

COMUNICATO STAMPA

Trento, 23 aprile 2010

VOLI E VACANZE CANCELLATE? C'E' IL RIMBORSO, LA SCELTA ALTERNATIVA E L'ASSISTENZA, INCONDIZIONATI!

Stanno iniziando ad arrivare le richieste di informazione sui negati rimborsi ai viaggiatori vittime della cancellazione dei voli per “circostanze eccezionali”. Una coppia aveva acquistato un volo andata e ritorno per la Sicilia con Wind Jet, partenza lunedì 19 aprile. Vista la gravità della situazione e le ferie saltate la coppia decide di rinunciare al volo e richiedere il rimborso: il *call center* comunica al cliente che verrà rimborsata solo l’andata perché il ritorno è previsto per il 22 aprile, cioè per le giornate successive al blocco dei voli!! Il cliente ha inoltrato formale reclamo scritto ed è in attesa di conoscere gli esiti. I clienti hanno diritto al rimborso anche del ritorno, ovviamente! In caso di risposta negativa si provvederà senza esitazioni a sottoporre il caso all’Antitrust che valuterà i profili di scorrettezza della pratica commerciale, potendo sanzionare il comportamento con multe che vanno dai 5.000,00€ ai 500.000,00€.

“Pur comprendendo l’eccezionalità dell’evento per le casse degli operatori economici intendiamo ribadire che i diritti dei consumatori sono chiari e incondizionati”, puntualizza Carlo Biasior. E’ per questo che si ritiene opportuno ricordare i diritti dei consumatori in caso di cancellazione di voli e di annullamento per qualsiasi motivo del “pacchetto turistico”:

Si ribadisce, ancora una volta, che in caso di voli cancellati spetta al consumatore la scelta incondizionata e discrezionale tra il rimborso del biglietto del volo o essere imbarcato sul prossimo volo disponibile. E’ prevista anche l’assistenza a terra, in caso di attesa di essere imbarcati su altro volo, che può consistere in: 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; chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica.

Non ricorrono, invece, i presupposti per chiedere l’indennizzo monetario del Reg. CE 261/2004 in caso di annullamento colpevole dei voli.

Anche nel caso di annullamento del “pacchetto turistico” è prevista la scelta del consumatore tra vacanza alternativa o rimborso del prezzo.

Lo prevede il Codice del Consumo, all’art. 92 che specifica che quando il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore, questi ha diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo, o di un pacchetto turistico

qualitativamente inferiore previa restituzione della differenza del prezzo, oppure gli è rimborsata, entro sette giorni lavorativi dal momento del recesso o della cancellazione, la somma di danaro già corrisposta.

Segnalate al CRTCU eventuali violazioni dei diritti dei consumatori per poter ricevere consulenza e assistenza.