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

---

## Trasporto aereo

Gio 20/05/2021 - 09:54

# Perché non conviene prenotare un volo sui portali online

**Volo cancellato e ancora nessun rimborso? I consumatori che hanno prenotato il proprio biglietto in rete devono avere molta pazienza, perché spesso vengono “sballottati” avanti e indietro all'infinito tra la compagnia aerea e il portale di prenotazione. Il Centro Europeo Consumatori Italia spiega quali sono le difficoltà che i consumatori sono costretti ad affrontare (troppo spesso) quando prenotano il loro volo sulle piattaforme online.**

Elena e Anna hanno prenotato un volo: Elena direttamente presso la compagnia aerea, Anna tramite un portale online (una Online Travel Agency, OTA). Il volo, però, è stato cancellato... In base alle norme che regolano i diritti dei passeggeri del trasporto aereo nell'Unione Europea, in caso di cancellazione di un volo, il passeggero può scegliere tra un rimborso completo del biglietto e una nuova prenotazione gratuita su un volo sostitutivo. Sia Elena che Anna scelgono di farsi rimborsare i biglietti. Elena contatta la compagnia aerea e riceve un rimborso completo del prezzo del biglietto. Anche Anna ci prova, ma la compagnia aerea la indirizza al portale di prenotazione, affermando che il rimborso è già stato inviato al portale. Anna cerca di contattare il portale di prenotazione online e, nel farlo, si rende conto che contattare l'agente è tutt’altro che facile. Dopo diversi tentativi, la sua domanda viene finalmente avviata. Ma segue la brutta sorpresa: ad Anna non viene rimborsato l'intero importo, perché il portale di prenotazione le ha addebitato una **commissione per l’elaborazione della domanda di rimborso**.

Si tratta solo di un esempio, ma gli esperti del Centro Europeo Consumatori Italia hanno avuto a che fare con troppi simili casi nella loro attività di consulenza quotidiana. Oltre alle commissioni da sostenere, ci sono poi ulteriori ostacoli che possono verificarsi quando si prenota un volo mediante piattaforme di intermediari online. Vediamone alcuni:

- **Informazioni mancanti, fuorvianti o poco chiare**

Quando si prenota un volo sul sito web della compagnia aerea, nella maggior parte dei casi le informazioni sulla prenotazione vengono date in modo chiaro e trasparente. La situazione è diversa con i portali di prenotazione online: alcuni di questi non comunicano ai consumatori il numero di prenotazione della compagnia aerea, le condizioni tariffarie, o quale sia l'effettivo fornitore del servizio.

- **Contratti di trasporto separati**

Alcuni portali combinano singoli voli di diverse compagnie aeree. Perciò vengono stipulati contratti di trasporto separati con diverse compagnie aeree. In caso di due contratti di trasporto separati, si riceveranno due numeri di prenotazione differenti: se si perde la coincidenza, non si ha diritto a un cambio di prenotazione gratuito, poiché la rispettiva compagnia aerea è responsabile solo per la singola tratta. Anche in caso di cancellazione, ad esempio del primo volo, dovrà essere rimborsato solo il volo effettivamente cancellato, e non il secondo, seppur perso a causa della prima cancellazione.

- **Assistenza insufficiente per i consumatori e scarsa accessibilità**

Quando si prenota tramite portali online, è spesso difficile trovare un interlocutore (competente) con cui potersi confrontare. Le piattaforme di solito non possono essere raggiunte telefonicamente, oppure per farlo è necessario pagare tariffe esorbitanti; gli indirizzi e-mail non vengono pubblicati e i moduli di contatto online sono spesso così ben nascosti che raramente vengono trovati.

Inoltre i portali di prenotazione non sembrano essere realmente economici nemmeno in termini di **prezzo** nei casi ordinari: un confronto dei prezzi effettuato dal Centro Europeo Consumatori Austria e dall'Associazione per l'informazione dei consumatori austriaca indica che sia meno costoso prenotare il proprio viaggio direttamente dalle compagnie aeree.

**Consigli per la prenotazione online di un volo**

È bene **verificare sempre disponibilità e prezzi** dei biglietti, prima di procedere alla prenotazione. I portali online possono rendere la ricerca più facile, ma non bisognerebbe farsi abbagliare dalle presunte “occasioni”; il consiglio è di controllare i prezzi direttamente sul sito web della compagnia aerea. Se la prenotazione tramite portali online dovesse effettivamente risultare più economica, è bene valutare se questo presunto risparmio nel prezzo non sia piuttosto sintomo di fastidiose complicazioni, talvolta costose. "I molti consumatori che aspettano ancora, da oltre un anno dallo scoppio della pandemia, di ottenere il rimborso dei voli che sono stati cancellati durante la prima fase dell’emergenza sanitaria, e che avevano prenotato sulle piattaforme online, non possono che confermarlo", afferma **Milena Favretto**, consulente del Centro Europeo Consumatori Italia.

---

**Hai una domanda o un reclamo inerente al tema vacanze e viaggi?**

Il Centro Europeo Consumatori Italia ti aiuterà gratuitamente.

Contattaci telefonicamente al n.: 0471 980939 oppure via mail all'indirizzo info@euroconsumatori.org (Bolzano)