

Lunedì, 28 settembre 2009

Consulenza legale in caso di Overbooking - avvocato gratis - consulenza legale gratuita

Consulenza legale in caso di Overbooking - avvocato gratis - consulenza legale gratuita La sovra prenotazione (in inglese overbooking) definisce il comportamento delle compagnie aeree che accettano prenotazioni al di sopra delle capacità effettive dell'aeromobile.

Il fenomeno dell'overbooking nasce dall'esigenza di far fronte ai frequenti "no show" dei consumatori i quali pur prenotati non si presentano all'imbarco.

La prassi ormai usuale dell'applicazione da parte del venditore del criterio del ticketing time limit , cioè dell'automatico annullamento della prenotazione in caso di mancato acquisto entro un tempo limite comunicato dal vettore al momento della prenotazione, pur avendo ridotto il fenomeno del no show , non ha però eliminato i casi di negato imbarco a passeggeri che nonostante la regolare prenotazione su un volo, il possesso di un valido documento di trasporto , non possono comunque usufruire della prestazione acquistata essendo l'aereo completo.

A tutela dei malcapitati passeggeri soccorrono:

- il Regolamento Comunitario (CE) n. 261/2004 dell'11 febbraio 2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il Regolamento CEE n.295/91;
- il Decreto Legislativo del 27 gennaio 2006, n.69 recante "Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n.261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Le tutele si applicano:
 - ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto comunitario;
 - ai voli (di linea, charter, low cost) in partenza da un aeroporto situato in un paese non comunitario, con destinazione un aeroporto comunitario, solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria e salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.

Ha diritto a tali forme di tutela il passeggero che:

- possiede un biglietto aereo (compresi quelli emessi nell'ambito di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali delle compagnie aeree o degli operatori turistici)
 - ha una prenotazione confermata
 - si presenta all'accettazione nei modi e nei tempi indicati per iscritto dalla compagnia aerea, dall'operatore turistico o da un agente di viaggio autorizzato oppure, in assenza di indicazioni, non oltre quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata.
- Le tutele sono previste anche nel caso in cui la compagnia aerea o l'operatore turistico trasferisca il passeggero dal volo prenotato ad un altro volo, indipendentemente dal motivo.

Non ne ha diritto il passeggero:

- che viaggia gratuitamente o ad una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico (ad esempio i dipendenti delle compagnie aeree, delle agenzie di viaggio o dei tour operator)
- cui viene negato l'imbarco per motivi di salute, di sicurezza o in caso di documenti di viaggio non validi.

Rimedi in caso di negato imbarco:

la compagnia aerea deve effettuare in un primo momento un appello ai volontari per verificare se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare.

Se non ci sono volontari, il passeggero cui viene negato l'imbarco ha diritto a ricevere dalla compagnia aerea una compensazione pecuniaria pari a:

- 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1 500 chilometri;
- 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri;
- 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b). Nel determinare la distanza si utilizza come base di calcolo l'ultima destinazione per la quale il passeggero subisce un ritardo all'arrivo rispetto all'orario previsto a causa del negato imbarco o della cancellazione del volo.

La compagnia può ridurre l'ammontare della compensazione del 50% nel caso in cui al passeggero venga offerta la possibilità di viaggiare su un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originariamente prenotato rispettivamente le due, le tre o le quattro ore.

La compensazione pecuniaria va pagata in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari o, d'accordo con il passeggero, con buoni di viaggio e/o altri servizi, indipendentemente dall'ammontare del prezzo all'atto dell'acquisto del biglietto.

Inoltre i passeggeri non consenzienti avranno diritto al rimborso del prezzo del biglietto o all'imbarco su un volo alternativo oltre a

- 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.

Diritto alla trasparenza dell'informazione (art. 14 Regolamento CE 261/04).

Il vettore aereo ha l'obbligo di affiggere nella zona destinata alla registrazione dei passeggeri, in modo chiaro e visibile, un avviso col quale rende noto che, «In caso di negato imbarco o di volo cancellato o ritardato di almeno due ore, il passeggero può rivolgersi al banco di accettazione o alla porta di imbarco per ottenere il testo che enumera i diritti del passeggero, in particolare in materia di compensazione pecuniaria e di assistenza».

Il passeggero deve essere altresì informato in ordine alle modalità per prendere contatti con l'organismo deputato per ogni paese membro della UE al controllo del rispetto di quanto previsto dal Regolamento.

Quanto stabilito dalla recente normativa comunitaria garantisce una tutela minima al passeggero che si vede negare l'imbarco e non condiziona la possibilità di avvalersi anche dei rimedi previsti dal Codice Civile nell'ipotesi di inadempimento contrattuale o extracontrattuale.

FONTE: Consulenze legali on line

Scritto da Avvocati on line in avvocati civilisti, Avvocati on line at 17:50