



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2

39100 Bolzano

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

I diritti dei passeggeri aerei nei casi di overbooking, cancellazioni e ritardi

Situazione al
12/2015

Purtroppo succede abbastanza frequentemente che un volo venga inaspettatamente cancellato, che arrivi a destinazione con un ritardo importante o che delle compagnie aeree, pur di sfruttare fino in fondo le capacità di trasporto, accettano prenotazioni in numero maggiore rispetto ai posti in aereo. Con il regolamento (CE) n. 261/2004 vengono notevolmente ampliati i diritti di coloro che rimangono vittima di questa prassi, nonché di coloro il cui volo viene annullato o subisce un notevole ritardo.

Quando precisamente posso avvalermi di tale regolamento?

- Se si tratta di un volo di linea o charter in partenza dall'Unione europea ovvero in arrivo da un Paese extracomunitario, se il vettore è munito di una valida licenza rilasciata da un paese membro;
- se si è in possesso di un biglietto valido sul quale è indicata una prenotazione confermata per il volo in causa;
- se ci si è presentati al banco di accettazione (*check-in*) per tale volo prima dell'ora limite di accettazione fissata dalla compagnia aerea.

La normativa non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile al pubblico.

Obbligo d'informazione

La compagnia aerea ha l'obbligo di consegnare ai passeggeri, ai quali è stato negato l'imbarco, un modulo che illustri i loro diritti. Inoltre il vettore aereo deve fissare le regole che segue per l'imbarco dei passeggeri in caso di volo sovrapprenotato e metterle a disposizione del pubblico presso le agenzie e presso i suoi banchi di accettazione.

Quali diritti mi spettano?

In caso di **negato imbarco** (overbooking):

Nel 2012, la Corte di Giustizia dell'Unione Europea provvedeva un'ulteriore definizione di “negato imbarco”. La Corte ha deciso, infatti, che tale concetto deve essere interpretato come relativo ai casi in cui l'imbarco viene negato non solo a causa di un overbooking, ma anche a causa, ad esempio, di ragioni operative.

La compagnia aerea è innanzitutto tenuta a fare appello a persone che rinuncino volontariamente al volo in cambio di determinati benefici. Qualora il numero dei volontari non sia sufficiente e si debba quindi negare l'imbarco a taluni passeggeri, questi possono fare valere le seguenti pretese:

1) la **scelta** tra il **rimborso del biglietto** qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un **volo alternativo**, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento;

2) una **compensazione pecuniaria** di

a) 250 € per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km;

b) 400€ per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e tutte le altre comprese tra 1500 e 3500km;

c) 600 € per tutte le altre tratte.

Tale indennità forfetaria può essere ridotta del 50%, qualora il passeggero si sia imbarcato su un volo alternativo che gli consenta di raggiungere la destinazione finale con un orario d'arrivo che non superi rispettivamente di 2 ore sub 2a), 3 ore sub 2b) o 4 ore sub 2c), l'orario d'arrivo del volo originario prenotato;

3) la compagnia aerea è tenuta a prestare assistenza, cioè a fornire al passeggero a titolo gratuito: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; nel caso si rendano necessari uno o più pernottamenti, sistemazione in albergo e relativo trasporto; due chiamate telefoniche o due messaggi via telex, fax o posta elettronica.

In caso di **cancellazione** del volo:

1) La **scelta** tra il **rimborso del biglietto** qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un **volo alternativo**, non appena possibile, verso la destinazione finale, o ad un volo alternativo ad una data successiva di suo gradimento.

2) La stessa **compensazione pecuniaria** spettante in caso di negato imbarco, a meno che il passeggero non sia stato avvertito:

- due settimane prima della partenza;

- tra due settimane e sette giorni prima della partenza se gli è stato proposto un volo in partenza al massimo 2 ore prima dell'orario di partenza previsto ovvero con un ritardo all'arrivo inferiore a 4 ore;
- meno di sette giorni prima della partenza e gli sia stato offerto di partire con un volo alternativo che gli permetta di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

3) **All'assistenza** mediante pasti e bevande, sistemazione in albergo e trasporto, due telefonate o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

In caso di **ritardo**:

Il passeggero ha diritto all'**assistenza** di cui sopra (pasti e bevande, telefonate, etc.): se il volo è ritardato di 2 o più ore rispetto all'orario di partenza previsto per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km, di 3 o più ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km, di 4 o più ore per tutte le altre tratte.

Quando il ritardo è di almeno 5 ore, il passeggero ha diritto al **rimborso del biglietto** se il volo è divenuto inutile, nonché ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

Le decisioni della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 19 Novembre 2009 (C-402/07 e C-432/07) e del 23. Ottobre 2012 (C-581/10 e C-629-/10) hanno stabilito che il passeggero ha diritto a richiedere il pagamento della **compensazione pecuniaria** di 250/400/600 Euro anche in caso di ritardo del volo superiore a 3 ore. L'importo della compensazione pecuniaria può essere ridotto del 50% quando il ritardo rimanga inferiore alle 4 ore. Nella prassi però molte compagnie aeree sono restie a riconoscere questa sentenza e a pagare la compensazione. Alcuni vettori hanno reinvestito la Corte della questione e ora se ne attende la sentenza.

La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora il volo sia stato cancellato/ritardato a causa di **circostanze eccezionali**, ad esempio a causa di cattive condizioni meteo. Un guasto tecnico non è peraltro da considerare automaticamente come una circostanza eccezionale. La Corte di Giustizia ha infatti stabilito che un problema tecnico occorso ad un aeromobile e che comporti la cancellazione o il ritardo del volo, non rientra nella nozione di "circostanza eccezionale", a meno che detto problema derivi da eventi che, per la loro natura o la loro origine, non siano inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggano al suo effettivo controllo.

La Corte di Giustizia dell'Unione Europea ha anche recentemente, nel 2014, interpretato la nozione di "circostanze straordinarie" rispetto ai cd. problemi tecnici. In questo caso la Corte di Giustizia è arrivata alla conclusione che un problema tecnico, inaspettato, che non può essere attribuito a scarsa manutenzione e che non veniva scoperto nel corso dei controlli di routine, non rientra nella nozione di "circostanze straordinarie", né pertanto nel significato che questa nozione assume per legge.

Nella prassi, il consumatore difficilmente riuscirà a provare che la causa della cancellazione e del ritardo sia stato un problema tecnico da classificare come “non eccezionale”.

Il passeggero ha comunque il diritto di intentare ogni ulteriore ricorso dinanzi alle giurisdizioni competenti, in previsione di risarcimenti supplementari, **eccetto** il caso in cui si sia offerto volontario per cedere la sua prenotazione in cambio di una compensazione. Questo lo prevedono il Reg. (CE) 889/2002 e la Convenzione di Montreal. Il limite di risarcibilità è circoscritto ad un importo massimo di 4694 DSP (all'incirca 4000 EUR).

ATTENZIONE: Dal Marzo 2013 pende la proposta della Commissione Europea di modifica del Regolamento UE 261/2004, contenente regole comuni sulla compensazione e l'assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione e prolungato ritardo, prevedendo altresì modifiche al Regolamento UE 2027/97 sulla responsabilità delle compagnie aeree nel trasporto passeggeri e bagagli. La proposta legislativa sul trasporto aereo “applicazione dei diritti dei passeggeri, limiti di responsabilità del vettore 2013/0072(COD)” è stata adottata dal Parlamento dell'Unione Europea nel Febbraio 2014 e sta attendendo che il Consiglio si pronunci in merito.

National Enforcement Bodies (NEB)

In tutti gli Stati membri sono istituite delle autorità preposte all'applicazione da parte delle compagnie aeree del Regolamento in questione (c.d. *national enforcement bodies* - NEB). In Italia, è l'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile (ENAC) ad assolvere questa funzione. L'ENAC è competente per gli episodi verificatisi in un aeroporto italiano. Se la compagnia aerea non ha risposto al reclamo inviato dal consumatore o lo ha fatto ma in modo non soddisfacente per il consumatore, questi può chiedere l'intervento del NEB competente, utilizzando il modulo di reclamo europeo scaricabile sul sito della Commissione Europea.

Per ulteriori informazioni e per richiedere assistenza nella scelta della lettera tipo e per formulare un reclamo potete contattare direttamente il CEC; le lettere tipo sono anche disponibili sul sito www.provincia.bz.it/consulenza-consumatori, sezione viaggi/viaggi in aereo.

Ulteriori informazioni e lettere tipo trovate qui.