

## OVERBOOKING

Nella prassi commerciale delle compagnie aeree, **spesso accade che anche chi sia regolarmente prenotato** su un volo di linea, disponendo di un valido documento di trasporto ed avendo avuto l'accortezza di essersi presentato tempestivamente all'imbarco, **non venga imbarcato sull'aeromobile perché lo stesso risulta già completamente occupato**. Questa circostanza viene definita in termini tecnici come "overbooking", cioè accettazione di prenotazioni in eccesso.

E' fuori di dubbio che il rifiuto di imbarcare il passeggero in possesso di regolare biglietto, con prenotazione confermata, **costituisca un vero e proprio inadempimento contrattuale della compagnia aerea** cui consegue l'obbligo di quest'ultima di **risarcire i conseguenti danni**. A tutela del passeggero che si vede rifiutato l'imbarco sull'aereo, dal 17 febbraio 2005, vige un nuovo e più analitico regolamento, il **Regolamento CE n. 261 dell'11 febbraio 2004**.

### Cosa stabilisce il Regolamento n. 261/2004

Il Regolamento rinnova la disciplina del c.d. "overbooking", ovvero il complesso delle regole poste a protezione del consumatore-viaggiatore nel caso di diniego di imbarco su un aereo per sovra-prenotazione (eccesso di prenotazioni rispetto ai posti disponibili sull'aereo), di cancellazione o di ritardo prolungato del volo.

Il Regolamento, quale atto normativo comunitario di **immediata applicazione negli Stati membri**, non ha quindi bisogno di un atto normativo nazionale di recepimento (quindi di avere valore tramite una legge italiana).

**Il nuovo Regolamento si applica sia ai voli di linea che ai voli charter** (novità assoluta rispetto al passato), da soli od inseriti in un pacchetto turistico "tutto compreso" (quelli che comprendono servizi di: alloggio, trasporto ed altri servizi turistici non accessori ai primi due). In questo secondo caso i viaggiatori hanno, in più, diritto alle tutele previste dalla Direttiva CEE n. 314 del 1990, attuata in Italia col Decreto Legislativo n. 111 del 1995 (alla cui trattazione si fa riferimento).

**I voli devono partire oppure avere come destinazione un aeroporto di uno Stato membro dell'Unione Europea**, ed in questo secondo caso le tutele spetteranno unicamente in ipotesi di vettore europeo. I passeggeri che hanno diritto alla tutela sono quelli che dispongono di una prenotazione confermata sul volo in cui viene negato l'imbarco e che si sono presentati all'accettazione all'ora indicata per iscritto ovvero, in mancanza di questa, almeno 45 minuti prima dell'ora di partenza (articolo 3). **La novità assoluta del Regolamento n. 261 è rappresentata dall'obbligo per la compagnia aerea, prima di negare l'imbarco al viaggiatore per eccesso di prenotazioni, di interpellare i passeggeri per trovare eventuali volontari disposti a rinunciare al volo in cambio di un risarcimento**, e quindi la possibilità di negare l'imbarco a passeggeri non consenzienti solo qualora il numero dei volontari non sia sufficiente a consentire l'imbarco a tutti quelli muniti di prenotazione (art.4).

### Il risarcimento

**Il Regolamento comunitario ha aumentato, rispetto alle precedenti norme, l'entità della compensazione pecuniaria da riconoscere nel caso di overbooking al passeggero** (il che dovrebbe scoraggiare fortemente questa pratica delle compagnie aeree), che continua ad usufruire, in aggiunta ad essa, del diritto alla scelta tra il rimborso del biglietto ed un volo alternativo per la stessa destinazione, oltre ai pasti ed alla sistemazione alberghiera (con relativo trasporto da e per l'aeroporto) per il tempo necessario a trovare una soluzione al suo mancato trasferimento alla destinazione desiderata. Il risarcimento per negato imbarco può ammontare a:

- **euro 250 per i voli inferiori o pari a 1500 Km** (di rotta ortodromica);
- **euro 400 per i voli intracomunitari di più di 1500 Km** e per gli altri voli compresi tra 1500 e 3500 Km;
- **euro 600 per tutti gli altri voli**.

In aggiunta al risarcimento, il passeggero a cui sia stato negato l'imbarco per overbooking continuerà ad avere **diritto alle seguenti forme di assistenza**:

- **la scelta tra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un volo alternativo** verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di gradimento del passeggero. Il volo alternativo può essere anche per un aeroporto vicino a quello di destinazione ed in questo caso le spese di trasporto per arrivare a quest'ultimo sono a carico del vettore;
- **pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa**;
- **sistemazione alberghiera, qualora siano necessari uno o più pernottamenti**, ed ai trasporti necessari da e per l'aeroporto;

- **due telefonate gratuite** (o fax, telex, e-mail).

Il tutto con particolare attenzione ai bisogni delle persone con mobilità ridotta e dei loro accompagnatori ed a quelli dei bambini non accompagnati, che hanno diritto alla precedenza nell'imbarco.

**Se il volo sostitutivo è in una classe superiore, il vettore non ha diritto alla differenza di prezzo col biglietto del volo sostituito, se è inferiore il passeggero ha invece diritto al rimborso, entro sette giorni:**

- del 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 Km;

- del 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km e per tutte le altre comprese fra i 1500 ed i 3500 Km;

- del 75% del prezzo del biglietto per tutte le altre tratte aeree, cioè per le tratte da un aeroporto dell'Unione ad uno esterno ad essa o viceversa, superiori ai 3500 Km.

## In caso di cancellazione

Nel caso in cui la compagnia aerea o il tour operator che ha affittato il volo charter **cancellino il volo per loro responsabilità (art.5), i passeggeri avranno diritto ai risarcimenti sopra indicati a meno che:**

- **siano stati informati della cancellazione del volo con un anticipo di due settimane**, oppure - **siano informati con congruo anticipo e riprotetti (cioè riprenotati) con una partenza fissata ad un orario molto vicino (una o due ore) a quello originario.**

L'onere della prova sul se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo incombe al vettore aereo. Se la cancellazione del volo avviene per "circostanze eccezionali" (cioè per cause di forza maggiore) non è dovuta la compensazione pecuniaria.

**Nel caso di ritardo del volo oltre le due ore per le tratte pari o inferiori a 1500 Km**, oltre le tre ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500 Km e per le altre comprese tra i 1500 ed i 3500 Km, oltre le 4 ore per tutte le altre tratte, **il vettore aereo presta in ogni caso ai passeggeri l'assistenza** in forma di pasti e bevande e di due telefonate (o fax, ecc.) gratuite, il soggiorno in albergo ed il relativo trasporto se l'orario di partenza è rinviato di almeno un giorno (cioè di 24 ore) rispetto all'orario di partenza previsto, la scelta fra il rimborso del biglietto entro sette giorni ed un altro volo verso la stessa destinazione nel caso di ritardo di oltre 5 ore.

**I diritti dei passeggeri stabiliti dal Regolamento n. 261 del 2004 sono irrinunciabili**, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali, da cui però può essere detratto, per decisione del Giudice, quello ottenuto in base a questo Regolamento. **Infine il vettore aereo ha l'obbligo di informare per iscritto i passeggeri in merito ai loro diritti in tutti i casi di negato imbarco, cancellazione o ritardo del volo di almeno due ore.**

**Ogni Stato membro dell'Unione Europea deve, infine, designare un "organismo responsabile"** (pubblico, preferibilmente, per assicurare meglio la sua terzietà, od anche privato) dell'applicazione del Regolamento CE n. 261 del 2004 per i voli in partenza dagli aeroporti situati nel suo territorio e per i voli provenienti da un paese terzo e diretti in tali aeroporti e presso cui i passeggeri possano presentare reclami per le presunte violazioni dei diritti loro riconosciuti da questo atto normativo. Detto organismo (in Italia l'**ENAC**) adotta tutte le misure necessarie, comprese quelle sanzionatorie di tipo amministrativo stabilite dagli Stati membri per garantire che siano rispettati i diritti dei passeggeri. Rimane impregiudicato l'ulteriore ricorso alle giurisdizioni competenti per risarcimenti supplementari.

## Casi pratici

**Se si verifica l'overbooking: bisogna subito reclamare** al banco di accettazione, perché chi fa valere i suoi diritti quando sono scaduti i termini per il check-in, rischia di perdere la possibilità di essere risarcito. Se l'overbooking si verifica in occasione di un viaggio "tutto compreso": la richiesta di risarcimento deve essere indirizzata all'organizzatore del viaggio, o tour operator, che è **responsabile nei confronti del passeggero** dell'adempimento del contratto di viaggio, compreso quindi il trasporto aereo.

Se a causa dell'overbooking salta l'intera vacanza, nel caso di viaggio "tutto compreso": bisogna chiedere il rilascio di una dichiarazione nella quale risulti che l'utente è stato costretto a rinunciare alla vacanza per negato imbarco.

## Consigli utili

- **è consigliabile cercare di arrivare prima degli altri passeggeri** (d'obbligo 2 ore prima per i voli internazionali e 20 minuti prima per quelli nazionali), perché una volta che il check-in è fatto e al passeggero è stata consegnata la carta d'imbarco, la partenza è garantita;

- **conservare tutto il materiale relativo al viaggio**, poiché si ha un anno di tempo per chiedere il risarcimento di eventuali danni ulteriori.

**Il Centro Europeo Consumatori informa i cittadini sulle normative europee e nazionali, sui diritti che esse stabiliscono e sul modo per farli valere.**