Viaggi. I diritti di chi rinuncia per i ritardi del volo

Se il tour non decolla risponde l'organizzatore

Maurizio Di Rocco

I diritti che nascono dal caso proposto dal lettore – la rinuncia al viaggio organizzato per ritardata partenza del volo – sono espressamente regolamentati dal codice del consumo. A chiarirli sono gli articoli 82 e seguenti, e in particolare il 91 e il 92, che riguardano le ipotesi di modifica e annullamento del servizio, e l'articolo 93, che disciplina le conseguenze del mancato o inesatto adempimento da parte dell'organizzatore o del venditore del pacchetto turistico. La circostanza per cui il disguido è si è concretamente verificato per causa imputabile al vettore aereo, rende inoltre applicabile a questo caso anche il regolamento comunitario Ce 261/04, che detta le disposizioni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri per il caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di forte ritardo.

L'assistenza

In base a quest'ultima normativa comunitaria (articolo 6), il verificarsi di un ritardo come quello patito dal lettore, determina il diritto del passeggero a ottenere una serie di servizi di assistenza gratuiti del parte del vettore ossia: la somministrazione di pasti e bevande adeguati all'attesa, il pernottamento in albergo, il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione scelto, la possibilità, per il passeggero, di effettuare, sempre gratuitamente, due telefonate o messaggi via telex, fax o mail.

Quando poi – come in questo caso – il ritardo è di almeno 5 ore, il passeggero ha il diritto di rinunciare al volo e di ottenere il rimborso del biglietto al prezzo di acquisto, in via integrale o per la parte di viaggio non effettuata, purché la stessa risulti ancora utile rispetto al programma di viaggio iniziale, oppure il diritto a un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile.

Il quesito

A fine febbraio dovevo partire dalla Malpensa per una settimana alle Maldive con un tour organizzato. Il volo, in partenza alle 21.35, è stato rimandato una prima volta di due ore per verifiche tecniche all'aeromobile; poi i passeggeri sono stati rimbalzati a un altro gate per l'imbarco con un velivolo sostitutivo; successivamente sono stati fatti tornare all'aereo precedente con la garanzia che sarebbe stato riparato entro tre ore. Verso l'una di notte – dopo varie vicissitudini, un malumore e un disagio crescenti e la mancanza di spiegazioni credibili – viene annunciato che il volo sarebbe partito alle 14 del giorno dopo. Molti hanno accettato di essere ospitati in albergo a spese della compagnia. Io ho preferito rinunciare al viaggio. Quali sono le mie tutele in questo caso?

Lettera firmata - Milano

Compensazione pecuniaria

Anche se in questi casi il regolamento comunitario non prevede espressamente ulteriori compensazioni pecuniarie, una recente sentenza della Corte di giustizia europea (la 402 del 19 novembre scorso) ha assimilando i casi di ritardo prolungato del volo con quelli di cancellazione, chiarendo che qualora il ritardo causi al passeggero una perdita di tempo pari o superiore alle tre ore oppure si arrivi a destinazione oltre tre ore dopo l'orario previsto, al consumatore sarà dovuta la stessa compensazione pecuniaria prevista per i casi di cancellazione del volo, che potrà essere ridotta del 50% quando il ritardo resta sotto le quattro ore. Solo se il vettore dimostrerà che il ritardo è dipeso da circostanze eccezionali e imprevedibili, la compensazione non sarà dovuta.

«All inclusive»

Peraltro, nel caso del lettore, quale acquirente di un pacchetto turistico "tutto compreso", sono applicabili anche le norme del codice del consumo (Dlgs 206/05) che disciplinano i servizi turistici. L'articolo 91 stabilisce infatti che quando – alla partenza o successivamente – una parte essenziale dei servizi previsti nel contratto non può più essere eseguita, tocca all'organizzatore predisporre adeguate soluzioni per proseguire il viaggio. Sempre che sia possibile e che il consumatore non abbia giusti motivi per rifiutare le soluzioni proposte: in tal caso (articolo 92) avrà diritto al rimborso delle somme già corrisposte, oppure a usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore a quello annullato (se di qualità inferiore gli dovrà essere corrisposta la differenza di prezzo).

In tutti i casi, però (articolo 93) al consumatore potrà spettare anche il risarcimento del danno subito, nei limiti delle rispettive responsabilità dell'organizzatore (o del venditore) del viaggio e sempre che costoro non possano addurre l'esistenza di una causa a loro non imputabile. La responsabilità dell'organizzatore non viene meno per il fatto che la causa del disservizio sia dipesa dal vettore: il danno eventualmente risarcito al consumatore, infatti, potrà essere successivamente preteso, in via di rivalsa, dalla compagnia aerea responsabile.

© RIPRODUZIONE RISERVATA