



Giovedì 13/04/2017

Overbooking aerea. I diritti del passeggero

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

"Spiacente non abbiamo posti". E' la feroce notizia che un passeggero, munito di regolare biglietto e prenotazione confermata e in procinto di partire per le agognate vacanze, puo' sentirsi dire in uno degli aeroporti italiani o dell'Unione europea. Si chiama overbooking (sovraprenotazione) ed e' un sistema che praticamente tutte le compagnie aeree adottano: vendono cioe' piu' biglietti di quanti siano i posti a disposizione. Saltano viaggio e nervi percio' abbiamo voluto elencare le opzioni alle quali ha diritto il malcapitato turista (1).

In caso di overbooking la compagnia aerea deve offrire al passeggero una delle seguenti scelte:

- 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 piu' conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili.

- Assistenza, ovvero:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;

- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o piu' pernottamenti;

- trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;

- due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail.

(l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilita' ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonche' ai bambini non accompagnati).

- Compensazione pecuniaria di:

- euro 250 per i voli, intracomunitari o internazionali, inferiori o pari a 1.500 Km;

- euro 400 per i voli intracomunitari superiori a 1.500 km e per quelli internazionali tra i 1.500 e i 3.500 km;

- euro 600 per i voli internazionali superiori a 3.500 km.

Se al passeggero viene offerta la possibilita' 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 puo' ridurre



queste compensazioni del 50%.

La compensazione va pagata in contanti, con assegno bancario o con bonifico oppure, in accordo col passeggero, con buoni viaggio e/o altri servizi.

Ovviamente il pagamento della compensazione non impedisce al viaggiatore di avanzare una richiesta di rimborso del danno ulteriore, soggettivo, subito a causa del disservizio.

Il passeggero ha diritto alla differenza di prezzo se viaggia in una classe inferiore a quella prenotata. Il passeggero non e' tenuto a chiedere i risarcimenti e i servizi elencati perche' devono essere erogati dalla compagnia aerea che deve informare i passeggeri dei loro diritti.

(1) Per approfondimenti si veda la scheda specifica di Primo Mastrantoni

Fonte: <http://www.aduc.it>