

Overbooking, ritardi e voli annullati: ecco i diritti del viaggiatore secondo l'Europa

Pubblicato: Venerdì 4 Agosto 2017



Il Regolamento della Comunità Europea 261/2004 disciplina tutti i casi di danni da ritardi o mancati imbarchi dei voli aerei. La cancellazione di un volo aereo, il negato imbarco del passeggero per overbooking o il ritardo nel decollo o atterraggio di un volo, superiore alle tre ore, danno diritto ad ottenere un risarcimento, che la legge chiama «compensazione pecuniaria».

L'ammontare di questo risarcimento è stabilito in via forfettaria e varia da 250 a 600 Euro, in relazione alle ore di attesa, se si tratta di un ritardo ed alla fascia chilometrica cui appartiene il volo, calcolata in base alla rotta.

In questi casi anche la mancata assistenza deve essere risarcita.

Ecco una breve disamina dei casi più problematici per i viaggiatori.

VOLI ANNULLATI O NEGATI (overbooking)

Le tutele comunitarie riguardano sia la cancellazione del volo, che il negato imbarco (overbooking): quando cioè il passeggero non viene imbarcato a causa dell'eccessivo numero di prenotazioni, e si applicano a tutti i voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario nonché ai voli – effettuati da una compagnia comunitaria – in partenza da un Paese extracomunitario con destinazione un aeroporto comunitario.

Il passeggero a cui viene negato l'imbarco ha diritto innanzitutto al rimborso del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva più conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

Ha diritto anche a dell'assistenza, cioè a pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; ad una adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti con trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa; due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

Ha diritto inoltre a una compensazione pecuniaria di 250 euro per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km; 400 euro per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km; e di 600 euro per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi – rispetto al volo prenotato – rispettivamente le due, le tre o le quattro ore, la compagnia può ridurre queste compensazioni del 50.

La compensazione è un indennizzo forfettario e il passeggero non deve provare di aver subito alcun danno.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore (a differenza della compensazione questo ulteriore danno deve essere provato) subito a causa del disservizio.

In caso di cancellazione, la compensazione pecuniaria non e' dovuta nei casi in cui la compagnia aerea possa provare che la cancellazione del volo sia stata causata da circostanze eccezionali (es. avverse condizioni meteorologiche, allarmi per la sicurezza, scioperi, etc.) e se il passeggero sia stato informato della cancellazione con almeno due settimane di preavviso; oppure nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima della data di partenza e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non piu' di due ore prima rispetto all'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo quattro ore dopo l'orario originariamente previsto; oppure meno di sette giorni prima e nel caso in cui venga offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima dell'orario originariamente previsto e con arrivo presso la destinazione finale al massimo due ore dopo l'orario originariamente previsto.

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

La legge comunitaria tutela il viaggiatore anche in caso di ritardo prolungato del volo, cioè quando la partenza dell'aereo e' ritardata rispetto all'orario previsto;

E' dovuta assistenza in casi di ritardo di almeno due ore di voli intracomunitari o internazionali inferiori o pari a 1.500 km; di ritardo di almeno tre ore di voli intracomunitari superiori a 1.500 km e di voli internazionali tra 1.500 e 3.500 km; o di ritardo di almeno quattro ore di voli internazionali superiori a 3.500 km.

In questi casi, come nel caso di cancellazione o negato imbarco, la compagnia aerea deve fornire assistenza.

Se il ritardo e' di almeno cinque ore il passeggero ha la possibilita' di rinunciare al volo e di ottenere il rimborso del biglietto per la parte di viaggio non utilizzata, senza applicazione di penali.

In questi casi il Regolamento CE 261/2004 non prevede espressamente compensazioni pecuniarie. Tuttavia, un'importante sentenza della Corte di giustizia europea (sentenza 402 del 19/11/2009) ha chiarito che nei casi in cui il ritardo del volo causi al passeggero una perdita di tempo pari o superiore a tre ore, ovvero nei casi in cui i passeggeri giungono a destinazione tre ore o piu' dopo l'orario previsto originariamente, e' dovuta la compensazione pecuniaria prevista per i casi di cancellazione del volo. Tale compensazione puo' essere ridotta del 50% quando il ritardo rimane inferiore a quattro ore. Essa non e' dovuta se il vettore aereo dimostra che il ritardo e' dovuto a circostanze eccezionali che sfuggono al suo effettivo controllo.

LA PROCEDURA DI RISARCIMENTO

Oggi i viaggiatori hanno a disposizione una procedura più veloce rispetto a un normale processo. Infatti, la normativa comunitaria prevede un processo accelerato che può portare al risarcimento.

Stefania Radman

stefania.radman@varesenews.it