

Потерян багаж, что делать?



Путешествия — это приятное времяпровождение, но иногда, оно омрачается потерей или повреждением багажа

Как поступить пассажиру, если поврежден или утерян багаж при авиаперелетах, автомобильных и железнодорожных перевозках. Расскажем в нашей статье.

Авиаперевозки

Согласно российскому законодательству, которое применяется к внутренним авиаперелетам, в соответствии со статьей 118 Воздушного кодекса Российской Федерации от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ, перевозчик несет ответственность:

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи грузополучателю или до передачи их согласно установленным правилам другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что им были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

за сохранность ручной клади, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) ручной клади произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий (бездействия) перевозчика или произошли не во время воздушной перевозки.

Основания ответственности перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза и ручной клади при международных воздушных перевозках определяются в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Если багаж пассажира утерян, то перевозчик обязан принять меры по розыску зарегистрированного багажа.

Пассажир должен написать заявление о неполучении багажа и вручить его перевозчику.

Для оформления документов на утерянный багаж, требуется:

- авиабилет,
- багажная квитанция,
- посадочный талон,
- отрывной талон багажной бирки,
- документ, удостоверяющий личность.

Если в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, он не найден, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Для этого необходимо обратиться к авиаперевозчику с письменной претензией, составленной в 2 экземплярах. Один экземпляр претензии передается перевозчику, на втором экземпляре представитель перевозчика ставит отметку о принятии.

Если багаж найден, то перевозчик должен обеспечить его доставку по указанному пассажиром адресу бесплатно.

Если багаж поврежден, необходимо обратиться к агенту по обслуживанию или представителю авиакомпании и составить претензию, в которой описать, что именно повреждено, и представить стоимость утраченного имущества.

В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, необходимо подать исковое заявление в суд.

Автомобильные перевозки

Согласно Правилам перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом утвержденным Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586, при обнаружении утраты, недостачи мест или повреждения (порчи) багажа перевозчик по требованию лица, указанного в багажной квитанции, или лица уполномоченного на получение багажа, при предъявлении багажной квитанции и багажной бирки составляет коммерческий акт в 2 экземплярах, один из которых вручается указанному лицу для предъявления им претензии перевозчику.

Коммерческий акт должен содержать следующую информацию:

- а) описание состояния багажа и тех обстоятельств, при которых обнаружена его не сохранность;
- б) данные о том, правильно ли был погружен, размещен и закреплён багаж;
- в) описание нарушения требований к погрузке, размещению или креплению багажа.

Претензии с приложением коммерческого акта предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения.

В случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, необходимо подать исковое заявление в суд.

При этом в случае если багаж, за утрату или недостачу которого перевозчик выплатил соответствующее возмещение, будет впоследствии

найден, этот багаж возвращается предъявителю коммерческого акта при условии возврата денег, ранее выплаченных ему за утрату или недостачу этого багажа.

Железнодорожный транспорт

Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденным Приказом Министерства транспорта России от 05.09.2022 № 352 устанавливается, что возмещение ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, грузобагажа, производится перевозчиком в соответствии со статьей 107 Устава железнодорожного транспорта

В случае если багаж утрачен, перевозчик составляет акт общей формы, один экземпляр которого выдается пассажиру.

Денежные средства в размере стоимости утраченного багажа и провозных платежей выплачиваются пассажиру.

При недостаче веса, части мест или повреждении багаж выдается пассажиру при его согласии. При этом пассажир составляет опись перевозимых багажом вещей и предметов. Места багажа вскрываются, и устанавливается перечень недостающих или поврежденных вещей и предметов. Багажная квитанция при этом остается у перевозчика, а пассажиру по его требованию выдается второй экземпляр коммерческого акта, в котором, кроме данных о недостаче или повреждении багажа, должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес регистрации по месту жительства (пребывания) пассажира (согласно паспорту или другому документу, удостоверяющему его личность), а также сумма объявленной ценности (если она была объявлена).

В случае если по требованию пассажира поврежденный багаж выдается без вскрытия и составления описи вещей, в коммерческом акте и багажной квитанции делается отметка «Получен без претензий», заверенная подписью пассажира.

Выплаты денежных средств за утрату, недостачу или повреждение багажа по коммерческим актам с такой отметкой не производятся.

Если признанный утраченным багаж, грузобагаж прибыл на станцию назначения, пассажир, получатель или отправитель или иное лицо, которому были произведены выплаты (далее - лицо, которому были произведены выплаты), может получить такой багаж, грузобагаж. В этом случае лицо, которому были произведены выплаты, должно возратить перевозчику сумму, ранее выплаченную ему в связи с утратой багажа, грузобагажа.

Желаем Вам приятных путешествий!