

9 maggio 2010 9:23

Vulcano Islanda. I diritti dei passeggeri e dei turisti



L'eruzione del vulcano islandese in queste settimane ha paralizzato e forse continuerà periodicamente a paralizzare il traffico aereo di mezza Europa. Questo significa che molte persone non sono state in grado di partire oppure sono rimaste bloccate in qualche aeroporto in attesa di poter continuare il viaggio. Ed è possibile che questo accada ancora in futuro, visto che il vulcano sembra non volerne sapere di addormentarsi. Questi i diritti dei viaggiatori che hanno acquistato biglietti aerei o pacchetti turistici.

VOLI AEREI

Se il biglietto aereo non fa parte di un pacchetto turistico, è necessario rivolgersi alla compagnia aerea. Il passeggero ha diritto a:

- Rimborso del prezzo del biglietto per la parte di viaggio non usufruita oppure, in alternativa, ad un nuovo volo (riprotezione) con partenza il prima possibile o in data successiva più conveniente per il passeggero, a condizioni comparabili. La compagnia può anche offrire un buono da utilizzare in futuro, ma sta al consumatore decidere se accettarlo o meno.
- Assistenza, ovvero:
 - pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa;
 - adeguata sistemazione in albergo nel caso in cui siano necessari uno o più pernottamenti;
 - trasferimento dall'aeroporto al luogo di sistemazione e viceversa;
 - due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o e-mail;
 - l'assistenza va data in precedenza alle persone con mobilità ridotta e ai loro eventuali accompagnatori nonché ai bambini non accompagnati.

N.B. Non si ha diritto alla compensazione pecuniaria né al risarcimento del danno. Se però la compagnia aerea non garantisce i diritti di cui sopra, e il consumatore è costretto a pagare di tasca propria (albergo, pasti, voli, etc.), al rientro in Italia si potrà chiedere un rimborso di quanto speso ed un risarcimento del danno causato dall'inadempimento di obblighi di legge (per l'occasione è bene conservare scontrini e fatture). Richiesta da fare con lettera raccomandata a/r di messa in mora alla compagnia aerea, da inviare per conoscenza anche all'Enac (<http://www.enac-italia.it/Home/>) e all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (<http://www.agcm.it>).

PACCHETTI TURISTICI

Se non si viaggia in gruppo, per la mancata partenza valgono le informazioni a seguire. Per il mancato ritorno, se è difficile o impossibile contattare il tour operator e/o l'agenzia di viaggi, ci si dovrà rivolgere alla compagnia aerea facendo valere i diritti di cui sopra.

Se si è in gruppo è necessario rivolgersi al tour operator o all'agenzia di viaggi.

- **Se il consumatore non è ancora partito**, ha diritto a una di queste opzioni:
 - usufruire di un altro pacchetto di qualità equivalente o superiore senza supplementi di prezzo;
 - usufruire di un altro pacchetto di qualità inferiore previo rimborso della differenza di prezzo;
 - essere rimborsato dell'intera somma già pagata entro 7 giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione;

N.B. Non c'è invece alcun diritto al risarcimento del danno provocato dalla cancellazione (es: risarcimento da vacanza rovinata).

- **Se il consumatore è già partito e non riesce a rientrare** a causa della cancellazione del volo, l'organizzatore (tour operator o agenzia viaggi) appresta a proprie spese ogni rimedio utile al soccorso del

consumatore al fine di consentirgli la prosecuzione del viaggio. Il consumatore non ha invece diritto al risarcimento del danno (es: risarcimento da vacanza rovinata).
Se però il tour operator e/o l'agenzia viaggi non garantiscono i diritti di cui sopra, e il consumatore è per questo motivo costretto a pagare di tasca propria (albergo, pasti, voli, etc.), al rientro in Italia si potrà chiedere un rimborso di quanto speso ed un risarcimento del danno causato dall'inadempimento di obblighi di legge (per l'occasione e' bene conservare scontrini e fatture). La richiesta di rimborso e risarcimento va fatta entro 10 giorni dal rientro con raccomandata a/r.

PRENOTAZIONI ALBERGHIERE E AUTONOLEGGIO

Non ci sono leggi ma solo regole contrattuali. Per cui e' molto probabile che la notte d'albergo disdetta il giorno prima o il giorno stesso si debba pagare; per le eventuali notti successive va visto caso per caso. Lo stesso per il noleggio di un'auto, noleggio che -non facendo parte di un pacchetto turistico- disdetto all'ultimo momento segue il proprio contratto.

Qui le nostre schede pratiche sui diritti dei consumatori nei:

- raccomandata di messa in mora: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora_8675.php)
- pacchetti viaggio: clicca qui (http://sosonline.aduc.it/scheda/pacchetti+viaggio_14087.php)
- voli aerei: [clicca qui](#)
- Ryanair, mancata assistenza: clicca qui (http://www.aduc.it/comunicato/ryanair+non+offre+assistenza+ai+passeggeri+come_17554.php)

Consulenza gratuita:

- telefonica: dal lunedì' al venerdì' **dalle ore 10 alle 18** al numero **8959697997**
- online: **clicca qui** (<http://sosonline.aduc.it/>)