

I DIRITTI DEL PASSEGGERO IN CASO DI OVERBOOKING AEREO

Firenze, 10 Aprile 2001. I primi dati sul movimento turistico pasquale ci fanno sapere che quest'anno e' molto considerevole. Quindi, purtroppo, prevediamo un aumento di problemi, quantomeno in valori assoluti, sperando che non lo sia in percentuale. Alberghi, strutture d'ospitalita' in genere, assistenza, igiene, cibo, mezzi di trasporto, tour operator, informazione, spiaggia, giro turistico, divertimenti, sicurezza, assicurazione. Sono questi i settori dove le lamentele dei turisti, durante e dopo le vacanze, si concentrano, e su cui il nostro servizio di consulenza SOS online da' informazione e presta assistenza. La scorsa estate, tra le persone che si sono a noi rivolte, il luogo di regina per i disagi e i cattivi servizi e' toccato alla Sardegna per l'Italia, e all'Egitto per l'estero. Mentre lo scorso ponte di Natale/Capodanno ha visto il dominio assoluto dell'aeroporto Malpensa nei giorni di Natale, i cui strascichi giudiziari sono ancora in corso e dove il comportamento della societa' di gestione -la Sea- durante e dopo la vicenda e' stato da manuale dell'arroganza e dell'incapacita'. Le vacanze pasquali sono piu' brevi -dice il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito- ma non per questo meno problematiche, anche perche' una delle vacanze piu' diffuse -la visita delle citta' d'arte, italiane e non- non trova sempre riscontri di efficienza, ordine e qualita'. Per questo consigliamo a chi si mette in movimento, in caso di disagio e disservizio, di essere il piu' pignolo possibile nel prendere appunti di tutto cio' che non funziona, perche' la legge, per chiedere rimborsi e danni, stabilisce che deve essere fatto entro 10 giorni dal ritorno. Il nostro servizio funziona in Internet, al portale dell'associazione dove rispondiamo nel

giro di 48 ore. Sul nostro portale Internet, inoltre c'e' uno specifico facsimile da usare per formulare la lettera di richiesta rimborso: questo e' il link . Infine ricordiamo quali sono i diritti del passeggero in caso di overbooking aereo, perche' e' un disagio che e' meglio risolvere sul momento, perche' dopo, si potra' chiedere il rimborso del danno, ma resta un viaggio non effettuato e che, magari, conoscendo queste norme, si poteva subito trovare il rimedio. La compagnia aerea deve offrire al passeggero una delle seguenti scelte: il rimborso del prezzo del biglietto, che puo' essere in denaro, in buoni viaggio o altri servizi, a scelta del passeggero; il primo volo possibile fino a destinazione; un volo in data successiva, a scelta del passeggero. In aggiunta la compagnia aerea deve pagare un risarcimento in contanti pari a:

150 euro per i voli fino a 3.500 km o 75 euro se il ritardo e' inferiore a 2 ore;

300 euro per i voli oltre 3.500 km o 150 euro se il ritardo e' inferiore a 4 ore.

La compagnia aerea deve inoltre offrire gratuitamente: una telefonata o fax o telex al luogo di destinazione; pasti o rinfreschi; il pernottamento in albergo; il trasporto fino a destinazione se il passeggero sceglie di atterrare in un altro aeroporto.

Il passeggero ha diritto alla differenza di prezzo se viaggia in una classe inferiore a quella prenotata. Nel caso in cui si effettua un viaggio tutto compreso, la compagnia aerea rimborsa il tour operator, che poi girera' le somme al turista. Il passeggero non e' tenuto a chiedere i risarcimenti e i servizi elencati, perche' devono essere erogati automaticamente dalla compagnia aerea.

