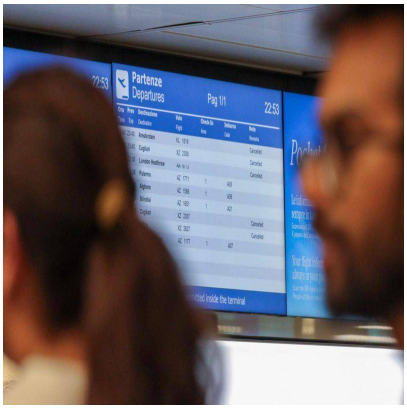

Volo cancellato? Rimborsi entro 7 o 14 giorni, anche con le agenzie online: le novitÃ Ue

Descrizione

default watermark

(Adnkronos) â?? Un volo viene cancellato, il biglietto Ã¨ stato acquistato online e comincia il rimpallo: la compagnia aerea invita a rivolgersi alla piattaforma di prenotazione, lâ??intermediario rimanda al vettore e il passeggero resta senza soldi. Ã? una situazione sulla quale lâ??Unione europea vuole intervenire fissando responsabilitÃ piÃ¹ chiare e tempi precisi per i rimborsi, comprese le commissioni pagate al momento dellâ??acquisto.

Il Parlamento europeo ha approvato il 20 ottobre, con 652 voti favorevoli, 2 contrari e 8 astensioni, lâ??accordo sulle nuove disposizioni per rafforzare i diritti dei viaggiatori. Il provvedimento riguarda aerei, treni, autobus e trasporti marittimi, ma introduce novitÃ particolarmente rilevanti per chi compra voli attraverso agenzie online e piattaforme di prenotazione.

Con le nuove regole, il passeggero non dovrÃ piÃ¹ districarsi tra compagnie aeree, piattaforme di prenotazione e servizi di assistenza per ottenere un rimborso. Gli intermediari saranno tenuti a chiarire fin dallâ??acquisto le procedure per la restituzione del denaro, mentre i sistemi di reclamo diventeranno piÃ¹ uniformi in tutta lâ??Unione europea.

Il testo interviene su un problema diverso da quello affrontato dalla riforma europea dei diritti dei passeggeri aerei, approvata dal Parlamento a luglio. Quella revisione ha mantenuto le compensazioni per i ritardi superiori alle tre ore e introdotto nuove garanzie sui bagagli e sullâ??assistenza. Il voto di ottobre riguarda soprattutto la possibilitÃ di far valere concretamente i diritti, anche quando il viaggio Ã¨ stato acquistato attraverso un intermediario.

Biglietti comprati online: chi deve restituire i soldi?

Quando un viaggiatore acquista un biglietto su una piattaforma, il pagamento puÃ² coinvolgere piÃ¹ soggetti. Il portale gestisce la prenotazione, la compagnia aerea opera il volo e talvolta il denaro passa attraverso conti differenti prima di arrivare al vettore.

Se il volo viene cancellato, questa catena puÃ² complicare la restituzione della somma pagata. Il passeggero puÃ² trovarsi a dover dimostrare chi abbia incassato il prezzo del biglietto, quali costi aggiuntivi siano stati applicati e a chi spetti materialmente effettuare il rimborso.

Le nuove disposizioni puntano a chiarire queste responsabilitÃ . In caso di cancellazione, quando il passeggero ha diritto alla restituzione del prezzo, il rimborso dovrÃ comprendere anche le commissioni di intermediazione, evitando che una parte della spesa rimanga trattenuta dalla piattaforma.

Il termine ordinario previsto Ã¨ di sette giorni. Quando invece lâ??intermediario ha acquistato il biglietto pagando la compagnia attraverso un proprio conto, il rimborso al passeggero potrÃ richiedere fino a quattordici giorni, per consentire il trasferimento delle somme lungo la catena dei pagamenti.

Per esempio, se un viaggiatore acquista un volo da 180 euro e paga altri 20 euro di commissioni di prenotazione, la tutela prevista dal nuovo accordo riguarda lâ??intera somma di 200 euro, nei casi in cui il biglietto deve essere integralmente rimborsato.

Le piattaforme dovranno inoltre spiegare le procedure applicabili prima che il cliente concluda lâ??acquisto. La compagnia aerea, a sua volta, dovrÃ rendere noto se collabora con gli intermediari nella gestione dei rimborsi.

default watermark

Ã? prevista una disciplina particolare per le microimprese, come alcune piccole agenzie di viaggio, che potranno beneficiare di unâ??eccezione a determinate condizioni, purchÃ© il cliente venga informato fin dallâ??inizio della prenotazione.

Un altro intervento riguarda le prenotazioni effettuate attraverso sistemi automatizzati che permettono a un intermediario di acquistare biglietti senza dichiarare chiaramente il proprio ruolo alla compagnia. Le nuove regole mirano a impedire queste pratiche, rendendo riconoscibili i soggetti coinvolti nella vendita.

Lâ??obiettivo Ã¨ evitare che lâ??assenza di un rapporto trasparente tra vettore e piattaforma si traduca, in caso di problemi, in una difficoltÃ aggiuntiva per il passeggero.

Un modulo europeo per chiedere rimborsi e compensazioni

Le difficoltÃ non terminano necessariamente quando il viaggiatore individua il soggetto al quale presentare la richiesta. I sistemi di reclamo cambiano da compagnia a compagnia e da un mezzo di trasporto allâ??altro, con moduli, procedure e canali di comunicazione differenti.

Lâ??accordo introduce formulari standardizzati europei per richiedere rimborsi e compensazioni, utilizzabili anche quando il viaggio Ã¨ stato effettuato in treno, autobus o nave. I passeggeri potranno presentare le richieste attraverso questi moduli oppure mediante procedure equivalenti messe a disposizione dal vettore.

SarÃ possibile utilizzare canali elettronici, ma anche modalitÃ tradizionali come la posta. La tutela riguarda quindi anche chi non utilizza abitualmente applicazioni digitali o incontra difficoltÃ con le procedure online.

La differenza rispetto alle regole attuali sta soprattutto nellâ??accessibilitÃ delle richieste. Ottenere un rimborso non dovrebbe richiedere la conoscenza delle procedure interne di ciascun operatore, nÃ© costringere il passeggero a ricominciare ogni volta da un sistema differente.

Rimborso e compensazione restano comunque due diritti distinti. Il primo consiste nella restituzione del prezzo del biglietto quando ricorrono le condizioni previste dalla normativa. La seconda Ã¨ una somma aggiuntiva riconosciuta in determinate circostanze, per esempio nel trasporto aereo quando il ritardo allâ??arrivo supera la soglia prevista e non sussistono cause di esonero.

I nuovi formulari non rendono automatico il riconoscimento di tutte le richieste. Servono a semplificare il percorso attraverso il quale il passeggero puÃ² esercitare i diritti che gli spettano.

Lâ??accordo interviene anche sulle autoritÃ incaricate di vigilare sul rispetto delle norme. Gli organismi nazionali dovranno poter utilizzare reclami, ispezioni, verifiche e richieste di informazioni per individuare violazioni e intervenire nei confronti degli operatori.

La cooperazione tra autoritÃ di Paesi diversi diventa particolarmente rilevante quando il viaggio coinvolge piÃ¹ Stati. Un biglietto puÃ² essere acquistato su una piattaforma con sede in un Paese, utilizzato per un volo operato da una compagnia di un altro Stato e riguardare una destinazione differente.

default watermark

Lâ??applicazione uniforme delle norme europee dipende anche dalla capacitÃ delle autoritÃ nazionali di scambiarsi informazioni e coordinare i controlli.

PiÃ¹ tutele per le persone con disabilitÃ

Unâ??altra parte dellâ??accordo riguarda i viaggiatori con disabilitÃ o mobilitÃ ridotta, per i quali lâ??accessibilitÃ del trasporto non dipende soltanto dalla possibilitÃ di acquistare un biglietto.

Le nuove disposizioni rafforzano le garanzie sullâ??assistenza durante il viaggio e intervengono in particolare sul ruolo degli accompagnatori.

Quando una compagnia aerea richiede, per ragioni di sicurezza, che una persona con disabilitÃ viaggi accompagnata e non Ã¨ in grado di fornire direttamente lâ??assistenza necessaria, lâ??accompagnatore scelto dal passeggero dovrÃ poter viaggiare gratuitamente, sedendo accanto alla persona assistita.

Il provvedimento mira a evitare che una condizione imposta per consentire il viaggio si trasformi in un costo aggiuntivo per chi ha bisogno di supporto.

Le disposizioni ampliano inoltre gli obblighi relativi agli standard di qualitÃ del servizio. Le norme esistenti prevedono giÃ garanzie per lâ??assistenza alle persone con disabilitÃ e mobilitÃ ridotta; lâ??accordo estende alcuni obblighi di definizione e pubblicazione degli standard a ulteriori operatori, comprese compagnie aeree e imprese di trasporto in autobus.

Ã? prevista anche una valutazione dellâ??applicazione delle nuove regole entro cinque anni, per verificare se gli interventi abbiano effettivamente migliorato le condizioni di viaggio.

Il tema interessa direttamente la possibilitÃ di utilizzare il trasporto pubblico in autonomia. Un servizio puÃ² essere formalmente accessibile, ma diventare difficile da utilizzare quando mancano informazioni, assistenza adeguata o procedure chiare in caso di imprevisti.

Il rafforzamento dei controlli punta anche a ridurre la distanza tra le garanzie previste dalla normativa e quelle effettivamente offerte dai gestori dei servizi.

â??

casa-europa

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

default watermark

Data di creazione
Ottobre 22, 2026
Autore
redazione