

## **Voli cancellati, ritardi e overbooking: quali sono i diritti dei consumatori in viaggio**

Viaggiare dovrebbe essere sinonimo di relax, ma sempre più spesso capita di dover fare i conti con voli cancellati, lunghi ritardi o overbooking. In questi casi, però, i consumatori non sono senza tutele: la normativa europea e nazionale prevede diritti precisi che è importante conoscere per evitare di rinunciare a rimborsi e assistenza.

Quando un volo viene cancellato, il passeggero ha diritto a scegliere tra il rimborso del biglietto o un nuovo volo verso la stessa destinazione.

In base alle circostanze, può spettare anche una compensazione economica, salvo casi eccezionali come condizioni meteo estreme o eventi imprevedibili. Inoltre, la compagnia deve garantire assistenza, come pasti, bevande e, se necessario, pernottamento.

In caso di ritardo prolungato, i passeggeri hanno diritto all'assistenza in aeroporto, che comprende l'erogazione di pasti e bevande; comunicazioni gratuite ed eventuale sistemazione in hotel.

Se il ritardo supera determinate soglie e comporta gravi disagi, può essere richiesto anche il rimborso del biglietto o una compensazione, a seconda del caso.

Se si verifica l'overbooking, il caso in cui vengono venduti più biglietti dei posti disponibili e, di conseguenza, ti viene negato l'imbarco contro la tua volontà, il consumatore ha diritto a una compensazione economica immediata, volo alternativo o rimborso e assistenza durante l'attesa.

Quando c'è una cancellazione, un ritardo grave o overbooking, le compagnie spesso propongono un voucher, un buono viaggio da utilizzare in futuro. Il voucher è una proposta e, non trattandosi di un obbligo può essere rifiutato dal consumatore. Accettando il voucher, spesso si rinuncia automaticamente ad altre tutele, come il rimborso o il risarcimento.

Per chi acquista un pacchetto turistico, la responsabilità ricade sull'organizzatore, tour operator e in alcuni casi agenzie di viaggio. In caso di cancellazioni, servizi non conformi o disservizi rilevanti, il consumatore può richiedere: la riduzione del prezzo del pacchetto, il rimborso, il risarcimento del danno.

In caso di disservizio, per far valere i propri diritti è fondamentale:

- conservare biglietti, ricevute e comunicazioni;
- richiedere una conferma scritta del disservizio;
- presentare un reclamo formale alla compagnia o all'operatore;
- rivolgersi a un'associazione dei consumatori se il problema non viene risolto.

Foto: Pixabay – garten-gg