

Quali sono i diritti dei passeggeri durante la pandemia? Le linee guida della Commissione europea

venerdì 03 aprile 2020

La Commissione europea ha pubblicato una serie di orientamenti per l'applicazione coerente dei diritti dei passeggeri in epoca di pandemia da coronavirus

Rimborso del biglietto o soluzioni di trasporto alternativo. Ma anche consapevolezza che, se è il passeggero a rinunciare al viaggio, il rimborso può dipendere dalla tipologia di biglietto acquistato – sottotesto: potrebbe non essere possibile. E in ogni caso, ci sono poi da aggiungere le misure nazionali adottate dai diversi Stati (QUI un' panoramica). In Italia, per esempio, c'è il lock-down che significa restrizioni agli spostamenti in tutto il paese. Consapevole dell'eccezionalità della situazione, la Commissione europea ha pubblicato una serie di orientamenti per garantire l'applicazione coerente dei diritti dei passeggeri in tutta l'UE. «In seguito alle misure adottate dai governi nazionali, comprese restrizioni di viaggio e controlli alle frontiere, gli orientamenti – spiega la Commissione – mirano a rassicurare i passeggeri in merito alla tutela dei loro diritti». Coronavirus e diritti dei passeggeri, gli orientamenti dell'Europa

Quando non si può o non si vuole viaggiare Non è facile districarsi nel settore. Nel documento la stessa Commissione riconosce che le norme della Ue sui diritti dei passeggeri non affrontano quelle situazioni in cui i passeggeri non possono viaggiare o vogliono annullare un viaggio di propria iniziativa. Che un viaggiatore sia o no rimborsato dipende dunque dalla tipologia di biglietto, se è rimborsabile o con la possibilità di riprenotazione. Diversi vettori stanno dunque offrendo voucher ai passeggeri che non vogliono viaggiare, o non sono autorizzati a farlo, a causa dell'epidemia da Covid-19. Gli orientamenti, spiega allora la Commissione europea, «aiuteranno i passeggeri, il settore e le autorità nazionali in questa situazione senza precedenti, caratterizzata da significative restrizioni imposte dai governi nazionali al traffico di passeggeri e da ripercussioni a catena sui servizi di trasporto in tutta l'UE. Assicurando maggiore chiarezza, gli orientamenti dovrebbero contribuire anche a ridurre i costi per il settore dei trasporti, fortemente colpito dall'epidemia. Riguardano i diritti dei passeggeri del trasporto aereo, ferroviario, stradale, marittimo e per vie navigabili interne e gli obblighi corrispondenti dei vettori». Qualche esempio? I passeggeri il cui viaggio sia stato annullato, spiega ancora la Commissione, possono scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto o una soluzione di trasporto alternativa per raggiungere la loro destinazione in data successiva. «Gli orientamenti chiariscono al tempo stesso che quelle attuali sono circostanze "straordinarie" e che pertanto determinati diritti, come il diritto al risarcimento in caso di cancellazione di un volo a meno di due settimane dalla data di partenza, non possono essere invocati». L'obiettivo è quello di garantire certezza giuridica sulle modalità di applicazione dei diritti dei passeggeri, alla luce dell'annullamento e dei ritardi nel settore dei trasporti. Ha spiegato la Commissaria per i Trasporti Adina Vlean: «In caso di cancellazione, il fornitore del servizio di trasporto deve rimborsare i passeggeri o proporre loro una soluzione di trasporto alternativa. Se è il passeggero a decidere di annullare il viaggio, il rimborso dipende dalla tipologia di biglietto e le compagnie possono offrire un buono da utilizzare per un acquisto successivo. Gli orientamenti pubblicati oggi forniranno la certezza giuridica necessaria su come applicare i diritti dei passeggeri in modo coordinato in tutta l'UE. Continuiamo a monitorare la situazione, che è in rapida evoluzione, e adotteremo ulteriori misure, se necessario». Fonte: HelpConsumatori