Libero

Mercoledì
04/08/2010

SELPRESS
www.selpress.com

Direttore Responsabile
Maurizio Belpietro

Diffusione Testata
113.575

Occhio ai "bidoni" estivi

Cosa fare se ti rovinano la vacanza

Vademecum per essere rimborsati se le ferie sfumano tra overbooking e voli cancellati

I DIRITTI DEL PASSEGGERO

OVERBOOKING
- Compensazione pecuniaria per i disagi.
- Riprotezione su un altro volo se il viaggiatore decide di partire aspettando l'aereo successivo.
- Rimborso del biglietto se il cliente rinuncia al viaggio

CANCELLAZIONE DELL'AEREO
- Riprotezione su volo alternativo
- Rimborso del biglietto se il passeggero rinuncia a partire
- Risarcimento del passeggero in relazione alla tratta aerea interessata e alla distanza in km

RITARDO
Assistenza: bevande e pasti caldi, pernottamento in albergo a spese della compagnia in caso di attesa durante la notte

BAGAGLI SMARRITI. Il passeggero ha il diritto al rimborso delle spese (per esempio, abiti e accessori acquistati) presentando gli scontrini

P&G/I

::: ANTONIO SANFRANCESCO

■■■ Bergamo, Rodi, Bergamo, Malpensa, Kos. È il tragitto, o meglio l'odissea, capitata nei giorni scorsi a 150 turisti in partenza dallo scalo di Orio al Serio per la Grecia. Alla fine, i fortunati che hanno toccato terra sono stati circa una ventina. E dire che c'erano quasi arrivati, a Kos. Il volo infatti era partito sabato scorso da Orio, intorno alle 21. Arrivati sull'isola l'aereo non poteva atterrare a causa della nebbia. «Vi dirottiamo a Rodi», hanno avvisato. Qui la truppa dei vacanzieri resta quattro ore in aeroporto prima di essere riportata di nuovo a Orio al Serio. «Ma come, non c'è un magnato per farci arrivare?», ha chiesto qualcuno. Nulla da fare, si ritorna in Italia. Da qui, il giorno dopo trasferimento in pullman a Malpensa dove dopo un'altra giornata di attesa i più resistenti si sono finalmente imbarcati.

ODISSEA PER LE FERIE

Non è andata meglio ai 150 passeggeri in partenza lo scorso weekend da Treviso per Londra con Ryanair. Per raggiungere la capitale inglese, di rinvio in rinvio, ci hanno messo quasi due giorni. «Abbiamo dormito per terra con un bimbo di sei mesi», ha raccontato una mamma inglese. «Farò causa alla compagnia e all'aeroporto che ci ha abbandonato qui per due giorni senza darci assistenza», ha minacciato un altro passeggero. Scene da vacanze rovinate prima ancora che comincino. Che fare in questi casi? Quali diritti hanno i passeggeri beffati? «La prima cosa da fare subito è presentare reclamo per il rimborso o la sostituzione del viaggio», raccomanda Mauro Zanini, vicepresidente di Federconsumatori e responsabile del settore Turismo, «nel caso la compagnia si riveli inadempiente bisogna rivolgersi alle associazioni dei consumatori».

L'Unione europea i diritti di chi viaggia li ha messi nero su bianco con una direttiva del 2004 recepita dall'Italia l'anno dopo. È il Codice del consumo al quale bisogna fare riferimento in questi casi. «Dalle circa 10 mila segnalazioni arrivate l'anno scorso», spiega Zanini, «una metà sono legate a problemi sui pacchetti turistici, l'altra metà invece riguardano i disservizi delle compagnie aeree». Le associazioni dei consumatori hanno stilato una serie di regole da seguire nel caso di disavventure che possono cominciare ben prima del giorno di partenza.

PRIMA DI PARTIRE

Chi compra un pacchetto turistico tutto compreso, avvertono, deve ricevere copia del contratto con una descrizione precisa e dettagliata della vacanza in tutti i suoi elementi. Il prezzo globale, solo se lo prevede il contratto e l'aumento sia dovuto a un rincaro nel costo dei trasporti, può essere modificato fino a

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

20 giorni prima della partenza. Se l'aumento supera il 10 per cento il turista può comunque rinunciare al viaggio ottenendo la restituzione di quanto versato. Qualsiasi modifica, infine, va comunicata per iscritto al cliente che entro due giorni può recedere dal contratto se la modifica snatura il pacchetto. Per ottenere il risarcimento per gli eventuali disservizi subiti durante la vacanza bisogna inviare una raccomandata con ricevuta di ritorno, entro 10 giorni dalla data di rientro, indirizzandola al Tour Operator organizzatore del viaggio e all'agenzia presso la quale è stato acquistato il pacchetto. Quando si è in viaggio gli inconvenienti in cui si può incorrere sono tre: negato imbarco per overbooking, cancellazione del volo, ritardo prolungato. «Nel primo caso», ricorda Zanini, «il passeggero ha diritto in ogni caso a un risarcimento di 250, 400 o 600 euro a seconda della lunghezza della tratta». Non solo: ha anche diritto a ricevere vitto e alloggio dalla compagnia per tutto il tempo di attesa prima di ripartire. Inoltre, il turista può scegliere un altro volo oppure rinunciare a quello già prenotato. In questo caso, la spesa gli deve essere totalmente rimborsata. Gli stessi diritti valgono anche in caso di cancellazione del volo.

IN AEROPORTO

E in caso di ritardo nella partenza? Se superiore alle 2, 3 o 4 ore il passeggero ha solo diritto all'assistenza (vitto e alloggio, trasporto gratis dall'aeroporto in albergo). La possibilità di chiedere, il rimborso totale o parziale del biglietto scatta dopo un ritardo in partenza di 5 ore o con un ritardo all'arrivo superiore a 3 ore. Se in tutti questi disservizi il passeggero paga a proprie spese, deve mandare una raccomandata allegando tutti gli scontrini e le ricevute per chiedere il totale risarcimento. E lo stress da vacanza rovinata? Tranquilli, una sentenza della Corte di Giustizia europea del 2002 riconosce la possibilità anche di essere risarciti per questo danno. A patto ovviamente che si riesca a dimostrarlo…

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.