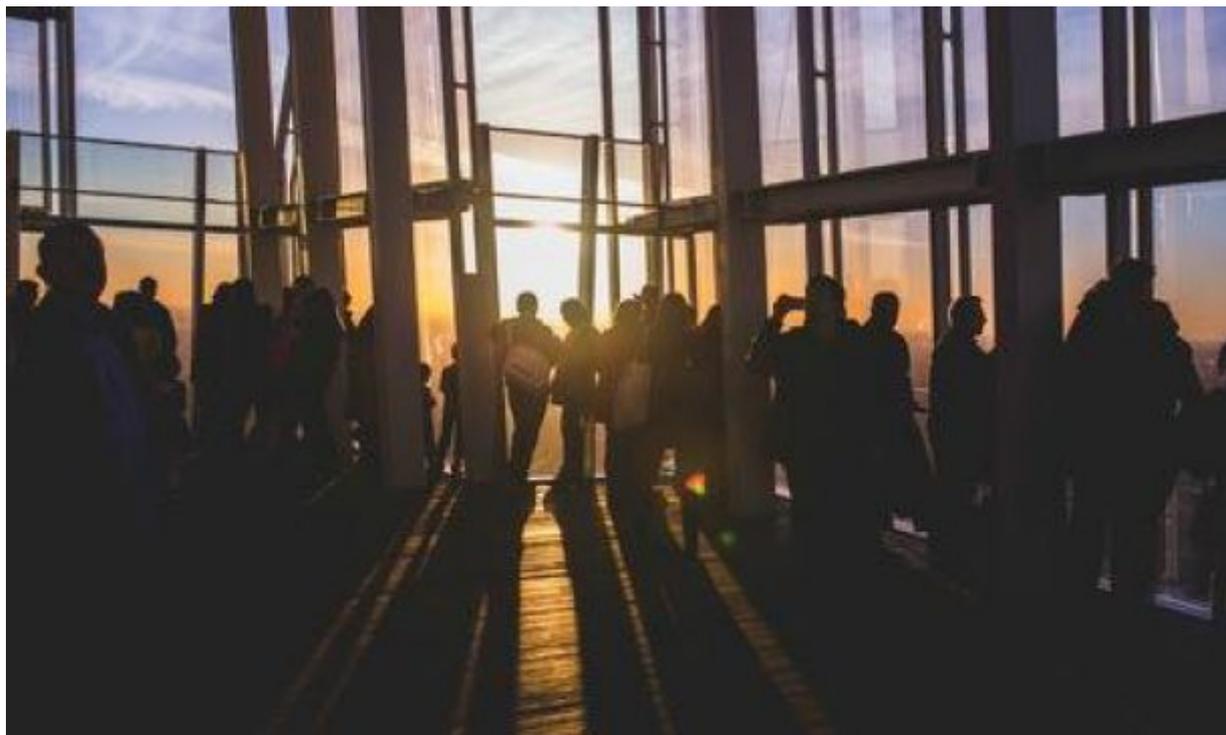


I passeggeri aerei non conoscono i loro diritti, ogni anno persi 5 mld di risarcimenti

notizia pubblicata **11 Aprile 2018** alle ore **11:10** nella categoria **Turismo**



La normativa europea che tutela i diritti dei passeggeri aerei non è ancora abbastanza conosciuta dai cittadini europei che lasciano oltre 5 miliardi di euro nelle mani delle compagnie aeree. Lo rivela uno studio condotto da AirHelp, società che ha aiutato oltre 5 milioni di passeggeri ad ottenere il rimborso per voli in ritardo o cancellazioni. Il sondaggio è stato condotto su circa 7 mila cittadini europei per verificare la consapevolezza dei passeggeri aerei sui propri diritti: nonostante le direttive espresse dalla normativa europea CE 261, l'85% della popolazione europea non è a conoscenza delle pratiche di risarcimento che le compagnie aeree sono tenute a rispettare.

I dati rivelano che c'è ancora molta strada da dare per far sì che i passeggeri siano pienamente consapevoli dei loro diritti. In Italia la situazione è simile al resto d'Europa: solo il 42% degli italiani che hanno subito ritardi e/o cancellazioni dei voli presenta un reclamo. Solo la metà degli aventi diritto a un rimborso, quindi, espone effettivamente un reclamo, lasciando miliardi di euro di risarcimento nelle mani delle compagnie aeree.

Secondo AirHelp, sono 3 i motivi principali per cui i passeggeri italiani non espongono reclamo: nel 45% dei casi si tratta di una mancata conoscenza dei propri diritti, nel 42% dei casi per la convinzione di non avere diritto ad un risarcimento e nel 21% dei casi a causa della mancata conoscenza delle procedure di rimborso.

Questi dati evidenziano che il regolamento CE 261, in vigore da ormai 14 anni, non è ancora conosciuto

tra i cittadini italiani – ed europei – e che le compagnie aeree continuano a sottovalutare le pratiche per attuarlo definitivamente.

AirHelp ha condotto un'indagine su quanti passeggeri italiani hanno diritto a rimborsi per il periodo di Pasqua. Per molti italiani questo periodo è stato un'occasione per prendersi una pausa e viaggiare, moltissime sono state le prenotazioni e il traffico aereo è stato significativo. Nella settimana dal 28 marzo al 4 aprile non sono mancati ritardi e cancellazioni: sono quasi 20 mila gli italiani che hanno subito disagi e hanno diritto a un rimborso di oltre 5 milioni da parte delle compagnie aeree.

Tra gli aeroporti che hanno subito il maggior numero di ritardi durante la settimana di Pasqua troviamo l'aeroporto di Fiumicino con voli che superano il milione e 800 mila di euro di rimborsi da parte delle compagnie aeree. Subito dopo l'aeroporto di Milano Malpensa, con disagi per oltre 5000 passeggeri e rimborsi previsti di 1,6 milioni euro. Al terzo posto si colloca l'aeroporto Guglielmo Marconi di Bologna, le cui compagnie devono rimborsare più di 300 mila euro a oltre 1.000 passeggeri. In fondo alla graduatoria l'aeroporto di Pisa, le cui compagnie devono rispondere ai reclami di 400 passeggeri.

“La normativa europea CE 261 che tutela i diritti dei viaggiatori è molto importante. Tuttavia, è chiaro che i passeggeri aerei si sentono ancora impotenti nei confronti delle compagnie aeree e molti perdono il risarcimento dovuto per non aver presentato una richiesta di risarcimento – afferma Umberto Zola di AirHelp – Ogni anno 13 milioni di passeggeri lasciano oltre 5 miliardi di euro nelle mani delle compagnie aeree che devono loro un risarcimento. I risultati del nostro sondaggio evidenziano la necessità di aumentare la consapevolezza e la comprensione dei diritti dei passeggeri del trasporto aereo”.

Per voli in ritardo, cancellati, imbarchi negati o problemi con i bagagli, tutte le compagnie aeree (low cost comprese) devono corrispondere da 250 euro a fino 600 euro di rimborso a prescindere dal prezzo pagato per il biglietto acquistato. Per quanto riguarda le ‘circostanze eccezionali’, come scioperi non annunciati, particolari condizioni metereologiche o emergenze mediche, la compagnia aerea è esente dall'obbligo di risarcire i passeggeri. Con AirHelp, chi viaggia ha a disposizione uno strumento che permette di richiedere facilmente i rimborsi, fino a tre anni dall'accaduto, tramite web e l'applicazione per smartphone gratuita.