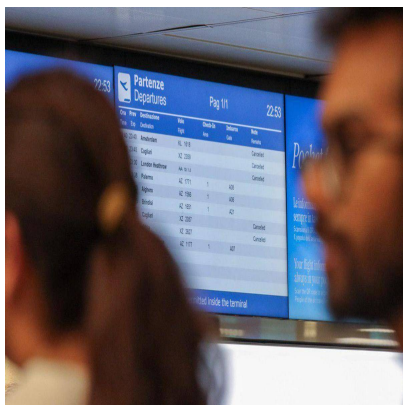




**Volo cancellato? Rimborsi entro 7 o 14 giorni, anche con le agenzie online: le novità**

## Descrizione

(Adnkronos) – Un volo viene cancellato, il biglietto è stato acquistato online e comincia il rimpallo: la compagnia aerea invita a rivolgersi alla piattaforma di prenotazione, l'intermediario rimanda al vettore e il passeggero resta senza soldi. È una situazione sulla quale l'Unione europea vuole intervenire fissando responsabilità più chiare e tempi precisi per i rimborsi, comprese le commissioni pagate al momento dell'acquisto.

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

Con le nuove regole, il passeggero non dovrà districarsi tra compagnie aeree, piattaforme di prenotazione e servizi di assistenza per ottenere un rimborso. Gli intermediari saranno tenuti a chiarire fin dall'acquisto le procedure per la restituzione del denaro, mentre i sistemi di reclamo diventeranno più uniformi in tutta l'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 sull'assistenza. Il voto di ottobre riguarda soprattutto la possibilità di far valere concretamente i diritti, anche quando il viaggio è stato acquistato attraverso un intermediario.

**Biglietti comprati online: chi deve restituire i soldi?**

Quando un viaggiatore acquista un biglietto su una piattaforma, il pagamento può coinvolgere più 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 pu  complicare la restituzione della somma pagata. Il passeggero pu  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 responsabilit . In caso di cancellazione, quando il passeggero ha diritto alla restituzione del prezzo, il rimborso dovr  comprendere anche le commissioni di intermediazione, evitando che una parte della spesa rimanga trattenuta dalla piattaforma.

Il termine ordinario previsto   di sette giorni. Quando invece l'intermediario ha acquistato il biglietto pagando la compagnia attraverso un proprio conto, il rimborso al passeggero potr  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 l'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 l'acquisto. La compagnia aerea, a sua volta, dovr  rendere noto se collabora con gli intermediari nella gestione dei rimborsi.

  prevista una disciplina particolare per le microimprese, come alcune piccole agenzie di viaggio, che potranno beneficiare di un'eccezione a determinate condizioni, purch  il cliente venga informato fin dall'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.

L'obiettivo   evitare che l'assenza di un rapporto trasparente tra vettore e piattaforma si traduca, in caso di problemi, in una difficolt  aggiuntiva per il passeggero.

Un modulo europeo per chiedere rimborsi e compensazioni

Le difficolt  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 all'altro, con moduli, procedure e canali di comunicazione differenti.

L'accordo introduce formulari standardizzati europei per richiedere rimborsi e compensazioni, utilizzabili anche quando il viaggio   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.

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

La differenza rispetto alle regole attuali sta soprattutto nell'accessibilità delle richieste. Ottenere un rimborso non dovrebbe richiedere la conoscenza delle procedure interne di ciascun operatore, né 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 è una somma aggiuntiva riconosciuta in determinate circostanze, per esempio nel trasporto aereo quando il ritardo all'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 può esercitare i diritti che gli spettano.

L'accordo interviene anche sulle autorità 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 autorità di Paesi diversi diventa particolarmente rilevante quando il viaggio coinvolge più Stati. Un biglietto può 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.

L'applicazione uniforme delle norme europee dipende anche dalla capacità delle autorità nazionali di scambiarsi informazioni e coordinare i controlli.

Più tutele per le persone con disabilità

Un'altra parte dell'accordo riguarda i viaggiatori con disabilità o mobilità ridotta, per i quali l'accessibilità del trasporto non dipende soltanto dalla possibilità di acquistare un biglietto.

Le nuove disposizioni rafforzano le garanzie sull'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 disabilità viaggi accompagnata e non è in grado di fornire direttamente l'assistenza necessaria, l'accompagnatore scelto dal passeggero dovrà 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 qualità del servizio. Le norme esistenti prevedono già garanzie per l'assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta; l'accordo estende alcuni obblighi di definizione e pubblicazione degli standard a ulteriori operatori, comprese compagnie aeree e imprese di trasporto in autobus.

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

Il tema interessa direttamente la possibilità di utilizzare il trasporto pubblico in autonomia. Un servizio può 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

### Data di creazione

Ottobre 22, 2026

### Autore

redazione

default watermark