

Le compagnie aeree si impegnano a rimborsare subito i voli cancellati

mercoledì 13 ottobre 2021

Dopo i disagi vissuti dai passeggeri in pandemia per le pratiche di cancellazione dei voli e i rimborsi in voucher, 16 compagnie aeree si sono impegnate a rimborsare tempestivamente i voli cancellati e a migliorare l'informazione ai passeggeri

Le compagnie aeree si sono impegnate a rimborsare tempestivamente i voli cancellati. E a dare una migliore informazione ai passeggeri del trasporto aereo.

Dopo l'intervento della Commissione europea, all'indomani della denuncia presentata dal Beuc nel luglio 2020 sulle violazioni sistematiche dei diritti dei passeggeri aerei nella prima metà dell'anno (i voli cancellati in pandemia, i voucher e la difficoltà di ottenere rimborsi), 16 compagnie aeree si sono impegnate a migliorare le loro politiche sui voli, sulla cancellazione dei voli e il modo in cui si rapportano con i passeggeri, dando una migliore informazione e rimborsando tempestivamente i passeggeri in caso di cancellazione del volo.

I diritti dei passeggeri aerei non sono stati tutelati dalle Ue in pandemia

Nel dicembre 2020 la Commissione europea aveva allertato le autorità della Consumer Protection Cooperation Network (CPC), rete di cooperazione per la protezione dei consumatori, per affrontare le pratiche di cancellazione e rimborso seguite da diverse compagnie aeree nel contesto della pandemia di COVID-19.

Questa, si ricorderà, ha portato innumerevoli problemi ai passeggeri, dalla cancellazione dei voli alla politica di adozione dei voucher.

A febbraio di quest'anno la rete di autorità nazionali per i consumatori guidata da sei autorità di coordinamento – di Belgio, Germania, Grecia, Italia, Spagna e Svezia – e con il supporto della Commissione europea, ha richiesto informazioni alle 16 compagnie aeree più frequentemente citate nei reclami dei consumatori. Le compagnie aeree coinvolte nel dialogo sono state Aegean Airlines, Air France, Alitalia, Austrian Airlines, British Airways, Brussels Airlines, Easyjet, Eurowings, Iberia, KLM, Lufthansa, Norwegian, Ryanair, TAP, Vueling e Wizz Air.

Gli impegni delle compagnie aeree

Quali sono dunque gli impegni presi dalle compagnie aeree? Per i rimborsi arretrati rimanenti, i passeggeri saranno rimborsati entro 7 giorni.

I passeggeri saranno informati più chiaramente sui loro diritti in caso di cancellazione del volo da parte della compagnia aerea.

Le compagnie

aeree daranno uguale risalto, sui loro siti web, via e-mail e nelle altre comunicazioni ai passeggeri, alle diverse opzioni che il passeggero ha in caso di cancellazione del volo da parte della compagnia aerea: riprotezione, rimborso in denaro e – se offerto dalla compagnia aerea – rimborso in voucher.

Le compagnie

aeree, nella loro comunicazione ai passeggeri, distingueranno chiaramente le cancellazioni del volo fatte dalla compagnia aerea (e i conseguenti diritti legali del passeggero) dalle cancellazioni del volo da parte del passeggero, con gli eventuali diritti contrattuali che il passeggero può avere in tali casi in base ai termini e alle condizioni previste dalla compagnia aerea.

Gli impegni

adottati dalle compagnie aeree prevedono inoltre che i passeggeri possono ricevere i voucher solo se li scelgono espressamente. Infine, i passeggeri che hanno prenotato il volo tramite un intermediario e hanno difficoltà a ottenere il rimborso dall'intermediario potranno rivolgersi alla compagnia aerea e richiedere direttamente il rimborso. Le compagnie aeree sono tenute a informare i passeggeri sui loro siti web dell'esistenza di questa possibilità e di eventuali condizioni per richiedere un rimborso diretto.

Le autorità

nazionali decideranno ora come affrontare la questione in sospeso dei buoni non rimborsabili che sono stati dati ai consumatori nella prima fase della pandemia

Ha detto il

Commissario per la Giustizia, Didier Reynders: «Nella prima fase della pandemia, alcune compagnie aeree hanno imposto voucher ai passeggeri. Stavano agendo contro le norme di protezione dei consumatori dell'UE. A seguito della nostra azione congiunta, sono lieto che la maggior parte di loro abbia ora accettato di rimborsare questi buoni. Invito le autorità a garantire che anche le restanti compagnie aeree offrano un rimborso in denaro per tali voucher».