

Co zrobić, gdy nasz bagaż zostanie zniszczony lub zagubiony przez linie lotnicze?

Prawie **30% skarg**, jakie trafiają do Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce dotyczy spraw związanych z transportem, głównie zagubienia, opóźnienia lub zniszczenia bagażu przez linie lotnicze. Co zrobić, jeśli podczas wakacyjnej podróży nasza walizka zaginie lub zostanie zniszczona w trakcie przeladunku? Oto kilka podstawowych informacji i porad.

Obowiązki przewoźników lotniczych w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia bagażu reguluje **Konwencja Montrealska**. Zgodnie z nią pasażer może się domagać odszkodowania w wysokości do **1000 SDR** (1 SDR=4,85 PLN po średnim kursie NBP z dnia 18.06.2010).

Należy zwrócić uwagę, iż kwota 1000 SDR nie jest ryczałtem dla poszkodowanego pasażera, lecz stanowi jedynie **górną granicę odpowiedzialności** przewoźnika w przypadku opóźnienia, zagubienia lub zniszczenia bagażu. Uzyskanie odszkodowania zależy od kilku ważnych czynników i to konsument jest zobowiązany do udowodnienia poniesionej szkody.

Po stwierdzeniu zagubienia lub zniszczenia bagażu należy:

1) **WYPEŁNIĆ** na lotnisku formularz nieprawidłowości bagażowej tzw. **PIR** (Property Irregularity Report).

2) **ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ** w terminie:

- 7 dni od odbioru uszkodzonego bagażu
- 21 dni od odbioru opóźnionego bagażu

3) **WYCENIĆ SZKODĘ**. W przypadku zniszczenia walizki linia lotnicza może poprosić o rachunek za zakup nowej i na tej podstawie zwróci koszty. W razie zagubienia bagażu, kiedy trudno jest oszacować pełną wartość zaginionych przedmiotów, warto załączyć do reklamacji posiadane **rachunki**. Jeśli nimi nie dysponujemy, wówczas należy liczyć się z tym, że linia lotnicza wyliczy wartość szkody **według wagi** zarejestrowanego bagażu.

- Powinniśmy pamiętać, że linie lotnicze posiadają regulaminy przewozu, które **wyłączają odpowiedzialność** przewoźnika za **cenne rzeczy** wkładane do bagażu, tj. laptopy, biżuteria, sprzęt fotograficzny czy sportowy. Przed wylotem należy zapoznać się z treścią warunków przewozu i zapytać przewoźnika o możliwość zabezpieczenia cennych przedmiotów – radzi Piotr Stańczak, Dyrektor Europejskiego Centrum Konsumentckiego w Polsce.

Do kogo zwrócić się o pomoc?

W sytuacji, gdy linie lotnicze zarejestrowane w Polsce nie odpowiedziały na naszą skargę, należy skontaktować się z miejskim (lub powiatowym) rzecznikiem konsumentów.

Jeżeli zaś przewoźnik z innego kraju Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii nie uwzględni naszej reklamacji, w dochodzeniu roszczeń pomoże **Europejskie Centrum Konsumentckie** (formularz skargi dostępny jest na naszej stronie internetowej).

Więcej informacji na temat praw i obowiązków pasażerów linii lotniczych:

[Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego \(Konwencja montrealska\) z dnia 28 maja 1999.](#)