

## I diritti del passeggero aereo

*Come si tutela il passeggero in caso di cancellazione del volo? Il vettore può limitarsi a rimborsare il costo del biglietto?*

Nel trasporto aereo sono purtroppo frequenti l'inadempimento del vettore – per **ritardo** o **cancellazione** del volo – e i conseguenti disagi per il passeggero.

In generale, la disciplina del contratto di trasporto può coinvolgere più ordinamenti giuridici, ad esempio in quanto **vettore e passeggero si trovino in Paesi distinti**; con particolare riferimento al trasporto aereo, il diritto sovranazionale comunitario prevede una specifica disciplina a tutela dei passeggeri dei voli aerei.

Infatti – posto che esiste una disciplina internazionale del trasporto aereo – il **regolamento (CE) n. 261/2004** tutela il passeggero aereo allo scopo di limitare i disagi che conseguono ai gravi ritardi dei voli, alla loro cancellazione e alle ipotesi di negato imbarco, garantendo alcuni *“diritti minimi”* (articolo 1 del regolamento).

**L'ambito di applicazione** del regolamento è esteso ai passeggeri:

- in partenza da un aeroporto situato in uno Stato membro;
- in arrivo in un aeroporto situato in uno Stato membro con un volo in partenza da un aeroporto situato in uno Stato extra UE, salvo che sia stata offerta assistenza nello Stato terzo qualora il vettore sia comunitario (articolo 3 del regolamento).

Esemplificando, **il cittadino italiano** potrà invocare l'applicazione del regolamento quando:

- parta dall'Italia, o da un altro Stato membro, quale che sia la destinazione, anche extra UE;
- rientri in Italia, anche se il volo decolli da aeroporto di un Paese extra UE.

Il passeggero deve essere titolare di un **biglietto aereo** acquistato da un operatore turistico, da un intermediario ovvero direttamente dalla compagnia aerea.

Se il volo viene cancellato, il vettore deve offrire al passeggero la c.d. **“riprotezione”**, ossia la scelta tra i seguenti rimedi, tra loro alternativi (articolo 8 del regolamento):

- a) il rimborso del prezzo del biglietto, che deve avvenire entro sette giorni dalla cancellazione;
- b) l'imbarco su un volo alternativo *“non appena possibile”*;
- c) l'imbarco su un volo alternativo *“in una data successiva”* che sia di gradimento al passeggero e compatibile con le effettive disponibilità dei posti sull'aeromobile.

In relazione all'**ipotesi a)**, la giurisprudenza ha precisato che il vettore deve rimborsare al passeggero non solo il prezzo del biglietto stabilito dal vettore ma anche l'eventuale ulteriore somma corrisposta dal passeggero all'intermediario a titolo di commissione, salvo che il vettore non fosse a conoscenza di questa ulteriore voce di spesa applicata dal soggetto incaricato della vendita dei biglietti aerei (Corte di Giustizia UE, sentenza del 12 settembre 2018, C-601/17).

Qualora il passeggero apprenda la notizia della cancellazione del volo in aeroporto, egli avrà il diritto di ricevere gratuitamente **assistenza** dal vettore: potrà così usufruire di pasti e bevande "*in congrua relazione alla durata dell'attesa*" e soggiornare in un albergo, ove sarà trasportato a cura del vettore, nell'ipotesi in cui sia necessario il "*pernotto*" o il "*soggiorno*" (articolo 9 del regolamento).

Il passeggero ha il diritto di ricevere una **compensazione pecuniaria**, il cui ammontare è stabilito in relazione alla durata chilometrica del viaggio non eseguito, qualora non sia stato informato della cancellazione del volo con un preavviso congruo. La congruità è espressamente prevista dal regolamento per le ipotesi in cui il disservizio sia comunicato:

- almeno due settimane prima dell'evento;
- tra due settimane e sette giorni prima dell'evento, unitamente all'offerta di un volo alternativo che parta non più di due ore prima e che arrivi a destinazione meno di quattro ore dopo;
- meno di sette giorni prima dell'evento, unitamente all'offerta di un volo alternativo che parta non più di un'ora prima e che arrivi a destinazione meno di due ore dopo (articolo 5 del regolamento).

L'unico caso previsto dal regolamento che esonera il vettore dall'obbligo di corrispondere al passeggero la compensazione pecuniaria è quello dell'**evento eccezionale**: sarà il vettore, però, a dover dimostrare che la cancellazione del volo non si sarebbe potuta evitare, anche adottando tutte le misure del caso, per l'eccezionalità dell'evento (ad esempio: rischi per la sicurezza dei passeggeri, scioperi che coinvolgono il vettore aereo – considerando n. 14 del regolamento).

In concreto, il passeggero che non sia stato avvisato dal vettore in un tempo congruo della cancellazione del volo e non abbia ricevuto la riprotezione potrà chiedere:

- il **rimborso** del costo del volo di cui non ha potuto usufruire per causa imputabile al vettore;
- la corresponsione della **compensazione pecuniaria**, da quantificare considerando la tratta

del volo cancellato, avendo cura di segnalare la mancata allegazione di esimenti da parte della compagnia aerea.

Entrambe le richieste dovranno essere rivolte direttamente al **vettore**.

Il regolamento non esclude il diritto del passeggero di agire nei confronti del vettore per ottenere il risarcimento di **danni ulteriori** in applicazione del diritto nazionale (articolo 12 del regolamento).

Regole particolari vigono con riferimento al ruolo e alla competenza del Centro Europeo Consumatori Italia (CEC) nonché con riferimento alla possibilità di presentare reclamo all'ENAC.

\*

Si declina qualsiasi responsabilità in merito alle informazioni qui rese, che i lettori sono onerati di verificare nell'interesse proprio e dei terzi con cui le condividono.

Tutti i diritti sono dei rispettivi proprietari.

L'articolo è consultabile anche sul sito dello studio, sezione blog, al link:

<https://www.storaristudiolegale.it/posts>