemnej w biurze przewoźnika w ciągu 21 dni.

W przypadku, gdy nasz bagaż jest opóźniony a my zostaliśmy bez niezbędnych artykułów pierwszej potrzeby, takich jak przybory toaletowe, bielizna na zmianę itp., w uzasadnionych okolicznościach możemy ubiegać się o wydanie vouchera na ich zakup. Jeżeli przewoźnik nie wydał vouchera, powinien zwrócić wydatki poniesione na zakup rzeczy niezbędnych do normalnego funkcjonowania.

Szczegóły dotyczące terminów, sposobu postępowania oraz potrzebnych dokumentów przy składaniu reklamacji określają regulaminy linii lotniczych, stąd warto się z nimi zapoznać. W reklamacji należy doprecyzować roszczenia, wskazać rodzaj szkody, jej wysokość, załączyć rachunki za przedmioty,

które znajdowały się w bagażu lub rachunki za naprawę bagażu.

Co istotne, linie lotnicze nie ponoszą odpowiedzialności za bagaż podręczny i rzeczy osobiste pozostawione na lotnisku lub w samolocie.

Joanna Chrostowska, radca prawny



Kancelaria Radcy Prawnego

Skierniewice, ul. Jagiellońska 29 lok. 410

kancelaria.chrostowska@gmail.com, joanna.chrostowska.oirpwarszawa.pl

tel. 573 180 209

Źródło: <https://eglos.pl/aktualnosci/item/30713-zagubiony-lub-zniszczony-bagaz>