

# Zniszczony bagaż

## Przykład:

Konsument odbył lot węgierskimi liniami lotniczymi z Polski do Włoch. Na lotnisku we Włoszech okazało się że jego walizka jest uszkodzona. Miała pękniętą obudowę oraz odłamaną część do prowadzenia na kółkach. Jako dokumentację konsument wykonał zdjęcia cyfrowe zniszczeń a następnie zgłosił się do reklamacji bagażowej na lotnisku wypełniając formularz nieprawidłowości bagażowej PIR( Property Irregularity Report). Osoba przyjmująca formularz zwróciła konsumentowi wypełniony potwierdzony PIR oraz paszport którym się legitymował. Pasażer nie otrzymał jednak karty pokładowej oraz pisemnych warunków reklamacji. Konsument zgodnie ze wskazaniem urzędnika kupił nową walizkę, a rachunek wraz z formularzem PIR przesłał do biura przewoźnika. Po powrocie do kraju, w informacji bagażowej na lotnisku konsument otrzymał pisemne warunki reklamacji z których wynikało, że reklamacja może nie być uwzględniona ponieważ brakuje kopii karty pokładowej. Linia lotnicza odmówiła rozpatrzenia reklamacji z uwagi na brak opinii rzeczoznawcy i kart pokładowej. Konsument zgłosił się do naszego Centrum na interwencję którego linia lotnicza zwróciła konsumentowi koszty zakupu nowej walizki.

Pamiętajmy w przypadku bagażu zniszczonego pasażer ma 7 dni na złożenie reklamacji, natomiast w przypadku opóźnionego lub zagubionego bagażu 21 dni. Pasażer powinien upewnić się, że wypełnił na lotnisku formularz nieprawidłowości bagażowej PIR i posiada kartę pokładową oraz warunki reklamacji. Zgodnie z Konwencją Montrealską (art. 17 pkt 2) *„przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą w razie zniszczenia, utraty lub uszkodzenia przyjętego bagażu jedynie pod warunkiem, że wydarzenie, które spowodowało zniszczenie, utratę lub uszkodzenie bagażu nastąpiło na pokładzie statku powietrznego lub podczas jakiegokolwiek okresu, w którym przyjęty bagaż był pod opieką przewoźnika”*.