Lega Consumatori

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

TRASPORTO AEREO

diritti del passeggero

Lega Consumatori

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA
Associazione Difesa Consumatori e Ambiente promossa dalla CISL

Nell'ambito dell'intervento n. 2 "Consumatore Critico e Consapevole" del programma generale denominato "CONSUMATORI PROTAGONISTI" predisposto dalla Regione Friuli Venezia Giulia e finanziato dal MISE, Adiconsum Friuli Venezia Giulia e Lega Consumatori del Friuli Venezia Giulia hanno realizzato una collana informativa sui temi dell'Alimentazione, della Scuola, dei Trasporti e del Commercio.

Queste agili guide pubblicate a supporto degli incontri organizzati in tutta la Regione Friuli Venezia Giulia, hanno lo scopo di informare e rendere edotto il consumatore su argomenti che vedono coinvolti quotidianamente cittadini e Associazioni di tutela.
Avere coscienza dei propri diritti ed i propri doveri consente al Consumatore di avere maggiori strumenti per essere consapevole critico e protagonista.

Adiconsum Friuli Venezia Giulia
Giuseppe De Martino

Lega dei Consumatori Friuli Venezia Giulia
Keti Muzica

Trasporto Aereo – Diritti del passeggero

Il Regolamento (CE) n. 261/2004 che disciplina i casi di disservizi nel trasporto aereo, prevede espressamente l'obbligo delle compagnie aeree di informare i passeggeri circa i loro diritti verificandosi tali casi. I diritti sono irrinunciabili, anche nel caso di clausole derogatorie presenti nel contratto di trasporto e lasciano impregiudicati gli eventuali risarcimenti supplementari previsti dai diritti nazionali. Il Regolamento (CE) n. 261/2004 si applica a tutti i voli di linea e non di linea:

- in partenza da un aeroporto situato nel territorio UE (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), operati sia da compagnie aeree comunitarie che da compagnie aeree non comunitarie;
- in partenza da un aeroporto situato al di fuori del territorio UE, con destinazione un aeroporto situato nel territorio UE (compresi Norvegia, Islanda e Svizzera), solo qualora la compagnia aerea sia comunitaria (oppure norvegese, islandese o svizzera), salvo che non siano già stati erogati i benefici previsti dalla normativa locale.

CANCELLAZIONE DEL VOLO

La cancellazione del volo si verifica quando un volo, originariamente previsto dalla compagnia aerea, viene, in un momento successivo, cancellato. I passeggeri devono essere informati delle eventuali alternative di trasporto possibili.

CANCELLAZIONE DEL VOLO DOVUTA A CIRCOSTANZE ECCEZIONALI

In caso di cancellazione del volo dovuta a circostanze eccezionali (che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso), il passeggero ha diritto:

- alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti;
- all'assistenza.

CANCELLAZIONE VOLO NON DOVUTA A CIRCOSTANZE ECCEZIONALI

In caso di cancellazione volo non dovuta a circostanze eccezionali, il passeggero ha diritto:

- alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti;
- alla compensazione pecuniaria;
- all'assisteza.

OVERBOOKING

Il termine overbooking indica che i posti disponibili sull'aeromobile sono inferiori rispetto al numero di prenotazioni confermate e ai biglietti emessi per quel determinato volo.

In caso di negato imbarco la compagnia aerea deve verificare in un primo momento se vi siano, tra i passeggeri, dei volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di benefici da concordare. In caso di rinuncia volontaria all'imbarco, il passeggero, oltre ai benefici da concordare con la compagnia aerea, ha diritto:

- alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti.

NEGATO IMBARCO

Può essere negato l'imbarco ad un passeggero qualora sussistano ragionevoli motivi, quali ad esempio ritardata presentazione al check-in/gate, motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio non conformi alle condizioni di trasporto del vettore e/o alle normative nazionali o internazionali in materia.

NEGATO IMBARCO PER OVERBOOKING

In caso di negato imbarco per overbooking senza il consenso del passeggero, questi ha diritto:

- alla scelta tra il rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) o la riprotezione su un volo alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale non appena possibile o ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di posti;
- alla compensazione pecuniaria;
- all'assistenza.

RITARDO PROLUNGATO DEL VOLO

Nel caso in cui il volo subisca un ritardo in partenza di almeno 2, 3 o 4 ore, il passeggero ha diritto:

- all'assistenza in base alla tratta aerea (intracomunitaria o internazionale) e alla distanza in km;
- se il ritardo supera le 5 ore, il passeggero, oltre all'assistenza, ha diritto alla rinuncia al volo con rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni).
- in caso di ritardo all'arrivo superiore a 3 ore, il passeggero ha diritto a ricevere assistenza e potrebbe avere diritto alla compensazione pecuniaria.

ATTENZIONE! I diritti sopra riportati sono applicabili solo se:
Se il passeggero è in partenza da un qualsiasi aeroporto dell'Unione Europea;
Se il passeggero è in partenza da un aeroporto non comunitario, ma con destinazione comunitaria e compagnia area comunitaria.

In forza del regolamento 261/2004/CE in caso di negato imbarco, di ritardo superiore a 5 ore, di cancellazione del volo o di overbooking, il passeggero può chiedere di essere riavviato su un altro volo verso la tua destinazione finale o di ottenere il rimborso completo del biglietto. Con il negato imbarco il passeggero ha diritto anche a una compensazione pecuniaria in base al tipo di volo e può richiedere un risarcimento fino ad un valore massimo di 5.000,00 €.
Infine la compagnia aerea deve fornire la giusta assistenza, nonché garantire l'informazione in merito alle forme di tutela previste dalla normativa comunitaria.
Con la sentenza n. 402/2009 della Corte di Giustizia Europea con un ritardo del volo aereo di **almeno 3 ore**, il passeggero ha quindi diritto ad una compensazione pecuniaria come indicato nella tabella:

Tratte aeree ≤ 1500 km	Tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km Tratte aeree UE ≥ 1 500 km	Tratte aeree ≥ 3500 km
250 euro	**400 euro**	**600 euro**
(125 euro se il volo alternativo subisce meno di 2 ore di ritardo all'arrivo)	(200 euro se il volo alternativo subisce meno di 3 ore di ritardo all'arrivo)	(300 euro se il volo alternativo subisce meno di 4 ore di ritardo all'arrivo)

La compensazione può essere ridotta del 50% se la riprotezione comporta un ritardo all'arrivo di non più di 2, 3 o 4 ore (sulla base delle distanze chilometriche) rispetto all'orario del volo originariamente prenotato.
Inoltre a seconda della durata e del ritardo del volo (oltre tre ore), potrebbe avere diritto a titolo gratuito 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 posta elettronica.
Se il ritardo supera le 5 ore, oltre all'assistenza, hai diritto alla rinuncia al volo con rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni).

ATTENZIONE ! la stessa sentenza prevede: che la compensazione pecuniaria non sia dovuta quando la compagnia aerea dimostri che il ritardo è dipeso da circostanze eccezionali, quali ad esempio avverse condizioni meteorologiche, nuvole di ceneri, allarmi per la sicurezza nazionale etc.

La compensazione pecuniaria non è inoltre dovuta nel caso in cui il passeggero sia stato informato della cancellazione del volo con preavviso: di almeno 2 settimane; compreso tra 2 settimane e 7 giorni, e gli venga offerto un volo alternativo con anticipo sulla partenza inferiore a 2 ore e con ritardo sull'arrivo non superiore a 4 ore rispetto all'orario previsto per il volo cancellato; inferiore a 7 giorni, e gli venga offerto un volo alternativo con anticipo sulla partenza inferiore ad 1 ora e con ritardo sull'arrivo non superiore alle 2 ore rispetto all'orario previsto per il volo cancellato.

SUGGERIMENTO

Conserva tutte le prove e la documentazione inerente al disservizio subìto: **biglietti aerei**, dati e **codici di prenotazione**, eventuali **scontrini** o **ricevute fiscali**. Queste **prove** ti serviranno per difenderti e far valere i tuoi diritti in caso di contestazione, reclamo, richieste di risarcimento o attivazione di procedure legali.

I DIRITTI DEI PASSEGGERI DISABILI E A MOBILITA' RIDOTTA NEL TRASPORTO AEREO

Il Regolamento CE n. 1107/2006 tutela tutti i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta nel trasporto aereo, allo scopo di prevenire ogni forma di discriminazione e di fornire un servizio adeguato alle loro specifiche esigenze.

In tal caso la compagnia aerea deve informare immediatamente il passeggero delle motivazioni del rifiuto (fornendo, a richiesta, le motivazioni scritte entro 5 giorni).
In caso di negato imbarco alla persona disabile deve essere offerto il rimborso del biglietto o un volo alternativo.
Per ragioni di sicurezza, al passeggero disabile può essere richiesto di farsi accompagnare da una persona in grado di fornirgli l'assistenza necessaria.

Diritto di assistenza

La persona disabile, per ricevere assistenza in aeroporto, deve richiedere il servizio alla compagnia aerea, all'agente o all'operatore turistico con un preavviso di almeno 48 ore rispetto all'orario di partenza del volo, e presentarsi all'aeroporto con il maggior anticipo eventualmente richiesto.
Il gestore aeroportuale e la compagnia aerea devono prestare assistenza obbligatoria e gratuita ai passeggeri disabili e a mobilità ridotta, sia negli aeroporti che a bordo dell'aereo, incluso l'imbarco e lo sbarco. Gli aeroporti devono essere dotati di postazioni attrezzate e desk di accoglienza, presso i quali il passeggero disabile, oltre a ricevere tutte le informazioni necessarie, possa annunciare il proprio arrivo e richiedere l'assistenza.

In caso di mancata o non adeguata assistenza in aeroporto è possibile presentare reclamo alla società di gestione aeroportuale, mentre per le problematiche relative alla prenotazione e all'acquisto del biglietto e per la mancata assistenza a bordo dell'aereo il reclamo va presentato alla compagnia aerea.

TRASPORTO AEREO – Limitazioni relative al bagaglio

Per il viaggiatore sta diventando sempre più difficile fare il bagaglio a mano da portare a bordo di un aereo, molte sono infatti le limitazioni. Tali restrizioni in parte dovute alla necessità delle compagnie di utilizzare al meglio gli angusti spazi disponibili in cabina, sono diventate molto stringenti. Per chi frequenta gli aeroporti è diventata prassi la misurazione del proprio bagaglio a mano. Guai se supera le dimensioni consentite, soprattutto se si utilizzano compagnie low cost. I costi sicuramente saliranno perché il bagaglio dovrà essere messo in stiva. A questo si devono aggiungere le restrizioni riguardanti liquidi, creme e gel, oggetti con punta acuminata, corpi contundenti, armi da fuoco, e più recentemente quelle relative agli strumenti elettronici attuate in alcuni aeroporti. Obiettive ragioni legate alla nostra sicurezza richiedono qualche sacrificio. Di seguito abbiamo sintetizzato le disposizioni in materia ed alcuni suggerimenti per intraprendere un viaggio senza sorprese.

Il bagaglio a mano

E' possibile portare con sé in cabina un solo bagaglio a mano: la somma delle dimensioni del bagaglio non deve superare, complessivamente, i 115 cm. Salvo particolari restrizioni della compagnia aerea, è inoltre possibile portare a bordo anche altri articoli, ad esempio: soprabito, ombrello, borsa, portadocumenti, pc portatile, fotocamera, videocamera, cellulare e altri dispositivi elettronici di piccole dimensioni, stampelle o altri mezzi di deambulazione, culla, passeggino, alimenti per bambini necessari per il viaggio, articoli acquistati presso i negozi e i duty free degli aeroporti, medicinali liquidi (dietro prescrizione medica)e solidi strettamente personali e necessari per la durata del viaggio, sostanze liquide nei limiti consentiti.

E' importante ricordare che, per agevolare i controlli di sicurezza, è obbligatorio:

- presentare agli addetti ai controlli i liquidi da trasportare in cabina;
- togliere giacca, cintura e soprabito;
- estrarre dal bagaglio a mano il pc portatile e gli altri dispositivi elettronici di grande dimensione.

Il trasporto dei liquidi nel bagaglio a mano

L'Unione Europea ha adottato regole di sicurezza che limitano la quantità di sostanze liquide che i passeggeri possono portare con sé a bordo nel bagaglio a mano, per tutti i voli in partenza dagli aeroporti UE (comprese Norvegia, Islanda e Svizzera) verso qualsiasi destinazione, compresi i voli nazionali. Le limitazioni non si applicano ai liquidi trasportati nel bagaglio in stiva.

I liquidi consentiti devono essere contenuti in recipienti con capacità massima di 100ml (o equivalenti, ad es. 100gr), e inseriti in un sacchetto di plastica trasparente e richiudibile, di capacità non superiore ad 1 litro (cioè di dimensioni pari, ad es., a 18x20cm). Per ogni passeggero è consentito il trasporto di un solo sacchetto, esclusi i medicinali liquidi, i liquidi prescritti a fini dietetici e gli alimenti per bambini.

L'ispezione ai punti di controllo viene effettuata separatamente rispetto al controllo di sicurezza del bagaglio a mano.

I liquidi comprendono: acqua e altre bevande, sciroppi, creme, lozioni ed oli, profumi, prodotti in spray e in gel, contenuto di recipienti sotto pressione (schiume da barba, deodoranti, ecc.), sostanze in pasta (ad es. dentifricio), miscele di liquidi e solidi, mascara e ogni altro prodotto di analoga consistenza.

Le limitazioni non si applicano ai liquidi acquistati presso i negozi e i duty free situati negli aeroporti; è importante che questi articoli rimangano chiusi in sacchetti sigillati fino all'arrivo a destinazione, altrimenti potrebbero essere sequestrati ai controlli di sicurezza.

Articoli vietati nel bagaglio a mano

E' proibito il trasporto in cabina di:

• armi appuntite o con spigoli e oggetti taglienti (articoli appuntiti o con lama che possono causare lesioni);

• esplosivi e sostanze infiammabili (qualsiasi sostanza esplosiva o altamente infiammabile che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni);

• pistole, armi da fuoco e altre armi (qualsiasi oggetto che di fatto o in apparenza può sparare un proiettile o causare lesioni);

• sostanze chimiche o tossiche (qualsiasi sostanza chimica o tossica che rappresenti un rischio per la salute dei passeggeri e dell'equipaggio o per la sicurezza dell'aeromobile o dei beni);

• sostanze liquide non contenute in apposito sacchetto trasparente richiudibile o busta di plastica.

• strumenti smussati (qualsiasi articolo smussato che può causare lesioni);

Articoli vietati nel bagaglio in stiva

E' proibito il trasporto in stiva di:

• bombolette spray per difesa personale;

• componenti di impianti del carburante dei veicoli che hanno contenuto carburante;

• congegni di allarme;

• esplosivi, compresi detonatori, micce, granate, mine ed esplosivi;

• gas, compresi il propano e il butano;

• liquidi infiammabili, compresi la benzina e il metanolo;

• liquidi refrigeranti ed irritanti;

• materiale radioattivo, compresi gli isotopi medici o commerciali;

• solidi infiammabili e sostanze reattive, compresi il magnesio, dispositivi di accensione, articoli pirotecnici e razzi;

• sostanze corrosive, compresi il mercurio e le batterie per veicoli;

• sostanze infiammabili liquide/solide compreso alcool superiore a 70 gradi;

• sostanze magnetizzanti;

• sostanze ossidanti e perossidi organici, compresi la candeggina e i kit per la riparazione della carrozzeria delle automobili;

• sostanze tossiche o infettive, compresi il veleno per topi e il sangue infetto;

• torcia subacquea con batterie inserite.

Le limitazioni per i dispositivi elettronici
Il divieto è conosciuto come "electronic ban" e riguarda i dispositivi elettronici che superano le seguenti misure:
- lunghezza: 16 cm
- larghezza: 9.3 cm
- spessore: 1.5 cm.

In pratica tutto ciò che è più grande di un normale smartphone (pc portatili, tablet, e-book, lettori dvd da viaggio, macchine fotografiche, ecc..) dovrà essere imbarcato in stiva.
Al momento, l'electronic ban è in vigore negli Stati Uniti e nel Regno Unito.

Regno Unito
Le nuove regole per il bagaglio a mano riguardano i passeggeri diretti nel Regno Unito e provenienti da uno dei seguenti Paesi: Turchia, Libano, Giordania, Egitto, Tunisia e Arabia Saudita.

Inoltre, il divieto interessa tutti quei passeggeri che oltre a provenire dai suddetti Paesi viaggiano con le seguenti compagnie:
Atlas-Global Airlines - British Airways - EasyJet – Egyptair – Emirates – Etihad Airways - Jet2.com -
Kuwait Airways - Middle East Airlines – Monarch - Pegasus Airways – Qatar - Royal Air Maroc - Royal Jordanian - Saudi Airlines - Thomas Cook – Thomson - Tunis Air - Turkish Airlines

Il divieto non riguarda quei passeggeri che pur provenendo dai Paesi citati, effettuano uno scalo in un Paese diverso prima di raggiungere il Regno Unito.
Inoltre, il divieto non riguarda i dispositivi medici e i membri dell'equipaggio.

Stati Uniti

Per quanto riguarda le destinazioni negli Stati Uniti, il divieto si applica a tutti i passeggeri provenienti da 8 paesi: Marocco, Turchia, Egitto, Giordania, Arabia Saudita, Emirati Arabi, Kuwait e Qatar. Inoltre, il divieto verrà applicato solo su 10 specifici aeroporti presenti negli 8 paesi con il divieto, e non da altri aeroporti negli stessi paesi:

1. Mohammed V International, Casablanca, Marocco
2. Ataturk Airport, Istanbul, Turchia
3. Cairo International Airport, Egitto
4. Queen Alia International, Amman, Giordania
5. King Abdulaziz International, Jeddah, Arabia Saudita
6. King Khalid International, Riyadh, Arabia Saudita
7. Kuwait International Airport, Kuwait
8. Hamad International, Doha, Qatar
9. Abu Dhabi International, Emirati Arabi
10. Dubai International, Emirati Arabi.

In entrambi i casi va ricordato che il divieto non riguarda i dispositivi medici e i membri dell'equipaggio.

A chi rivolgersi In caso di dubbi o di mancato riconoscimento dei propri diritti.

E' possibile rivolgersi ad esempio alle sedi di

Adiconsum (www.adiconsum.it)

e di

Lega dei Consumatori (www.legaconsumatori.it)

per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.

Richiesta tipo indennizzo per cancellazione del volo

Mittente
Nome e indirizzo

Spett.le
Compagnia
Indirizzo

Luogo e data
Raccomandata a.r.
Oggetto: Richiesta di risarcimento per cancellazione volo sulla base del Regolamento 261/2004/CE.
Passeggero: indicare proprie generalità
Numero del volo:
Data del volo di andata, aeroporto
Data del volo di ritorno, aeroporto

Spett.le ... ,
In data ... ho prenotato ... un volo da . . . con destinazione ... per il giorno ... con ritorno il ... .
Non ho potuto però imbarcarmi su tale volo a causa della cancellazione dello stesso, comunicatami solamente ... (*indicare quante ore o giorni prima siete stati informati*) prima della partenza.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:_____
scegliere tra:

- il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) ed un volo alternativo
- una compensazione finanziaria pari a: _____
  - per tratte fino a 1500 km: € 250 (ovvero € 125 se il volo alternativo proposto arriva a destinazione con un ritardo inferiore a 2 ore)
  - per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km: € 400 (*€ 200 se il ritardo non supera le 3 ore*)
  - per tutti gli altri voli: € 600 (*€ 300 se il ritardo non supera le 4 ore*)
- assistenza all'aeroporto: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, due telefonate, fax, o messaggi elettronici, eventuale pernotto e trasferimenti da/per l'aeroporto.

Eventualmente potete aggiungere:
Inoltre, a causa del volo cancellato, non mi è stato possibile trascorrere una vacanza serena (oppure: A causa del volo cancellato ho perso ... giorni delle mie vacanze); pertanto Vi invito a rimborsarmi anche il danno subito e/o il danno da vacanza rovinata, quantificabile in :_____.
Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € ……. mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione,
porgo cordiali saluti.

Nome Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:
copia del biglietto aereo e della ricevuta di pagamento;
copia delle carte di imbarco dell'eventuale volo alternativo ed eventuale copia della ricevuta di pagamento;
copia ricevute spese sostenute per la mancata assistenza;
copia dei documenti comprovanti ulteriori danni reclamati.

Richiesta tipo per indennizzo in conseguenza del ritardo del volo

Mittente
Nome e indirizzo

Spett.le
Compagnia
Indirizzo

Luogo e data
Raccomandata a.r.
Oggetto: Richiesta di risarcimento per ritardo volo sulla base del Regolamento 261/2004/CE.
Passeggero: indicare proprie generalità
Numero del volo:
Data del volo di andata, aeroporto
Data del volo di ritorno, aeroporto

Spett.le ... ,
con la presente vorrei segnalare il seguente disservizio riscontrato durante il volo (*indicazione sul volo*).
Per motivi non ulteriormente specificati l'ora di partenza del volo (*indicazioni sul volo*) prevista per le ore _____ è stata posticipata di oltre _____ ore (indicazione delle ore di ritardo).
- A causa di tale ritardo ho perso il volo di coincidenza delle ore ____ da (luogo) e sono stato/a costretto/a a cambiare volo dovendo pagare un sovrapprezzo di € (*importo pagato*).

Oppure - Per tali motivi sono stato/a costretto/a a passare _____ ore in aeroporto, raggiungendo la mia destinazione finale solo _____ ore dopo l'arrivo originariamente previsto.
Oppure - A causa del ritardo è cessata la necessità di usufruire del volo (*es. appuntamento di lavoro o simili*)
Oppure - Indicazione della propria situazione e delle conseguenze

Ciò premesso il danno subito a causa del ritardo del volo (*indicazioni sul volo*) può essere quantificato come segue:
- distinta delle voci di danno;
- rimborso biglietto non utilizzato;
- sovrapprezzo del biglietto volo cambiato;
- pernottamento;
- .....

Richiamandomi a quanto stabilito dal Regolamento 261/04/CE in tema di risarcimento per ritardo volo, Vi chiedo di risarcire il danno da me subito quantificabile in € (*ammontare del danno risultante dalla distinta*)

In caso di ritardo pari o superiore alle tre ore:
Inoltre, in base a quanto asserito nella recente sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 19 novembre 2009 (procedimenti riuniti C 402/07 e C 432/07), in conseguenza del ritardo di ore _____ subito dal volo in oggetto si chiede il pagamento di una compensazione pecuniaria pari a:_____
- per tratte fino a 1500 km: € 250
- per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km: € 400
- per tutti gli altri voli: € 600

Vi invito ad accreditare il/i suddetto/i importo/i entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo cordiali saluti

Nome e cognome
firma

Coordinate bancarie: IBAN - BIC (SWIFT)
Documenti allegati:
copia del biglietto aereo e carte di imbarco (eventualmente anche del volo in coincidenza perso);
copia di ulteriori documenti/spese sostenute.

Richiesta tipo per indennizzo in conseguenza del negato imbarco

Mittente
Nome e indirizzo
Spett.le
Compagnia
Indirizzo
Luogo e data
Raccomandata a.r.
Oggetto: Richiesta di risarcimento per negato imbarco sulla base del Regolamento 261/2004/CE.
Passeggero: indicare proprie generalità
Numero del volo:
Data del volo di andata, aeroporto
Data del volo di ritorno, aeroporto

Spett.le ... ,
In data _____ ho prenotato un volo da _____ con destinazione _____ per il giorno _____ con ritorno il _____.
Non ho potuto imbarcarmi su tale volo per eccesso di prenotazioni.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:_____
scegliere tra

- il rimborso del biglietto qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) o al prezzo pagato per il volo alternativo
- una compensazione finanziaria pari a €:
    - per tratte fino a 1500 km: € 250 (ovvero € 125 se il volo alternativo proposto arriva a destinazione con un ritardo inferiore a 2 ore)
    - per tutti i voli intracomunitari superiori a 1500 km e per tutte le altre tratte da 1500 a 3500 km: € 400 (€ 200 se il ritardo non supera le 3 ore)
    - per tutti gli altri voli: € 600 (€ 300 se il ritardo non supera le 4 ore)

- spese sostenute per la mancata assistenza in aeroporto: pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa, due telefonate, fax, o messaggi elettronici, eventuale pernotto e trasferimenti da/per l'aeroporto.

N.B. Oltre a quanto dovuto in virtù del presente regolamento, il passeggero ha sempre diritto al risarcimento dei danni ulteriori che dovesse aver subito, documentandoli.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di € … mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente.
Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo cordiali saluti

Nome Cognome
Firma

Coordinate bancarie: IBAN e BIC (SWIFT)

Documenti allegati:
copia del biglietto aereo e della ricevuta di pagamento;
copia delle carte di imbarco dell'eventuale volo alternativo ed eventuale copia della ricevuta di pagamento;
copia ricevute spese sostenute per la mancata assistenza;
copia dei documenti comprovanti ulteriori danni reclamati.

Note

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Lega Consumatori

ADICONSUM
FRIULI VENEZIA GIULIA
Associazione Difesa
Consumatori e Ambiente
promossa dalla CISL

Realizzato da **Adiconsum Friuli Venezia Giulia** e **Lega Consumatori Friuli Venezia Giulia** nell'ambito dell' intervento Consumatore Critico e Consapevole, del programma generale Consumatori Protagonisti della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico con DRG n1571 dd 26 agosto 2016.

grafica e illustrazioni giorgio.versi@libero.it

stampa: Tipografia Budin - Gorizia 2017