

Perdita bagagli. Danno da vacanza rovinata

domenica 26 ottobre 2008

La materia del contratto di trasporto è regolata dal codice civile, dalla normativa comunitaria, dalle convenzioni internazionali (principalmente la convenzione di Montreal del 28/5/99) e dal codice della navigazione. Sono queste, quindi, le norme alle quali rifarsi in caso di perdita o danneggiamento dei bagagli, e nel caso di richiesta di risarcimento danni da vacanza rovinata.

Si deve intendere che con l'imbarco il viaggiatore affida il suo bagaglio alla custodia del vettore aereo, il quale è tenuto al risarcimento del danno in caso di mancata restituzione o di danneggiamento del medesimo, a meno che non riesca a dimostrare che l'inadempimento o il ritardo nella consegna siano stati determinati da causa a lui non imputabile.

Alle compagnie aeree dell'Unione Europea si applica la convenzione di Montreal sopra riportata, alla quale è stata data esecuzione in Italia con la legge n. 12 del 10/1/2004. Secondo la convenzione il termine "bagagli" si applica non solo a quelli consegnati al vettore aereo, ma anche a quelli non consegnati, cioè quelli tenuti dai passeggeri con loro.

Il vettore è responsabile dei danni derivanti dalla distruzione, perdita o deterioramento dei bagagli consegnati, se il fatto si è prodotto a bordo dell'aereo oppure nel corso del periodo nel quale il vettore aveva la custodia dei bagagli. La responsabilità è però esclusa se il danno derivi esclusivamente dalla natura dei bagagli. Nel caso di bagagli non consegnati, il vettore è responsabile qualora il danno derivi da sua colpa ovvero da colpa dei suoi dipendenti o incaricati.

Il passeggero può far valere nei confronti del vettore i diritti che gli derivano dal contratto di trasporto alla condizione che il vettore riconosca la perdita del bagaglio consegnato, ovvero, qualora il bagaglio non sia ancora giunto a destinazione, entro 21 giorni dalla data prevista per la riconsegna del bagaglio.

Nel trasporto bagagli la responsabilità del vettore è limitata alla somma di 1.000 diritti speciali di prelievo (circa 1.167,00 euro) per passeggero, salvo dichiarazione speciale di interesse alla consegna effettuata dal passeggero alla consegna del bagaglio, dietro pagamento di una tassa supplementare. In questo caso la responsabilità è fino all'occorrenza della somma dichiarata dal passeggero.

In caso di ritardo il vettore è responsabile fino a 1.000 DSP per il danno, a meno che non abbia preso tutte le misure possibili per evitarlo, mentre in caso di distruzione o perdita o danno del bagaglio, il vettore è responsabile anche in assenza di colpa, salvo il difetto del bagaglio medesimo.

Per quanto riguarda il bagaglio non consegnato, infine, il vettore è responsabile solo se il danno gli è imputabile.

Il vettore aereo non è responsabile del bagaglio dal momento in cui lo consegna all'impresa esercente il deposito a terra. In questo caso si ha un contratto di deposito in favore di un terzo che ha per oggetto l'obbligo del depositario di custodire e restituire al destinatario il bagaglio. Nel caso in cui la perdita o il deterioramento del bagaglio dipendano dall'impresa esercente il deposito a terra, il passeggero deve agire nei suoi confronti e non contro il vettore aereo. Però il vettore aereo ha l'obbligo di dimostrare che lo smarrimento o il danneggiamento del bagaglio è avvenuto dopo la consegna al depositario a terra.

Per quanto riguarda le compagnie che non aderiscono alla convenzione di Montreal, il passeggero ha diritto a ricevere un risarcimento fino a 17 DSP (circa 20 euro) per chilogrammo di bagaglio registrato, salvo diversa dichiarazione di maggior valore del bagaglio.

Rimborso spese

Il passeggero il cui bagaglio sia andato smarrito ha diritto anche al rimborso delle spese sostenute in conseguenza dello smarrimento, ad esempio il vestiario comprato in sostituzione. Tali spese devono però essere opportunamente documentate.

Reclamo

Se il passeggero riceve il bagaglio senza effettuare reclami, si presume che il bagaglio sia in buone condizioni. In caso di danneggiamento il passeggero deve sporgere reclamo immediatamente, e comunque entro sette giorni dal ricevimento del bagaglio. In caso di ritardo nella consegna, invece, il reclamo deve essere sporto entro 21 giorni dalla data in cui i bagaglio sono nesi a sua disposizione.

Il reclamo deve essere in forma scritta e il diritto al risarcimento è soggetto alla prescrizione di due anni dal giorno dell'arrivo.

Tour operator e pacchetti "tutto compreso";

Il decreto legislativo n. 111 del 1995, poi inserito nel codice del consumo, recepisce per l'Italia la direttiva 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze e i pacchetti "tutto compreso", e si applica ai pacchetti turistici venduti nel territorio nazionale. Esso prevede che, in caso di mancato o di inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore o il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità, se non provano che il mancato o inesatto adempimento è determinato da impossibilità derivante da causa a loro non imputabile. L'organizzatore o il venditore sono obbligati a risarcire i danni anche se si avvalgono di altri prestatori di servizi.

Il consumatore deve tempestivamente contestare l'inadempimento, sul posto, al fine di consentire all'organizzatore, o al suo rappresentante locale, di porvi rimedio tempestivamente. Il codice del consumo, infatti, assicura agli organizzatori la possibilità di perseguire la conservazione del contratto mediante offerte alternative a quella originariamente pattuita. Se non è possibile alcuna soluzione alternativa o il consumatore non accetta per un giustificato motivo, l'organizzatore gli deve mettere a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno al luogo di partenza o ad altro luogo convenuto e gli deve restituire la differenza fra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato. Il tour operator assume una obbligazione di risultato, per cui è responsabile anche se il consumatore non abbia potuto godere dei servizi previsti per cause non imputabili al tour operator. In questo caso è comunque obbligato a predisporre soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio oppure di rimborsare il viaggio nei limiti della differenza tra le prestazioni originariamente previste e quelle effettuate.

L'esonerazione da responsabilità si ha solo nel caso in cui la mancata o inesatta esecuzione del contratto sia imputabile al consumatore oppure sia dipesa da fatto del terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da caso fortuito o forza maggiore.

Il consumatore può anche sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata AR all'organizzatore o al venditore entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data di rientro. Fondamentale è documentare i disservizi con fotografie, video, ricevute, certificati medici e testimonianze che avvaloreranno la richiesta di risarcimento.

Il consumatore ha titolo per agire non solo contro l'organizzatore o il venditore, ma anche contro il vettore aereo (oppure altro prestatore di servizi acquistati con il pacchetto).

L'azione di risarcimento del cosiddetto "danno da vacanza rovinata" è però esperibile solo nei confronti dell'organizzatore o del venditore, non del vettore aereo.

Tale danno consiste nel pregiudizio rappresentato dal disagio e dalla afflizione subiti dal viaggiatore per non aver potuto godere pienamente della vacanza come occasione di svago o di riposo secondo le proprie aspettative, danno

conseguente all' inadempimento o alla cattiva esecuzione del contratto turistico. Si tratta di un danno non patrimoniale conseguente alla lesione di un interesse inerente alla persona costituzionalmente garantito, riconosciuto dalla Corte di Giustizia Europea con pronuncia del 12/3/02 e poi dalla Cassazione con sentenza n. 8827 del 2003.

Bagaglio e trasporto su strada

Nel caso di trasporto su strada si distingue tra bagaglio consegnato al vettore, per il quale il vettore è responsabile ove non provi che la perdita è derivata da causa a lui non imputabile, e bagaglio non consegnato, cioè mantenuto indosso dal passeggero. In questo secondo caso non vi è un autonomo contratto relativo al bagaglio, ma si assimila il trasporto del bagaglio con il trasporto della persona.

Furto in albergo

Nel caso in cui il bagaglio venga rubato in albergo, l' albergatore è responsabile per tutte le cose portate in albergo, e non hanno validità alcuna gli avvisi in cui la direzione declina ogni responsabilità. Il cliente ha diritto al risarcimento del valore del bene se esso è stato consegnato in custodia, e se l' albergatore si è rifiutato di riceverlo in consegna (il rifiuto è ammesso solo per oggetti ingombranti, pericolosi o di valore eccessivo). Inoltre, l' albergatore risponde fino a un massimo di 100 volte il corrispettivo giornaliero dell' alloggio per oggetti non in custodia se si trovano all' interno dell' albergo o nel parcheggio dell' albergo. Ovviamente è importante avvisare subito l' albergatore, presentare denuncia all' autorità di polizia e inoltrare richiesta di risarcimento all' albergo con raccomandata AR.

Lettera tipo di richiesta risarcimento danni alla compagnia aerea

Raccomandata AR

Spett.le Compagnia aerea

Oggetto: richiesta risarcimento danni da smarrimento bagagli

Io sottoscritto , con la presente Vi chiedo il risarcimento dei danni da me subiti a seguito dello smarrimento dei bagagli in occasione del volo n. del , in partenza dall' aeroporto di con destinazione

Giunto a destinazione all' aeroporto di ho constatato l' assenza del mio bagaglio, immediatamente ho denunciato l' accaduto mediante l' apposito modulo che allego in copia alla presente. A tutt' oggi il bagaglio non mi è stato riconsegnato.

Di seguito elenco il contenuto del bagaglio:

A seguito dello smarrimento del suddetto bagaglio sono stato costretto a comprare vestiario ed effetti personali per la somma di euro …, dei quali allego scontrini.

In virtù del regolamento Ce n. 889/02, quindi, vi chiedo il totale risarcimento dei danni subiti quantificabili in euro …, pregandovi di provvedere entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento della presente, in mancanza mi rivolgerò all'authority giudiziaria per la tutela dei miei diritti.

Distinti saluti

Firma