

Zgubienie, zniszczenie lub uszkodzenie bagażu - jakie uprawnienia ma pasażer?

2024-08-18 18:43 Miejski Rzecznik Konsumentów

Pozostajemy nadal w kręgu podróży lotniczych. Wcześniej przedstawiliśmy prawa pasażerów w związku z odwołanym lub opóźnionym lotem. Teraz przyjrzymy się, co może zrobić pasażer i jakie ma uprawnienia w wypadku opóźnienia, zgubienia, zniszczenia lub uszkodzenia bagażu.

Co należy zrobić po stwierdzeniu opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia, uszkodzenia bagażu?

W przypadku stwierdzenia opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia, uszkodzenia bagażu należy zgłosić się do punktu zagubionego bagażu na lotnisku i wypełnić formularz nieprawidłowości bagażowej, tzw. PIR (Property Irregularity Report), zachowując jego kopię. Formularz będzie niezbędny przy składaniu reklamacji.

W przypadku zniszczenia, uszkodzenia bagażu masz ma 7 dni od dnia jego odbioru na zgłoszenie reklamacji.

W razie opóźnienia w dostarczeniu bagażu reklamację należy złożyć nie później niż w ciągu 21 dni od dnia, w którym bagaż został oddany osobie uprawnionej.

Przepisy nie precyzują terminu na zgłoszenie reklamacji w przypadku bagażu, który zaginął.

Uwaga! Przekroczenie wyżej wskazanych terminów uniemożliwia dochodzenie odszkodowania.

Jakie masz uprawnienia?

Pasażerowi przysługuje odszkodowanie. Odpowiedzialność przewoźnika jest wyłączona, jeśli szkoda wyniknęła z naturalnych właściwości, jakości lub wad własnych bagażu. W przypadku bagażu niezarejestrowanego (bagaż podręczny, który podróżny zabiera na pokład samolotu) przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeśli szkoda powstała z jego winy albo z winy osób za niego działających.

Przewoźnik odpowiada za bagaż zarejestrowany (oddany przewoźnikowi przy odprawie) od momentu oddania go przewoźnikowi do chwili odebrania bagażu przez Ciebie.

Bagaż jest zagubiony, jeśli nie przybył z upływem 21 dni od dnia, w którym powinien przybyć lub po przyznaniu tego faktu przez przewoźnika. Po tym czasie możesz może dochodzić odszkodowania.

W przypadku opóźnienia w dostarczeniu bagażu odszkodowanie przysługuje nie z samego faktu opóźnienia, lecz tylko w sytuacji powstania szkody, więc zadbaj o dokumentację dowodową za rzeczy pierwszej potrzeby, które oczekiwania na bagaż (zachowaj rachunki lub pisemne potwierdzenie zakupu). Przewoźnik nie poniesie odpowiedzialności, jeśli udowodni, że podjął wszelkie środki, jakich można było oczekiwać w celu uniknięcia szkody, albo że podjęcie tych środków było niemożliwe. W przypadku uszkodzenia bagażu możesz domagać się odszkodowania.

Możesz żądać odszkodowania w wysokości do 1000 SDR (1 SDR to 5,2793 PLN po średnim kursie NBP z dnia 09.08.2024.). Kwota ta nie jest ryczałtem dla poszkodowanego pasażera, lecz stanowi jedynie górną granicę odpowiedzialności przewoźnika w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia, uszkodzenia bagażu. Uzyskanie odszkodowania zależy od kilku ważnych czynników i to Ty jesteś zobowiązany do udowodnienia poniesionej szkody. W reklamacji należy podać wycenę zniszczonej walizki lub jej zawartości (najlepiej przedstawić rachunki, bo inaczej wyceny dokona samodzielnie linia lotnicza).

Pamiętaj! Linie lotnicze posiadają swoje regulaminy przewozu, w których mogą wyłączyć odpowiedzialność za cenne rzeczy znajdujące się w bagażu (np. laptopy, biżuterię, sprzęt sportowy, fotograficzny itp.). Dlatego też należy przed wylotem zapoznać się z treścią warunków przewozu i zapytać przewoźnika, w jaki sposób można zabezpieczyć cenne przedmioty.

W przypadku, jeżeli zgłaszana reklamacja nie została uwzględniona przez przewoźnika lub przewoźnik nie odpowie na reklamację, można zgłosić się do:

Europejskiego Centrum Konsumenckiego jeżeli przedsiębiorca ma swoją siedzibę poza granicami Polski, w kraju należącym do Unii Europejskiej, w Norwegii, Islandii lub Wielkiej Brytanii: <https://konsument.gov.pl>

Miejskiego/Powiatowego Rzecznika Konsumentów w przypadku, gdy przedsiębiorca ma siedzibę na terenie Polski).

Można także dochodzić swoich roszczeń przed sądem.

Uwaga! Urząd Lotnictwa Cywilnego nie jest właściwy do rozpatrywania skarg związanych ze zniszczeniem, kradzieżą, opóźnieniem bądź zagubieniem bagażu.

Przydatne wzory reklamacji w języku polskim i angielskim można znaleźć na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego: <https://konsument.gov.pl/wzory-reklamacji-do-linii-lotniczych/>

Podstawa prawna:

Konwencja o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, sporządzona w Montrealu dnia 28 maja 1999r. (Dz.U. z 2007r., nr 37 poz. 235), której treść można znaleźć tu:

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20070370235/O/D20070235.pdf>