

Ritardi, cancellazioni e overbooking: ecco come tutelarsi in caso di difficoltà e imprevisti

Viaggi in aereo, disagi risarciti

Tre anni per presentare richieste, anche alle low cost

Pagina a cura
di IRENE GREGUOLI VENINI

Aumentano i disagi che chi viaggia in aereo subisce: quest'estate in molti sono infatti rimasti bloccati negli aeroporti di tutto il mondo a causa di ritardi, cancellazioni dei voli e overbooking, anche se sono ancora pochi quelli che sporgono reclamo e richiedono il rimborso che è dovuto nella maggior parte dei casi. Per tutelarsi e cercare di non perdere denaro ci sono comunque alcuni accorgimenti, come controllare l'elenco degli scioperi previsti, consultare la Carta dei diritti del passeggero e aggiungere un'assicurazione sul volo se non si è sicuri di poter partire.

I disagi di chi viaggia in aereo. Uno studio condotto da AirHelp ha infatti rivelato che l'aumento dell'offerta delle compagnie aeree e la conseguente diminuzione della qualità dei servizi e del personale hanno portato in Italia a un raddoppio (+105%) dei voli che hanno subito disagi rispetto all'estate scorsa.

Secondo i dati di AirHelp, azienda che aiuta a ottenere il rimborso per ritardi, cancellazioni e overbooking, la responsabilità finanziaria accumulata dalle compagnie aeree quest'estate è cresciuta del 50% rispetto all'anno precedente, arrivando a superare i 140 milioni di euro.

I voli problematici nell'estate del 2017 non superavano i 2 mila, da giugno a settembre di quest'anno sono invece raddoppiati (+127%) oltrepassando i 4 mila e causando problemi a più di 500 mila italiani, che si sono visti rovinare le vacanze.

Non tutti gli aventi diritto però presentano un reclamo: ogni anno infatti quasi 13 milioni di passeggeri in Europa lasciano oltre 5 miliardi di euro nelle mani delle compagnie e l'attuazione del regolamento Ce 261 (che istituisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato) non è ancora abbastanza diffusa. L'85% dei passeggeri europei non conosce infatti questa normativa e spesso i diritti sono omessi dalle compagnie aeree, tanto che meno del 2% degli aventi diritto ha richiesto e ottenuto il risarcimento.

Per quanto riguarda gli aeroporti italiani, quello che ha subito maggiori disagi nell'estate 2018 è Roma Fiumicino, con più di 130 mila persone coinvolte in ritardi o cancellazioni dei voli e una responsabilità finanziaria accumulata dai vettori aerei che supera i 40 milioni di euro. Al secondo posto c'è l'aeroporto di

Disagi per i passeggeri nell'estate 2017 e 2018

Voli con disagi (in ritardo o cancellati) giugno - settembre 2017	Passeggeri coinvolti giugno - settembre 2017	Responsabilità finanziaria delle compagnie aeree giugno - settembre 2017
1.900	245.500	97.972.000
Voli con disagi (in ritardo o cancellati) giugno - settembre 2018	Passeggeri coinvolti giugno - settembre 2018	Responsabilità finanziaria delle compagnie aeree giugno - settembre 2018
4.300	504.300	146.527.000

Fonte: AirHelp

I cinque peggiori aeroporti

Aeroporto	Voli con disagi (in ritardo o cancellati)	Passeggeri coinvolti
Roma Fiumicino	990	135.000
Milano Malpensa	1000	125.000
Venezia Marco Polo	300	33.000
Bergamo Orio al Serio	200	26.000
Bologna Marconi	230	25.000

Fonte: AirHelp

Risorse utili da consultare

www.enac.gov.it/trasporto-aereo/diritto-alla-mobilita/scioperi-nel-trasporto-aereo	Sul sito dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (Enac) è disponibile l'elenco degli scioperi al momento autorizzati che coinvolgono il settore
www.enac.gov.it/pubblicazioni/guida_rapida_conosci_i_tuoi_diritti	Guida che consente ai passeggeri di informarsi sulle tutele assicurate dalla normativa vigente nei casi di negato imbarco (overbooking), cancellazione del volo, ritardo prolungato, smarrimento, ritardata consegna o danneggiamento del bagaglio registrato

Fonte: AirHelp

Milano Malpensa, con difficoltà per più di 120 mila passeggeri da giugno a settembre e più di 30 milioni di rimborsi dovuti dagli operatori, cui seguono Marco Polo di Venezia, con 300 voli che hanno subito ritardi o cancellazioni e poco più di 30 mila viaggiatori implicati, e poi Bergamo Orio al Serio e Marconi di Bologna, con una responsabilità finanziaria inferiore ai 10 mila euro.

Come tutelarsi. Da questo punto di vista, occorre tenere presente che per i voli in ritardo, cancellati o imbarchi negati, tutte le compagnie aeree (low cost comprese) devono

corrispondere da 250 euro a 600 euro di rimborso a prescindere dal prezzo pagato per il biglietto acquistato. Il diritto al risarcimento finanziario deve essere richiesto entro tre anni dalla data di ritardo del volo, ricordando però che circostanze straordinarie come condizioni meteo o emergenze mediche esentano la compagnia dall'obbligo di indennizzo.

Sul tema Volagratis.com, piattaforma che consente di comparare i voli (e di prenotarli, offrendo anche pacchetti vacanza e altri servizi correlati) ha raccolto una serie di consigli su come comportarsi quando

qualcosa il giorno della partenza va storto. Considerando per esempio gli scioperi, per ridurre il rischio di imbattersi in un evento di questo tipo, è bene sapere che la normativa vigente in Italia impone che in caso di sciopero del personale del comparto aereo, aeroportuale e delle compagnie aeree, debbano essere garantiti tutti i voli (inclusi i voli charter) in partenza nelle fasce orarie 7-10 e 18-21, nonché i voli internazionali in arrivo entro mezz'ora dalla scadenza di queste stesse fasce. Inoltre, nella penisola esistono alcuni periodi di franchigia durante i quali per

legge non può essere effettuata alcuna astensione dal lavoro: nel trasporto aereo l'Autorità di garanzia per gli scioperi impone non si possa scioperare dal 27 luglio al 5 settembre; c'è da osservare però che fuori dai confini nazionali non si applica lo stesso periodo di franchigia e un eventuale sciopero in altri paesi all'interno di queste date potrebbe comunque ripercuotersi sull'operatività dei vettori anche in Italia.

Prima di prenotare è comunque meglio controllare il sito dell'Ente nazionale per l'aviazione civile (Enac), dove è disponibile l'elenco degli scioperi al momento autorizzati che coinvolgono il settore.

In caso di volo cancellato, ritardo prolungato o imbarco negato, il consiglio è di consultare la Carta dei diritti del passeggero, uno strumento d'informazione sulle forme di tutela per i viaggiatori, che si basa sulle regole comuni istituite dal Parlamento europeo in materia di compensazione e assistenza dovuti ai viaggiatori.

Inoltre, se si è acquistato insieme volo e hotel e il volo viene cancellato dalla compagnia, l'agenzia di viaggi potrà occuparsi di fornire soluzioni di volo alternative tra quelle disponibili offerte da tutti gli operatori che coprono la stessa destinazione, senza costi aggiuntivi. Peraltro, da luglio è entrata in vigore una nuova regolamentazione europea, la direttiva 2015/2320 sui pacchetti turistici, che dovrebbe ridurre sensibilmente danni, disguidi e spese aggiuntive per i consumatori, portando a un risparmio complessivo di 430 milioni di euro ogni anno: una delle principali novità apportate riguarda i pacchetti turistici online, comprati con sempre più frequenza non solo per viaggi last minute ma anche per le permanenze di media e lunga durata all'estero, prevedendo le stesse tutele che sono riconosciute a chi effettua l'acquisto di un pacchetto turistico tramite agenzie o tour operator. Se l'annullamento del volo invece avviene su richiesta del passeggero, per esempio se urgente al lavoro o imprevisti in famiglia impediscono di partire, bisogna considerare che la maggior parte degli operatori low cost non prevede rimborsi. Per questo motivo, anche se può sembrare un costo aggiuntivo non necessario, si consiglia di aggiungere alla prenotazione l'assicurazione sul viaggio che consente di risparmiare sulle penali minimizzando i costi in caso di imprevisti a ridosso della partenza. In genere comunque cancellare con più anticipo rispetto alla data di partenza permette di recuperare un importo maggiore.

—© Riproduzione riservata—