

Voli cancellati: le istruzioni per ottenere un rimborso

Pubblicato: Sabato 17 Aprile 2010



L'eruzione del vulcano islandese in questi giorni ha paralizzato il traffico aereo di mezza Europa. Questo significa che molte persone non sono in grado di partire oppure si trovano all'estero senza la possibilità di rientrare. L'Aduc, associazione dei consumatori, ha chiarito i diritti dei viaggiatori che hanno acquistato biglietti aerei o pacchetti turistici. Ecco un utile riassunto

VOLI AEREI

Se il biglietto aereo non fa parte di un pacchetto turistico, è necessario rivolgersi alla compagnia aerea. Il passeggero ha diritto a:

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 più conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili. La compagnia può anche offrire un buono da utilizzare in futuro, ma sta al consumatore decidere se accettarlo o meno.

Assistenza, ovvero:

- pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
- adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più 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 mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonché ai bambini non accompagnati.

Non si ha diritto alla compensazione pecuniaria né al risarcimento del danno. Se però la compagnia aerea non garantisce i diritti di cui sopra, e il consumatore è costretto a pagare di tasca propria (albergo, pasti, voli, etc.), al rientro in Italia si potrà chiedere un rimborso di quanto speso ed un risarcimento del danno causato dall'inadempimento di obblighi di legge (per l'occasione è bene conservare scontrini e fatture).

PACCHETTI TURISTICI

Se non si viaggia in gruppo, per la mancata partenza valgono le informazioni a seguire. Per il mancato ritorno, se è difficile o impossibile contattare il tour operator e/o l'agenzia di viaggi, ci si dovrà

rivolgere alla compagnia aerea facendo valere i diritti di cui sopra.

Se si è in gruppo è necessario rivolgersi al tour operator o all'agenzia di viaggi.

Se il consumatore non è ancora partito, ha diritto a una di queste opzioni:

- usufruire di un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza supplementi di prezzo;
- usufruire di un altro pacchetto di qualità inferiore previo rimborso della differenza di prezzo;
- essere rimborsato dell'intera somma già pagata entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione;

Non c'è invece alcun diritto al risarcimento del danno provocato dalla cancellazione (es: risarcimento da vacanza rovinata).

Se il consumatore è già partito e non riesce a rientrare a causa della cancellazione del volo, l'organizzatore (tour operator o agenzia viaggi) appresta a proprie spese ogni rimedio utile al soccorso del consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio. Il consumatore non ha invece diritto al risarcimento del danno (es: risarcimento da vacanza rovinata).

Se però il tour operator e/o l'agenzia viaggi non garantiscono i diritti di cui sopra, e il consumatore è per questo motivo costretto a pagare di tasca propria (albergo, pasti, voli, etc.), al rientro in Italia si potrà chiedere un rimborso di quanto speso ed un risarcimento del danno causato dall'inadempimento di obblighi di legge (per l'occasione è bene conservare scontrini e fatture). La richiesta di rimborso e risarcimento va fatta entro 10 giorni dal rientro con raccomandata a/r.

PRENOTAZIONI ALBERGHIERE

Non ci sono leggi ma solo regole contrattuali. Per cui è molto probabile che la notte d'albergo disdetta il giorno prima o il giorno stesso si debba pagare; per le eventuali notti successive va visto caso per caso.

Aduc offre ai consumatori una consulenza gratuita:

- **telefonica: dal lunedì' al venerdì' dalle ore 15 alle 18 al numero 055.290606**
- **online: <http://sosonline.aduc.it/>**

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it