

VareseNews

Risarcimento per ritardo aereo – Conoscere i propri diritti e far valere i propri diritti

Pubblicato: Giovedì 2 Novembre 2023



Ogni anno, milioni di passeggeri devono affrontare i disagi conseguenti ai ritardi dei voli. Sebbene questi inconvenienti possano essere frustranti, molti viaggiatori non sono consapevoli dei loro diritti al risarcimento. Questa guida si propone di far luce sulle complessità del risarcimento per ritardo aereo, in particolare nell'ambito del regolamento CE 261 dell'Unione Europea, e di guidare i passeggeri su come richiedere ciò che spetta loro di diritto.

Punti di forza

- **Regolamento CE 261:** Il regolamento EC 261 dell'Unione Europea obbliga le compagnie aeree a risarcire i passeggeri per i ritardi di volo superiori alle tre ore, a meno che il ritardo non sia dovuto a circostanze straordinarie. Il risarcimento può variare da 250 a 600 euro, a seconda della distanza del volo e della durata del ritardo.
- **Ammissibilità e importo del risarcimento:** L'importo del risarcimento varia in base alla distanza del volo e alla durata del ritardo. Ad esempio, i voli a corto raggio con un ritardo di almeno 3 ore possono ottenere 250 euro, mentre i voli a lungo raggio con un ritardo di almeno 4 ore possono ottenere 600 euro. Il regolamento si applica a tutti i voli in partenza da un aeroporto dell'UE e, per i voli in arrivo in un aeroporto dell'UE, la compagnia aerea deve avere sede nell'UE.
- **Compagnie di risarcimento volo vs. richieste di risarcimento indipendenti:** I passeggeri

possono richiedere l'assistenza di società di risarcimento del volo, che gestiscono l'intero processo di richiesta di indennizzo ma addebitano una commissione per il successo, oppure optare per una richiesta di indennizzo indipendente, che può richiedere molto tempo ma consente ai passeggeri di trattenere l'intero importo del risarcimento.

- **Sfatare i miti più comuni:** Esistono diverse idee sbagliate sul risarcimento per ritardo aereo. Ad esempio, l'accettazione di assistenza da parte della compagnia aerea, come i pasti o la sistemazione in albergo, non rinuncia al diritto di ottenere un risarcimento in denaro. Inoltre, sia i cittadini dell'UE che quelli extracomunitari possono richiedere un risarcimento ai sensi del regolamento CE 261, a condizione che il volo soddisfi i criteri del regolamento.
- **Storie di successo reali:** Diversi passeggeri hanno richiesto con successo un risarcimento per i ritardi dei voli, evidenziando l'importanza di essere informati e proattivi. Queste storie testimoniano l'efficacia del regolamento CE 261 e i potenziali vantaggi per i passeggeri interessati.

Panoramica sulla compensazione dei ritardi di volo



Nelle discussioni sui risarcimenti per i ritardi dei voli, il termine "EC 261" potrebbe non essere sempre l'unico da considerare, ma è spesso il riferimento di fondo. Questo regolamento dell'Unione Europea è diventato lo standard di riferimento, stabilendo regole chiare e trasparenti che responsabilizzano le compagnie aeree. La sua influenza è così profonda che molti viaggiatori al di fuori dell'UE, dopo aver sentito parlare dei suoi vantaggi, credono erroneamente che standard simili si applichino a livello globale. Sebbene esistano diverse normative in tutto il mondo, nessuna ha raccolto tanta attenzione o efficacia quanto la CE 261. Per questo motivo, in questo articolo ci concentreremo su questa particolare normativa.

Quando si parla di ritardi dei voli, il problema non è solo l'attesa. Sono le coincidenze perse, i piani stravolti e l'incertezza generale. Ma c'è un aspetto positivo. In molte parti del mondo, soprattutto nell'Unione Europea, i passeggeri hanno diritti legali quando i loro voli sono in ritardo. La pietra miliare di questi diritti in Europa è il Regolamento CE 261.

In base al regolamento CE 261, le compagnie aeree sono tenute a risarcire i passeggeri se il loro volo subisce un ritardo di tre o più ore, a condizione che il ritardo non sia dovuto a circostanze straordinarie al di fuori del controllo della compagnia aerea. Il risarcimento può variare da 250 a 600 euro, a seconda della distanza del volo e della durata del ritardo.

Ma non si tratta solo di denaro. Il regolamento garantisce anche che le compagnie aeree forniscano assistenza ai passeggeri coinvolti. Ciò può includere pasti, rinfreschi e persino sistemazioni in hotel per i ritardi più lunghi.

La prossima volta che vi troverete bloccati in aeroporto a causa di un volo in ritardo, sappiate che avete dei diritti. Essere informati e proattivi può aiutarvi a gestire meglio la situazione e ad assicurarvi il risarcimento che meritate.

Approfondimento sul regolamento CE 261/2004 in materia di compensazione dei ritardi di volo

Il regolamento CE 261, istituito dall'Unione Europea, è un faro di speranza per i passeggeri che si trovano ad affrontare disservizi aerei. Garantisce che le compagnie aeree rispettino le proprie responsabilità in caso di ritardo, cancellazione o overbooking dei voli. Approfondiamo i dettagli di questo regolamento.

Criteri di ammissibilità del risarcimento per ritardo aereo

Per quanto riguarda i criteri relativi all'origine e alla destinazione del volo, questi si applicano a tutti i voli che partono da un aeroporto situato nell'Unione Europea. Nel caso di voli in arrivo in un aeroporto dell'UE, è necessario che la compagnia aerea abbia la propria sede principale all'interno dell'Unione Europea.

Riguardo alla durata del ritardo, è previsto un risarcimento per i passeggeri in caso di ritardi di tre o più ore rispetto all'orario di arrivo previsto. È importante sottolineare che la valutazione del ritardo si basa sull'orario effettivo di arrivo del volo.

Per quanto concerne il motivo del ritardo, è previsto che le compagnie aeree non siano ritenute responsabili in presenza di "circostanze straordinarie". Queste includono condizioni meteorologiche estreme, minacce alla sicurezza, disordini politici o civili, restrizioni imposte dal controllo del traffico aereo, carenze impreviste nella sicurezza del volo, collisioni con uccelli (bird strike), assenza di guasti tecnici (ATF – Absent Technical Faults), scioperi dei lavoratori, emergenze mediche e problemi operativi vari.

Per una rapida verifica dell'idoneità del vostro volo e del potenziale risarcimento, utilizzate questo strumento di controllo delle richieste di risarcimento.

Quanto si può ottenere come risarcimento per un volo in ritardo?

- Per i voli a corto raggio, che sono voli con una distanza fino a 1.500 km, se il ritardo è di 3 ore o più, l'importo del risarcimento è di €250.
- Per i voli a medio raggio, che sono voli con una distanza da 1.500 km a 3.500 km, se il ritardo è di 3 ore o più, l'importo del risarcimento è di €400.
- Per i voli a lungo raggio, che sono voli con una distanza di oltre 3.500 km, se il ritardo è tra le 3 e le 4 ore, l'importo del risarcimento è di €300.
- Sempre per i voli a lungo raggio, se il ritardo è di 4 ore o più, l'importo del risarcimento sale a €600.

Per ottenere una stima dell'importo del risarcimento, è possibile utilizzare questo [calcolatore](#).

Assistenza supplementare in caso di ritardo del volo



Oltre al risarcimento monetario, l'EC 261 sottolinea anche il benessere dei passeggeri durante i ritardi prolungati. Le compagnie aeree sono obbligate a fornire assistenza e cura ai viaggiatori coinvolti. Ecco cosa dovete sapere e fare per garantire il rispetto dei vostri diritti:

- **Siate proattivi:** Se state subendo un ritardo e la compagnia aerea non vi ha comunicato alcuna informazione o assistenza, rivolgetevi al desk o al personale della compagnia aerea. Dovrebbero fornire gli aggiornamenti e l'assistenza necessaria.
- **Cibo e bevande:** In caso di ritardo di due o più ore, i passeggeri hanno diritto a pasti e bevande in proporzione al tempo di attesa. Se la compagnia aerea non offre immediatamente buoni pasto, non esitate a chiedere.
- **Documentate tutto:** prendete nota dell'ora degli annunci, della natura del ritardo e di qualsiasi altro dettaglio rilevante. Questo può essere utile nel caso in cui dobbiate richiedere un risarcimento in seguito.
- **Rimanere informati:** Informatevi sulla politica della compagnia aerea in materia di ritardi e sui vostri diritti di passeggeri. Questa conoscenza può aiutarvi a discutere le vostre esigenze con il personale della compagnia aerea.
- **Pernottamento:** Se il ritardo si protrae per tutta la notte, le compagnie aeree devono offrire una sistemazione in albergo e il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di alloggio. Se si prevede che il ritardo si protrarrà per tutta la notte, informatevi su queste disposizioni.
- **Conservare le ricevute:** Se fate acquisti a causa del ritardo, come pasti o trasporti, conservate sempre le ricevute. Sono fondamentali per le richieste di rimborso.
- **Mantenere la calma e l'educazione:** Ricordate che il personale della compagnia aerea sta facendo del suo meglio in una situazione difficile. Essere calmi ed educati può spesso portare a una migliore assistenza e comprensione.
- **Accesso alle comunicazioni:** Indipendentemente dalla durata del ritardo, le compagnie aeree devono fornire ai passeggeri l'accesso a mezzi di comunicazione, come telefonate o e-mail

gratuite.

- **Chiedere una consulenza legale:** Se ritenete che la compagnia aerea non stia rispettando i suoi obblighi, prendete in considerazione l'idea di rivolgervi a un esperto legale o a una società di compensazione di volo.
- **Feedback e recensioni:** Dopo il viaggio, valutate la possibilità di fornire un feedback alla compagnia aerea. Un feedback costruttivo può aiutare le compagnie aeree a migliorare i loro servizi. Inoltre, la condivisione della vostra esperienza sulle piattaforme di recensioni può informare e aiutare altri viaggiatori.

Queste disposizioni e consigli d'azione assicurano che, sebbene i passeggeri possano subire disagi a causa del ritardo, le loro esigenze immediate vengano soddisfatte, rendendo il periodo di attesa più sopportabile.

Quali voli sono coperti?

- **Voli interni all'UE:** Questi sono voli che avvengono tra aeroporti situati all'interno dell'Unione Europea, e questo vale indipendentemente dalla compagnia aerea che opera il volo.
- **Compagnie aeree non UE:** Questa categoria comprende i voli che partono da un aeroporto situato all'interno dell'Unione Europea ma hanno come destinazione un luogo fuori dall'UE.
- **Compagnie aeree dell'UE:** In questo caso, si tratta di voli che hanno origine in un paese esterno all'Unione Europea ma atterrano in un aeroporto situato all'interno dell'UE.

Esempi

1. Volo dall'Aeroporto di Francoforte (Francoforte, Germania) all'Aeroporto Charles de Gaulle (Parigi, Francia) con Lufthansa:

Distanza: 449 km.

Ritardo: Il volo è stato ritardato di 4 ore a causa di un guasto tecnico non legato alla regolare manutenzione.

Risarcimento: In considerazione della distanza e della durata del ritardo, i passeggeri hanno diritto a 250 euro ai sensi della normativa CE 261.

2. Volo dall'aeroporto di Londra Heathrow (Londra, Regno Unito) all'aeroporto internazionale John F. Kennedy (New York, USA) con British Airways:

Distanza: 5540 km.

Ritardo: Il volo ha subito un ritardo di 5 ore a causa di problemi operativi all'aeroporto di partenza.

Risarcimento: In considerazione della distanza e della durata del ritardo, i passeggeri hanno diritto a 600 euro in base alla normativa CE 261. Tuttavia, poiché la destinazione è al di fuori dell'UE, il risarcimento può essere ridotto del 50% se il ritardo all'arrivo è di 3-4 ore. In questo caso, i passeggeri riceveranno 300 euro.

3. Volo dall'Aeroporto Internazionale Indira Gandhi (Delhi, India) all'Aeroporto di Amsterdam Schiphol (Amsterdam, Paesi Bassi) con KLM Royal Dutch Airlines (compagnia aerea registrata nell'UE):

Distanza: 6364 km.

Ritardo: Il volo è stato ritardato di 4 ore a causa di problemi imprevisti di programmazione dell'equipaggio.

Risarcimento: Anche se il volo ha avuto origine al di fuori dell'UE, poiché la compagnia aerea è registrata nell'UE e la destinazione è all'interno dell'UE, i passeggeri hanno diritto a un risarcimento. Considerando la distanza e la durata del ritardo, i passeggeri hanno diritto a 600 euro ai sensi del regolamento CE 261.

Quali voli non sono coperti?

Compagnie aeree non UE: Questa categoria include i voli che non partono né arrivano in un Paese appartenente all'Unione Europea.

Circostanze straordinarie: Si riferisce a ritardi causati da situazioni che sono al di fuori del controllo della compagnia aerea. Esempi di tali situazioni possono essere condizioni meteorologiche estreme, minacce alla sicurezza, instabilità politica e restrizioni imposte dal controllo del traffico aereo.

Diritti rinunciati: In alcuni casi, i passeggeri possono decidere di accettare volontariamente un voucher di viaggio offerto dalla compagnia aerea come alternativa al risarcimento monetario per il ritardo subito. Accettando il voucher, i passeggeri rinunciano al diritto a ulteriori compensi. Tuttavia, è importante sottolineare che l'accettazione di assistenza da parte della compagnia aerea, che può includere ad esempio buoni per i pasti o la sistemazione in hotel, non influisce sul diritto del passeggero a ricevere il risarcimento monetario.

Esempi

1. Volo dall'Aeroporto di Monaco di Baviera (Monaco, Germania) all'Aeroporto Internazionale di Vienna (Vienna, Austria) con Lufthansa:

Distanza: 354 km.

Ritardo: Il volo è stato ritardato di 2 ore a causa di un guasto tecnico.

Risarcimento: Data la distanza e la durata del ritardo, inferiore a 3 ore all'arrivo, i passeggeri non hanno diritto a un risarcimento ai sensi del regolamento CE 261.

2. Volo dall'Aeroporto di Barcellona-El Prat (Barcellona, Spagna) all'Aeroporto Internazionale John F. Kennedy (New York, USA) con Iberia:

Distanza: 6150 km.

Ritardo: Il volo è stato ritardato di 5 ore a causa delle condizioni meteorologiche estreme, considerate "circostanze straordinarie".

Risarcimento: Anche se la durata del ritardo è stata significativa, il ritardo è stato causato da "circostanze straordinarie" (condizioni meteorologiche estreme). Pertanto, i passeggeri non hanno diritto al risarcimento ai sensi dell'EC 261.

3. Volo dall'Aeroporto Internazionale di Narita (Tokyo, Giappone) all'Aeroporto di Amsterdam Schiphol (Amsterdam, Paesi Bassi) con All Nippon Airways (una compagnia aerea non registrata nell'UE):

Distanza: 9318 km.

Ritardo: Il volo è stato ritardato di 4 ore a causa di problemi operativi.

Compensazione: Il volo ha avuto origine al di fuori dell'UE e la compagnia aerea non è registrata nell'UE. Pertanto, i passeggeri non hanno diritto alla compensazione pecunaria ai sensi dell'EC 261, anche se la destinazione è all'interno dell'UE.

È importante notare che, anche se questi voli o queste situazioni potrebbero non essere coperti da risarcimento ai sensi dell'EC 261, i passeggeri potrebbero comunque avere altri diritti o essere coperti da regolamenti o politiche aeree diverse.

Limite di tempo per la compensazione del ritardo di volo

Il regolamento CE 261 consente ai passeggeri di richiedere un risarcimento per i ritardi dei voli, ma è essenziale essere consapevoli dei limiti di tempo stabiliti dai singoli Stati membri dell'UE. Questi termini determinano quanto tempo dopo il volo perturbato un passeggero può presentare una richiesta di risarcimento.

- In **Germania**, il limite di tempo entro il quale è possibile richiedere un risarcimento è di 3 anni.
- Nel **Regno Unito**, il periodo entro il quale si può fare una richiesta di risarcimento è più lungo, estendendosi fino a 6 anni.
- In **Spagna**, il limite di tempo per presentare una richiesta di risarcimento è di 5 anni.
- Anche in **Francia**, il periodo entro cui si può richiedere un risarcimento è di 5 anni.
- In **Italia**, il tempo a disposizione per fare una richiesta di risarcimento è di 2 anni, il più breve tra i paesi elencati.

Sebbene sia forte la tentazione di affrontare immediatamente un ritardo del volo, soprattutto se questo interrompe l'inizio della vostra vacanza, ricordate che non dovete affrettare il processo di risarcimento. Godetevi le vacanze e una volta tornati potrete avviare la richiesta di risarcimento. Tuttavia, è sempre vantaggioso presentare la richiesta di risarcimento quando i dettagli del disservizio sono ancora freschi nella vostra mente e tutte le informazioni pertinenti sono a portata di mano.

Miti e luoghi comuni sul risarcimento per ritardo aereo



Quando si parla di risarcimento per ritardo aereo, si sentono spesso informazioni contrastanti e spesso non accurate. Vediamo di sfatare alcuni dei miti e delle idee sbagliate più comuni:

1. **Mito: "Posso chiedere un risarcimento solo se il mio volo ha subito un ritardo superiore alle 8 ore".**

La verità: in base al regolamento CE 261, i passeggeri possono chiedere un risarcimento per i voli che hanno subito un ritardo di tre o più ore all'arrivo.

2. **Mito: "Le compagnie aeree non devono risarcimenti se il ritardo è dovuto al maltempo".**

Verità: Sebbene le "circostanze straordinarie", come le condizioni meteorologiche estreme, possano esentare le compagnie aeree dal pagamento del risarcimento, non si tratta di una regola generale. Se la compagnia aerea avrebbe potuto prevedere e gestire la situazione, potrebbe comunque essere

responsabile.

3. Mito: “Ho accettato un buono pasto dalla compagnia aerea, quindi non posso chiedere un risarcimento”.

Verità: l'accettazione di assistenza (come il vitto o l'alloggio in albergo) non rinuncia al diritto al risarcimento. Si tratta di diritti distinti.

4. Mito: “Solo i cittadini dell'UE possono chiedere un risarcimento ai sensi della CE 261”.

La verità: l'EC 261 si applica a tutti i passeggeri, indipendentemente dalla loro nazionalità, purché il volo soddisfi i criteri del regolamento (ad esempio, in partenza da un aeroporto dell'UE).

5. Mito: “È troppo complicato chiedere un risarcimento; non ne vale la pena”.

La verità: anche se la procedura può sembrare scoraggiante, esistono strumenti e servizi che aiutano i passeggeri a richiedere il risarcimento che spetta loro senza problemi.

6. Mito: “Se ottengo un rimborso per il mio volo in ritardo, non posso chiedere un ulteriore risarcimento”.

La verità: il rimborso del biglietto aereo e il risarcimento per il ritardo sono due diritti distinti. Anche se si riceve un rimborso totale o parziale per il volo perturbato, si può avere diritto a un risarcimento in base alla durata del ritardo e alle circostanze.

7. Mito: “L'accettazione di un buono viaggio non pregiudica il mio diritto a un risarcimento monetario”.

Verità: spesso le compagnie aeree offrono voucher di viaggio come alternativa al risarcimento in denaro. Se accettate un voucher di questo tipo, potreste rinunciare al diritto di richiedere un ulteriore risarcimento in denaro. Assicuratevi sempre di aver compreso le condizioni prima di accettare qualsiasi offerta della compagnia aerea.

Comprendendo i fatti e sfatando questi miti, i passeggeri possono essere meglio equipaggiati per navigare nelle complessità del risarcimento per ritardo aereo e assicurarsi di richiedere con successo ciò di cui hanno diritto.

Storie vere di risarcimenti per ritardi di volo



Diverse persone si sono recentemente rivolte a Euflightcompensation.com per ottenere assistenza nella richiesta di risarcimento per ritardo aereo. Con il loro permesso, questo sito web ha condiviso le loro storie di successo per sottolineare l'importanza di conoscere i propri diritti:

1. Ritardo imprevisto di Sarah a Barcellona

Sarah stava viaggiando da Barcellona a Londra quando il suo volo è stato ritardato di cinque ore a causa di un guasto tecnico. Inizialmente, la compagnia aerea ha offerto solo dei buoni pasto. Tuttavia, una volta tornata a casa, Sarah è venuta a conoscenza dell'EC 261 e ha presentato una richiesta di risarcimento. Nel giro di un mese ha ricevuto un risarcimento di 250 euro.

2. Tom e il volo in overbooking

Tom era entusiasta del suo viaggio da Parigi a Roma. Tuttavia, una volta arrivato all'aeroporto, è stato informato che il volo era in overbooking. Nonostante l'inconveniente, Tom è stato riprogettato su un volo successivo e ha raggiunto Roma con un ritardo di quattro ore. Consapevole dei suoi diritti, Tom ha chiesto un risarcimento e ha ottenuto 400 euro.

3. L'avventura di Anika a Berlino

Il volo di Anika da Berlino ad Amsterdam ha subito un ritardo di sei ore a causa di problemi operativi. La compagnia aerea le ha fornito l'alloggio per la notte. Una volta tornata ad Amsterdam, Anika ha utilizzato il nostro calcolatore di risarcimento per stimare la sua richiesta e ha ottenuto un risarcimento di 250 euro.

4. Il viaggio della famiglia di Raj da Delhi a Parigi

Raj e la sua famiglia di cinque persone stavano viaggiando con una compagnia aerea dell'UE da Delhi a Parigi. Il loro volo ha subito un ritardo di sette ore. Anche se il loro viaggio era iniziato al di fuori dell'UE, la compagnia aerea aveva sede nell'UE e quindi avevano diritto a un risarcimento. Dopo alcuni

mesi dalla presentazione della richiesta di risarcimento, la famiglia è stata entusiasta di ricevere un risarcimento totale di 3.000 euro (5 x 600 euro).

Queste storie evidenziano l'importanza di essere informati e proattivi. Sebbene le interruzioni dei voli siano spiacevoli, conoscere i propri diritti può trasformare un'esperienza spiacevole in una richiesta di risarcimento di successo.

Processo di richiesta di risarcimento per ritardo del volo



Quando devono affrontare un ritardo aereo, i passeggeri hanno due strade principali per richiedere un risarcimento: farlo autonomamente o richiedere l'assistenza di una società di risarcimento voli. Ogni metodo ha i suoi pro e i suoi contro:

1. Utilizzo di una società di compensazione del volo

Vantaggi: Queste società sono specializzate nella richiesta di risarcimento per conto dei passeggeri. Si occupano di tutte le pratiche, delle trattative e anche delle azioni legali, se necessario. Per molti, questo è un modo semplice di richiedere un risarcimento.

Svantaggi: Se da un lato queste società aumentano le possibilità di successo della richiesta di risarcimento, dall'altro richiedono in genere una commissione per il successo. Lo standard di mercato è di circa il 35% dell'importo del risarcimento. Quindi, se vi viene riconosciuto un risarcimento di 600 euro, riceverete 390 euro, mentre 210 euro andranno alla società come commissione.

Raccomandazione: Per chi ha poco tempo o poca dimestichezza con il processo, questa può essere una soluzione ideale. Per un elenco di società affidabili, consultare questo elenco delle [migliori società di compensazione dei voli](#).

2. Richiedere un risarcimento in modo indipendente:

Vantaggi: In caso di esito positivo, si trattiene l'intero importo dell'indennizzo senza alcuna detrazione.

Svantaggi: Il processo può richiedere molto tempo e una buona conoscenza della normativa CE 261. Le

compagnie aeree spesso ritardano o ignorano le richieste di risarcimento dei singoli, sapendo che molti non intraprenderanno azioni legali. Mentre le compagnie aeree sono obbligate a rispondere entro un certo periodo di tempo, non esiste un termine regolamentato per il rimborso.

Raccomandazione: Per coloro che hanno familiarità con il regolamento CE 261 e hanno il tempo di seguirlo con costanza, questo può essere un approccio gratificante.

Fasi della richiesta di risarcimento per ritardo aereo indipendente

1. Determinare l'idoneità:

Utilizzate il [programma di controllo delle richieste di indennizzo](#) per valutare rapidamente se il vostro volo è idoneo alla compensazione pecunaria ai sensi dell'EC 261.

2. Raccogliere la documentazione necessaria:

Assicuratevi di avere i biglietti aerei, le carte d'imbarco, qualsiasi comunicazione della compagnia aerea sul ritardo, le ricevute delle spese aggiuntive e una registrazione della durata e del motivo del ritardo.

3. Compilare il modulo di richiesta di rimborso EC 261:

Compilare il [modulo EC 261/2004](#) con tutti i dettagli pertinenti. Molte compagnie aeree hanno anche un proprio modulo sul loro sito web. Assicuratevi di compilarlo e di allegare i documenti necessari.

4. Rivolgersi alla compagnia aerea:

Inviate il vostro reclamo al servizio clienti della compagnia aerea o all'ufficio reclami designato via e-mail. Sebbene un'e-mail sia solitamente sufficiente, assicuratevi di conservare tutta la corrispondenza per i vostri archivi.

5. Attendere la risposta della compagnia aerea:

In genere le compagnie aeree rispondono entro 6-8 settimane. Se accettano la richiesta, elaborano il risarcimento. Se la richiesta viene respinta, è bene comprenderne le ragioni e valutare i passi successivi.

6. Azione legale (se necessaria):

Se la compagnia aerea continua a rifiutare un reclamo valido e avete esaurito le altre vie, prendete in considerazione un'azione legale. In questi casi è necessario farsi rappresentare da un avvocato.

Entrambi i metodi di richiesta di risarcimento – autonomamente o tramite una società di risarcimento voli – presentano vantaggi e sfide distinte. In definitiva, l'approccio migliore dipende dalle preferenze del singolo passeggero, dalla sua disponibilità di tempo e dal suo grado di confidenza con la procedura. Sia che si apprezzi l'esperienza e la convenienza offerta dalle compagnie di risarcimento, sia che si preferisca affrontare il processo da soli per ottenere l'intero risarcimento, entrambe le strade possono portare a una richiesta di risarcimento di successo. L'importante è scegliere il percorso più adatto alle proprie esigenze.

Vale la pena chiedere un risarcimento per ritardo del volo?



Mentre concludiamo questa guida completa sul risarcimento per ritardo aereo, potreste riflettere sulle implicazioni etiche della richiesta di risarcimento. Ne vale davvero la pena ed è la cosa giusta da fare? Per fare luce su questa prospettiva, ecco il parere di Martynas Baniulis, co-proprietario di Euflightcompensation.com:

“Assolutamente, il risarcimento per i ritardi dei voli non riguarda solo il rimborso monetario; si tratta di ritenere le compagnie aeree responsabili dei disagi che causano. Parlando per esperienza, ho visto in prima persona l'impatto dei ritardi dei voli sui passeggeri. Non si tratta solo del disagio dell'attesa, ma anche delle coincidenze perse, dei piani stravolti e dell'incertezza generale che ne deriva. Chiedendo un risarcimento, i passeggeri inviano un chiaro messaggio alle compagnie aeree: devono dare priorità alla puntualità e al servizio clienti. È un modo per garantire che le compagnie aeree mantengano standard elevati e siano ritenute responsabili delle loro azioni. Quindi, vale la pena chiedere un risarcimento per ritardo aereo? Senza dubbio. È un passo avanti verso un'industria dell'aviazione più responsabile e favorevole ai passeggeri”.

Come era la situazione prima del regolamento CE 261?



Prima dell'entrata in vigore del regolamento CE 261, il panorama dei viaggi aerei nell'Unione Europea era pieno di incoerenze e di sfide per i passeggeri. Le compagnie aeree adottavano spesso politiche ambigue in materia di compensazione per le interruzioni dei voli, lasciando i passeggeri nell'incertezza dei loro diritti. La compensazione, quando offerta, era discrezionale e variava molto. A un passeggero poteva essere offerto un buono per un ritardo significativo, mentre un altro sullo stesso volo poteva non ricevere nulla. La comunicazione da parte delle compagnie aeree durante i disservizi è stata spesso scarsa, aumentando la frustrazione dei viaggiatori.

Il massimo che i passeggeri potevano sperare in caso di ritardo era un buono o un rimborso, e anche in questo caso dovevano dimostrare di aver subito perdite finanziarie maggiori per ricevere più del prezzo del biglietto. In alcuni casi, inoltre, i voli con pochi passeggeri non partivano nemmeno, perché la loro gestione era considerata una perdita per le compagnie aeree. Immaginate la frustrazione dei viaggiatori che scoprivano che il loro volo non sarebbe decollato semplicemente perché non era abbastanza pieno.

Perché è stato creato il CE 261?

L'Unione Europea ha riconosciuto questi problemi evidenti e la necessità di una normativa unificata per garantire un trattamento equo dei passeggeri aerei in tutti gli Stati membri. Il regolamento CE 261 è stato introdotto per fornire linee guida chiare sui diritti dei passeggeri, ritenere le compagnie aeree responsabili per i disservizi sotto il loro controllo e promuovere un approccio coerente al risarcimento e all'assistenza in caso di ritardi e cancellazioni. Il regolamento ha trasformato l'esperienza del viaggio aereo, garantendo che i passeggeri non siano più lasciati alla mercé della discrezionalità delle compagnie aeree e che abbiano diritti chiari quando si verificano i disservizi.

Domande frequenti

? Che cos'è esattamente il risarcimento per ritardo aereo?

Il risarcimento per ritardo del volo è un importo monetario che le compagnie aeree sono tenute a versare ai passeggeri quando il loro volo è in ritardo oltre una certa soglia di tempo e il ritardo non è dovuto a

circostanze straordinarie al di fuori del controllo della compagnia aerea. Questa compensazione è prevista da regolamenti come l'EC 261 dell'Unione Europea, che garantisce ai passeggeri un risarcimento per i disagi causati da ritardi significativi.

? Per quanto tempo il mio volo deve subire un ritardo per poter ottenere un risarcimento?

Ai sensi del regolamento CE 261, i passeggeri hanno diritto a una compensazione pecuniaria se il loro volo arriva a destinazione 3 o più ore dopo l'orario originariamente previsto. L'importo della compensazione varia in base alla distanza del volo e alla durata del ritardo.

? In quali circostanze non ho diritto al risarcimento per ritardo aereo?

Le compagnie aeree non sono tenute a risarcire i passeggeri se il ritardo è stato causato da "circostanze straordinarie" che sfuggono al controllo della compagnia aerea. Queste possono includere condizioni meteorologiche estreme, minacce alla sicurezza, instabilità politica, restrizioni del controllo del traffico aereo, carenze impreviste nella sicurezza del volo, bird strike e altri eventi imprevisti. È essenziale comprendere il motivo del ritardo per determinare l'ammissibilità.

? Come viene determinato l'importo del risarcimento in caso di ritardo del volo?

L'importo del risarcimento è determinato in base alla distanza del volo e alla durata del ritardo. Per i voli a corto raggio (fino a 1.500 km) con un ritardo di 3 o più ore, il risarcimento è di 250 euro. Per i voli a medio raggio (da 1.500 km a 3.500 km) con un ritardo simile, la compensazione è di 400 euro. Per i voli a lungo raggio (oltre 3.500 km) con un ritardo di 3-4 ore, i passeggeri ricevono 300 euro e per i ritardi di 4 ore o più, 600 euro.

? Posso chiedere un risarcimento se il mio volo è stato ritardato a causa di problemi tecnici dell'aeromobile?

Sì, i problemi tecnici che non sono legati alla regolare manutenzione o che non sono stati causati da circostanze straordinarie sono in genere idonei a essere risarciti. Le compagnie aeree sono tenute a mantenere i propri aeromobili in modo adeguato e i guasti tecnici imprevisti che causano ritardi rendono la compagnia aerea responsabile di risarcire i passeggeri interessati.

? Cosa succede se la compagnia aerea mi offre dei voucher o un altro volo a causa del ritardo?

L'accettazione di assistenza da parte della compagnia aerea, come pasti, rinfreschi o sistemazione in albergo, non pregiudica il diritto al risarcimento in denaro. Tuttavia, se la compagnia aerea vi offre un voucher di viaggio in alternativa al risarcimento in denaro e voi lo accettate, potreste rinunciare al diritto di richiedere un ulteriore risarcimento in denaro. Assicuratevi sempre di aver compreso i termini prima di accettare qualsiasi offerta della compagnia aerea.

? Quanto tempo prima posso chiedere un risarcimento per un volo in ritardo?

I tempi per la richiesta di risarcimento variano a seconda dei Paesi dell'Unione Europea. Ad esempio, in Germania è possibile richiedere un risarcimento per i voli fino a 3 anni, mentre nel Regno Unito è possibile richiedere un risarcimento fino a 6 anni. È essenziale verificare i limiti temporali specifici stabiliti dal paese in cui ha sede la compagnia aerea o da cui è partito il volo.

? Devo essere un cittadino dell'UE per richiedere un risarcimento ai sensi dell'EC 261?

No, il regolamento CE 261 si applica a tutti i passeggeri, indipendentemente dalla nazionalità. I criteri fondamentali sono l'origine e la destinazione del volo e la base della compagnia aerea. Se il volo è partito da un aeroporto dell'UE o è stato effettuato da una compagnia aerea con sede nell'UE e in arrivo nell'UE, potreste avere diritto a un risarcimento.

? Quanto tempo ci vuole in genere per ricevere il risarcimento una volta richiesto?

Il tempo necessario per ricevere un risarcimento può variare. In genere le compagnie aeree hanno un periodo prestabilito, spesso di 6-8 settimane, per rispondere alle richieste di risarcimento. Se la compagnia aerea accetta la richiesta di risarcimento, provvederà a elaborarla in breve tempo. Tuttavia, se la richiesta viene respinta o non risponde, il processo potrebbe richiedere più tempo, soprattutto se si

rende necessaria un'azione legale.

? Cosa devo fare se la compagnia aerea respinge la mia richiesta di risarcimento?

Se la compagnia aerea respinge la richiesta di risarcimento, assicuratevi di averne compreso le ragioni. A volte le compagnie aeree possono rifiutare richieste di risarcimento valide, sperando che i passeggeri non proseguano oltre. Se ritenete che la vostra richiesta di risarcimento sia valida e che le ragioni della compagnia aerea non siano giustificate, potete prendere in considerazione la possibilità di richiedere l'assistenza professionale di società di risarcimento voli o di rappresentanti legali per contestare la decisione della compagnia aerea.

? Cosa si intende per “circostanze straordinarie” nel contesto dei ritardi dei voli?

Le “circostanze straordinarie” si riferiscono a situazioni al di fuori del controllo della compagnia aerea in cui, anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli, il ritardo o la cancellazione non avrebbero potuto essere evitati. Ne sono un esempio le condizioni meteorologiche estreme, le minacce alla sicurezza, l'instabilità politica, le restrizioni del controllo del traffico aereo, le carenze impreviste nella sicurezza dei voli e gli scioperi che influiscono sull'attività della compagnia aerea.

? Se il mio volo è in ritardo, ho diritto a cure e assistenza da parte della compagnia aerea?

Sì, in base al regolamento CE 261, se il volo è in ritardo, la compagnia aerea deve fornire assistenza e cura, soprattutto per i ritardi più lunghi. Ciò può includere pasti, rinfreschi, due telefonate o e-mail gratuite e una sistemazione in albergo se il ritardo è di una notte. Le specifiche dipendono dalla distanza del volo e dalla durata del ritardo.

? Come viene determinato l'importo del risarcimento in caso di ritardo del volo?

L'importo della compensazione per i ritardi dei voli ai sensi dell'EC 261 è determinato in base alla distanza del volo e alla durata del ritardo all'arrivo. I voli a corto raggio (fino a 1.500 km) con un ritardo di 3 o più ore possono ricevere 250 euro. I voli a medio raggio (da 1.500 km a 3.500 km) con la stessa durata di ritardo possono ricevere 400 euro. I voli a lungo raggio (oltre 3.500 km) con ritardo di 3-4 ore possono ricevere 300 euro, mentre quelli con ritardo di 4 ore o più possono ricevere 600 euro.

? Posso chiedere un risarcimento se ho perso una coincidenza a causa di un ritardo?

Sì, se perdete una coincidenza a causa di un ritardo di uno dei vostri voli e arrivate a destinazione con un ritardo di 3 ore o più, potrete avere diritto a un risarcimento. I voli devono rientrare in un'unica prenotazione e la mancata coincidenza deve essere una conseguenza diretta del ritardo del volo iniziale.

? Cosa succede se la compagnia aerea mi offre un volo sostitutivo a causa del ritardo?

Se la compagnia aerea vi offre un volo sostitutivo a causa di un ritardo significativo, potete scegliere di accettarlo. Tuttavia, se anche il volo sostitutivo comporta un ritardo all'arrivo di 3 o più ore, il passeggero ha diritto a un risarcimento ai sensi dell'articolo 261 del trattato CE. Conservate sempre i dati del volo originale e di quello sostitutivo per eventuali richieste di risarcimento future.

? Devo essere un cittadino dell'UE per richiedere un risarcimento ai sensi dell'EC 261?

No, l'EC 261 si applica a tutti i passeggeri, indipendentemente dalla loro nazionalità. I criteri fondamentali sono l'origine e la destinazione del volo e la registrazione della compagnia aerea. Ad esempio, qualsiasi volo in partenza da un aeroporto dell'UE è coperto e per i voli in arrivo in un aeroporto dell'UE, la compagnia aerea deve avere sede nell'UE.

? Quanto tempo ci vuole in genere per ricevere il risarcimento una volta presentata la richiesta di risarcimento?

I tempi di risposta delle compagnie aeree possono variare, ma in genere hanno 6-8 settimane per rispondere alle richieste di risarcimento. Se la richiesta viene accettata, il processo di risarcimento può essere rapido. Tuttavia, se la richiesta viene respinta o non risponde, potrebbero essere necessarie ulteriori azioni, che possono prolungare il processo.

? Cosa devo fare se la compagnia aerea respinge la mia richiesta di risarcimento valida?

Se la compagnia aerea respinge la vostra richiesta di risarcimento e voi ritenete che sia valida, potete approfondire la questione. Prendete in considerazione la possibilità di richiedere l'assistenza professionale di società di compensazione di volo specializzate in queste richieste di risarcimento. Possono aiutarvi a destreggiarvi tra le complessità e persino intraprendere azioni legali per vostro conto, se necessario.

? I voli charter sono coperti dall'EC 261?

Sì, i voli charter sono coperti dall'EC 261, proprio come i voli di linea. Se il vostro volo charter parte da un aeroporto dell'UE o arriva in un aeroporto dell'UE con una compagnia aerea registrata nell'UE e subisce ritardi significativi, potrete avere diritto a un risarcimento.

? Se ho utilizzato miglia aeree o punti per prenotare il mio biglietto, posso ancora chiedere un risarcimento?

Sì, il metodo di pagamento o di prenotazione non influisce sull'ammissibilità al risarcimento. Sia che abbiate pagato il biglietto con denaro, miglia aeree o punti, se il vostro volo soddisfa i criteri per il risarcimento ai sensi dell'EC 261, potete presentare una richiesta di risarcimento.

Conclusione



Navigare nel mondo dei ritardi dei voli può essere un'esperienza scoraggiante, piena di incertezza e frustrazione. Tuttavia, come evidenziato in questa guida completa, i passeggeri non sono impotenti in queste situazioni. Armati di conoscenze e degli strumenti giusti, i viaggiatori possono trasformare questi disservizi in opportunità per responsabilizzare le compagnie aeree e rivendicare ciò che spetta loro di diritto.

Il regolamento CE 261, in particolare, è una testimonianza dei diritti dei passeggeri all'interno dell'Unione Europea. Sottolinea l'importanza della puntualità, della trasparenza e della responsabilità nel settore dell'aviazione. Sia che si scelga di ottenere un risarcimento autonomamente o con l'assistenza di professionisti, la chiave è essere informati e proattivi.

In fin dei conti, il risarcimento per ritardo aereo è molto più che un semplice rimborso monetario. È un riflesso del più ampio impegno a garantire che i passeggeri siano trattati con rispetto ed equità. Comprendendo i vostri diritti e agendo quando necessario, non solo ne trarrete beneficio personalmente, ma contribuirete anche a un settore dell'aviazione più responsabile e incentrato sui passeggeri. Buon viaggio!

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it