X'għandek tkun taf dwar id-drittijiet u l-obbligi tiegħek meta bagalja tintilef jew iġġarrab xi ħsara?

RODERICK AQUILINA
Ko-ordinatur ECC Malta

Li tivvjaġġa u tiskopri postijiet ġodda aktar ma jmur aktar qed issir popolari b'ħafna minnha mill-inqas isiefru darba fis-sena. Jista' jinqala' l-każ li waqt vjaġġ bl-ajru, il-passiġġieri jiltaqgħu ma' problemi relatati mal-bagalji. Dawn jistgħu jinkludu każijiet fejn il-bagalja ddum biex tasal, tintilef, jew inkella tasal b'danni jew b'xi ħaġa nieqsa. F'sitwazzjonijiet bħal dawn, il-konsumaturi huma protetti taħt il-Konvenzjoni ta' Montreal, li toffri ċertu drittijiet meta l-bagalja tkun checked-in.

Dan ifisser li l-Konvenzjoni tapplika biss għal dawk il-bagalji li nħallu mar-rappreżentant tal-kumpanija tal-ajru u għalhekk huwa essenzjali li żżomm l-irċevuta tal-bagalja, li normalment tkun imwaħħla mal-passaport jew mal-boarding pass. Din l-irċevuta tinkludi informazzjoni kruċjali bħan-numru ta' referenza u d-dettalji tat-titjira.

X'għandek tagħmel jekk il-bagalja tasal bil-ħsara?

Jekk meta tirċievi l-bagalja tiegħek tinnota xi dannu, huwa importanti li tirrapporta dan mill-ewwel, waqt li għadek fl-ajruport, fl-Uffiċċju għas-Servizz tal-Bagalji. Hemmhekk jinħareġ rapport uffiċjali msejjaħ "Passenger Irregularity Report (PIR)" li fih jitniżżlu d-danni kif ukoll il-kontenut tal-bagalja. Għandek sa sebat ijiem minn meta tirċievi l-bagalja biex tippreżenta t-talba tiegħek għal kumpens.

Bagalja li ma tasalx? X'tista' tagħmel?

Jekk il-bagalja tiegħek ma tasalx meta tasal fid-destinazzjoni finali tiegħek, għandek dritt tixtri affarijiet essenzjali bħall-ħwejjeġ, oġġetti relatati mal-indafa personali u bjankerija intima. Il-linja tal-ajru għandha r-responsabbiltà li tirrifondi l-ispejjeż ta' dawn l-oġġetti essenzjali, imma dan ma jinkludix xiri eċċessiv jew mhux urġenti.

Skont il-Konvenzjoni ta' Montreal, jekk il-bagalja tkun għadha ma waslitx wara 21 ġurnata, din titqies bħala mitlufa b'mod permanenti. Inti, bħala konsumatur, tista' titlob kumpens mhux biss għall-bagalja nnifisha, iżda wkoll għall-kontenut tagħha. L-ammont massimu li jista' jintalab huwa ta' madwar €1,600 għal kull persuna.

Importanti ħafna li ma tpoġġix oġġetti ta' valur jew tagħmir elettroniku fil-bagalja reġistrata mal-kumpanija. Dawn jistgħu jinkludu flus kontanti, ġojjellerija, dokumenti importanti, laptops, tablets, jew tagħmir elettroniku ieħor. F'każ li jkollok oġġetti ta' ċertu valur li xorta tagħżel li tpoġġihom fil-bagalja reġistrata, int għandek obbligu li tinforma minn qabel lil-linja tal-ajru. Dan għaliex ħafna linji tal-ajru ma jieħdux responsabbiltà għal oġġetti ta' valur li jintilfu jew isofru xi ħsarat fil-bagalji sakemm ma jkunx sar rapport u dikjarazzjoni uffiċjali minn qabel. Għalhekk, bħala regola ġenerali, dejjem huwa aktar sigur li żżomm dawn l-oġġetti miegħek, fil-bagalja li iġorr miegħek fil-kabina, biex tevita l-inkonvenjenzi u diffikultajiet f'każ ta' ħsara jew telf.

Il-bagalja li tista' ttellgħa miegħek fil-kabina!

Riċentement, kellna żieda fl-ilmenti minn konsumaturi li qed jiġu mitluba miżati addizzjonali minħabba l-qisien tal-bagalja tagħhom. Dan qed iseħħ minħabba li kull linja tal-ajru għandha t-termini u l-kundizzjonijiet tagħha, u għalhekk huwa importanti ħafna li wieħed jifli b'attenzjoni x'jinkludi l-prezz tal-biljett.

Mhux kull linja tal-ajru tippermetti l-istess daqs u piż. Dan isir saħansitra aktar rilevanti llum, hekk kif ħafna vjaġġaturi jagħżlu li jivvjaġġaw biss b'bagalja waħda, speċjalment meta l-vjaġġ ikun għal perjodu qasir. Dan mhux biss biex nevitaw li noqgħodu nistennew l-bagalja tasal, iżda wkoll biex ikollna serħan il-moħħ li l-bagalja ma tintilifx.

Għalhekk, huwa kruċjali li wieħed ikun jaf minn qabel kemm hu l-piż permess, kif ukoll il-qisien massimi tal-bagalja. Dawn il-qisien jinkludu wkoll ir-roti tal-bagalja u l-immaniġġjar tagħha, eżempju l-manku.

Fil-biċċa l-kbira tal-każijiet, l-ajruporti jkollhom kontenitur jew miżura apposta biex tiġi vverifikata l-bagalja. Dawn il-kontenituri normalment ikunu kemmxejn akbar mill-qisien uffiċjali tal-linja tal-ajru, b'differenza ta' ċentimetru jew tnejn, iżda dan ma jfissirx li hemm tolleranza uffiċjali. Jekk il-bagalja tkun akbar mill-permess, l-ajruport jew il-linja tal-ajru jista' jimponi ħlas addizzjonali, skont it-termini u l-kundizzjonijiet tal-linja tal-ajru.

Għalhekk inħeġġukom biex dejjem tiċċekkjaw sew it-termini tal-linja tal-ajru li magħha tkunu se tivvjaġġaw, speċjalment dwar il-bagalji li huma permessi fil-kabina. Dan għaliex jista' jiġri li l-istess bagalja tkun aċċettatha minn linja tal-ajru waħda, iżda linja oħra tirrifjutaha jew titlobkom tħallsu miżata addizzjonali li taf tammonta għal madwar €75 għal kull bagalja għal kull vjaġġ. Ftakar: li mhux kull bagalja għalkemm żgħira hija awtomatikament tajba għal kull linja tal-ajru.

L-ivvjaġġar huwa esperjenza sabiħa, iżda l-problemi bil-bagalji jistgħu jġibu ħafna inkonvenjenzi. L-aħjar difiża tiegħek hija li tkun infurmat bid-drittijiet tiegħek u taġixxi malajr f'każ ta' problemi. Żomm dejjem l-irċevuti, żomm evidenza u kkuntattja lill-linja tal-ajru jew l-awtoritajiet relevanti b'mod uffiċjali. F'każ li ma jirnexxilekx issolvi il-problema tiegħek tista' dejjem tagħmel kuntatt magħna jekk il-linja tal-ajru hija rreġistrata f'pajjiż fl-UE inkluż in-Norveġja, l-Iżlanda u r-Renju Unit.

Għal aktar informazzjoni dwar id-drittijiet tiegħek bħala konsumatur tista' tidħol fuq il-website tal-ECC Malta https://eccnetmalta.gov.mt jew tagħmel kuntatt magħna permezz tal-posta elettronika ecc.malta@mccaa.org.mt, iċċempel fuq +356 23952360 jew iżżuruna fl-indirizz tagħna: 47A, Triq Nofsinhar, il-Belt Valletta.

Għal aktar informazzjoni dwar id-drittijiet ta' xiri minn pajjiżi Stati Membri tal-UE jew sabiex wieħed jiftaħ ilment kontra bejjiegħ li hu bbażat fl-UE, wieħed għandu jikkuntattja lill-ECC-Malta billi jżur il-website ta' dan l-istess Ċentru fuq: www.eccnetmalta.gov.mt