



UNC
CONSUMATORI.IT

Cosa fare in caso di bagaglio smarrito?

08 Giugno 2021



Al nostro **SPORTELLO TURISMO-VIAGGI** arrivano frequentemente diverse **richieste di assistenza** di viaggiatori che ci domandano cosa fare in caso di **bagaglio smarrito**. Vediamo insieme quali sono le procedure per **ottenere il rimborso** nel caso in cui venga smarrito il vostro bagaglio.

La normativa

Decine di volte al giorno, in tutti gli aeroporti del mondo, capita che venga **smarrito il bagaglio** di qualche passeggero. Per regolamentare questa situazione è stata firmata la **Convenzione di Montreal** del 1999 che, insieme al Regolamento (CE) n. 889/2002, tutelano **i diritti dei viaggiatori**.

In caso quindi di **bagaglio smarrito** la prima cosa da fare è rivolgersi **all'ufficio oggetti smarriti** presenti in qualsiasi scalo aeroportuale.

È importante conservare, al momento dell'imbarco a bordo oltre al proprio biglietto, anche

lo **scontrino bagagli**: si tratta di quella ricevuta che viene consegnata al viaggiatore quando il suo bagaglio viene **imbarcato in stiva**.

Lo **scontrino bagagli** sarà utile all'operatore del **"lost and found"** per verificare la posizione della vostra **valigia**. Da questa verifica può emergere o che semplicemente il **bagaglio è in ritardo** e che quindi verrà consegnato nel corso delle prossime 24/48 ore. O che, ipotesi più sfortunata, la valigia è stata effettivamente smarrita.

Cosa fare in caso di bagaglio smarrito

Una volta appurato che il **bagaglio è stato smarrito** il primo passo sarà quello di compilare il **modulo Pir (Property irregularity report)** attraverso il quale si dovrà descrivere **l'oggetto smarrito** in tutti i suoi dettagli: forma, marca, dimensione e contenuto.

Se dopo 21 giorni dall'avvio delle pratiche per la ricerca del **bagaglio smarrito** l'oggetto non viene ritrovato, allora verrà **ufficialmente considerato perso**.

Da quel momento in poi il consumatore avrà quindi **diritto ad un rimborso** stabilito in un massimo di 1.288 Dsp (diritti speciali di prelievo): si tratta di una specifica valuta adottata in campo internazionale per regolare i **risarcimenti dei viaggiatori** a cui è stato **smarrito il bagaglio**. Al cambio attuale con l'euro la cifra massima a cui ha diritto il viaggiatore sarà quindi di circa 1600 euro.

Questo limite massimo può essere maggiore se, al momento della consegna del bagaglio, si compila la **dichiarazione di valore**. Questa è un'attestazione speciale in cui il viaggiatore pone l'attenzione del vettore aereo sulla consegna effettiva del bagaglio a destinazione: molto spesso per questa procedura è richiesto il **pagamento di una quota extra**.

Come farsi rimborsare

Per ottenere quindi il **rimborso** a cui si ha diritto in caso di **bagaglio smarrito**, trascorsi i 21 giorni dalla consegna del Pir, il viaggiatore dovrà presentare una **lettera di reclamo** alla compagnia aerea con cui si è effettuato il volo.

A questa lettera, inviata con raccomandata con ricevuta di ritorno, dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- copia del proprio **documento d'identità**;
- copia del **documento Pir** compilato al momento della perdita del bagaglio;
- una lista dettagliata di tutti gli oggetti contenuti all'interno della valigia andata perduta;
- nel caso in cui si sia **dovuto acquistare qualcosa** durante il viaggio per sostituire gli oggetti personali contenuti all'interno del bagaglio smarrito sarà bene indicare anche questi e allegare le rispettive ricevute d'acquisto;
- **copia del biglietto aereo** o della carta d'imbarco oltre alla copia dello **scontrino bagaglio** che vi è stata consegnata in fase di imbarco;
- infine, le proprie **coordinate bancarie** su cui si vuole ricevere l'accredito del

risarcimento.

Mini rimborso per bagaglio smarrito

Per il vostro prossimo viaggio sarà utile sapere che la Convenzione di Montreal prevede, in caso di **bagaglio smarrito**, anche un **mini-rimborso** per i viaggiatori che si trovano in questa spiacevole situazione.

Infatti, per chi ha intrapreso un viaggio lontano da casa, le compagnie aeree sono tenute a fornire al viaggiatore un set di beni di prima necessità come possono essere lo spazzolino da denti, pigiama ecc. O, in alternativa, dei **buoni acquisti** così che il viaggiatore possa sopperire autonomamente alle sue necessità.

I nostri sportelli sono a disposizione per tutta l'assistenza di cui hai bisogno.

Autore: Lorenzo Cargnelutti

Data: 7 giugno 2021