

# Diritti dei passeggeri

*L'Unione europea ha sancito i primi diritti dei passeggeri e si batte per rafforzarli. Ecco i principali diritti di cui gode attualmente ciascun passeggero nei servizi di trasporto aereo:*

## I – Informazioni sui voli e prenotazioni

Quando chiede informazioni o prenota un volo presso un'agenzia di viaggi nell'Unione europea, ogni passeggero ha il diritto di ricevere informazioni oggettive e precise.

- Salvo specifica richiesta del cliente, l'agente di viaggi deve presentare in modo imparziale le informazioni fornite dal sistema informatizzato, nella fattispecie in merito a:
  - le diverse opzioni disponibili per il viaggio, da presentare nell'ordine seguente:
    - voli non-stop,
    - voli con scali intermedi, ma senza cambio di aeromobile,
    - voli in coincidenza;
  - tutte le tariffe disponibili delle diverse compagnie aeree che appaiono su schermo.
- Se il cliente lo richiede, l'agente di viaggi deve permettergli di prendere direttamente visione delle informazioni indicate dal sistema informatico, sia su schermo sia su carta.
- Che il biglietto sia prenotato tramite un'agenzia di viaggi o direttamente presso la compagnia aerea, questi sono tenuti a trasmettere al passeggero tutte le informazioni fornite dal sistema informatico relative a:
  - quale vettore aereo fornirà effettivamente il servizio a prescindere dal vettore indicato sul biglietto;
  - i cambi di aeromobile durante il viaggio;
  - gli scali previsti;
  - i trasferimenti tra aeroporti durante il viaggio.

## II – Sovraprenotazione (overbooking)

In base alle regole dell'Unione europea i passeggeri devono ricevere, in caso di negato imbarco, un trattamento equo e un adeguato risarcimento.

- Supponiamo che un passeggero in possesso di biglietto valido e di prenotazione confermata si presenti all'aeroporto (qualsiasi aeroporto dell'Unione europea) nei tempi stabiliti per l'accettazione; se la compagnia aerea nega l'imbarco per motivi di overbooking, si applicano le regole seguenti. La compagnia aerea deve offrire al passeggero la scelta tra le opzioni seguenti:
  - rimborso senza penali del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non effettuata;
  - il primo volo alternativo possibile fino alla destinazione finale;
  - un volo alternativo a una data successiva, a scelta del passeggero.
- La compagnia aerea deve inoltre pagare un risarcimento minimo in contanti pari a:
  - 150 € per i voli fino a 3 500 km (75 € se il ritardo per il passeggero è inferiore a due ore)
  - 300 € per i voli oltre 3 500 km (150 € se il ritardo per il passeggero è inferiore a quattro ore)
  - Il risarcimento non può superare il prezzo del biglietto e può essere pagato con buoni di viaggio o altri servizi anziché in contanti soltanto se il passeggero è d'accordo.
- Le compagnie offrono inoltre gratuitamente ai passeggeri:
  - una telefonata e/o un messaggio via telex o fax al luogo di destinazione;
  - pasti e rinfreschi in funzione della durata dell'attesa;
  - la sistemazione in albergo nei casi in cui siano necessari uno o più pernottamenti.
  - il trasporto alla destinazione originaria se il passeggero opta per un volo che atterra in un altro aeroporto.
- Se il passeggero è costretto a viaggiare in una classe inferiore a quella per la quale ha pagato il biglietto, ha diritto al rimborso della differenza di prezzo.
- Se il passeggero effettua un viaggio «tutto compreso», la compagnia aerea deve rimborsare il tour operator, che poi gira ai passeggeri le somme ricevute.
- I passeggeri non sono tenuti a richiedere alla compagnia aerea i risarcimenti e l'assistenza di cui sopra: la compagnia aerea li deve erogare automaticamente.

## III – Risarcimento in caso di incidente

I passeggeri che viaggiano con una compagnia dell'Unione europea hanno diritto al risarcimento totale in caso di incidente, a prescindere dal luogo dove esso avviene, nonché agli acconti eventualmente necessari per far fronte alle necessità economiche immediate.

- La responsabilità delle compagnie dell'Unione europea per il danno subito da un passeggero in caso di morte, ferimento o altre lesioni personali è illimitata. In altre parole le possibili richieste di risarcimento non sono soggette a massimali.
- Entro 15 giorni dall'individuazione del beneficiario, la compagnia aerea versa a titolo di acconto le somme necessarie per far fronte alle prime necessità economiche. In caso di morte, le somme versate a titolo di acconto non possono essere inferiori a 15 000 Special Drawing Rights [diritti speciali di prelievo (unità monetaria internazionale)], ossia circa 20 000 € per passeggero.
- Per facilitare la rapida soluzione di contenziosi di entità limitata, fino a 100 000 Special Drawing Rights (circa 130 000 €), le compagnie aeree possono essere esonerate (del tutto o in parte) dalla loro responsabilità soltanto se il danno è stato causato (interamente o in parte) dalla negligenza del passeggero ferito o deceduto.

## IV – Viaggi aerei «tutto compreso»

I passeggeri che viaggiano nell'ambito di un viaggio o di una vacanza «tutto compreso» acquistata nell'Unione europea devono ricevere dall'organizzatore informazioni precise sul loro viaggio. Essi godono anche di precisi diritti relativamente all'adempimento del contratto.

- Il prospetto pubblicitario deve, tra l'altro, indicare in maniera chiara e precisa la destinazione, l'itinerario e i mezzi di trasporto previsti. L'informazione contenuta nel prospetto è vincolante per l'organizzatore.
- Prima della partenza l'organizzatore deve fornire per iscritto gli orari, le località di sosta intermedia e le coincidenze.
- Il cliente ha il diritto di trasferire la propria prenotazione ad un'altra persona.
- Il prezzo stipulato nel contratto non può essere modificato a meno che le condizioni non ne prevedano espressamente la possibilità.
- L'organizzatore è responsabile di qualsiasi inadempimento contrattuale: quindi per gli eventuali problemi legati al volo nell'ambito di un viaggio o di una vacanza «tutto compreso» il cliente si rivolge direttamente all'organizzatore, che agirà per conto del passeggero nelle trattative con la compagnia aerea.

## V – Altri diritti

Il trasporto aereo è subordinato ad un contratto che conferisce ai passeggeri alcuni diritti. Si consiglia di chiederne una copia alla compagnia aerea o all'agenzia di viaggi.

In virtù degli accordi internazionali una linea aerea è responsabile per il danno causato dal ritardo, eccetto se prova che ha fatto tutto ciò che ragionevolmente poteva per evitare il danno o che era impossibile agire in tal modo. È inoltre responsabile della perdita o del danno al bagaglio. Si consiglia di chiedere informazioni alla compagnia aerea o all'agenzia di viaggi.

### Esercizio dei diritti dei passeggeri

*I diritti dei passeggeri qui illustrati sono sanciti nel diritto comunitario stesso o in leggi nazionali di attuazione delle direttive dell'UE. Di conseguenza le compagnie aeree, le agenzie di viaggi, i tour operator e tutti gli altri prestatori di servizi di trasporto aereo sono tenuti a rispettarli.*

- La prima cosa che un passeggero deve fare è contattare la compagnia aerea o l'organizzatore della vacanza «tutto compreso».
- Se un passeggero ritiene che la legge non sia stata rispettata, deve contattare l'ente nazionale responsabile del trasporto aereo o della protezione dei consumatori (se disponibile; cfr. più avanti per ulteriori dettagli).
- Qualora un passeggero abbia subito danni a causa dell'inosservanza del diritto comunitario, può adire le vie legali presso i tribunali nazionali.
- Anche le associazioni di consumatori e passeggeri possono offrire consulenza o assistenza.
- Infine il passeggero può informare dell'esito del proprio reclamo: Commissione europea, Direzione generale Trasporti e energia, Rue de la Loi 200, B - 1049 Bruxelles, Fax: (32-2) 299 10 15, E-mail: [tren-approights@cec.eu.int](mailto:tren-approights@cec.eu.int).

