



Giovedì 28/05/2015

Aerei, traghetti, treni e autobus. Quali diritti se il passeggero rinuncia al viaggio?

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Capita di acquistare un biglietto per un viaggio in aereo o in traghetto, per poi dovervi successivamente rinunciare.

Come noto, la legge prevede il diritto di ripensamento (o recesso) solo per i contratti di trasporto stipulati a distanza (es., via Internet, per telefono ecc.) o fuori dai locali commerciali. In questi casi, il recesso potrà quindi essere esercitato inviando al vettore una lettera raccomandata a/r entro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto. Questa norma è inderogabile, ed eventuali clausole contrarie sono illecite e nulle.

Se però è già trascorso il termine per effettuare il recesso, oppure se si è acquistato un biglietto nei locali commerciali del vettore (ad esempio in stazione ferroviaria nel caso del biglietto del treno), in generale non si ha diritto al rimborso nel caso si decida di non partire.

Se questa è la regola generale, ci sono però importanti eccezioni che garantiscono al passeggero il diritto al rimborso, totale o parziale, del prezzo pagato. In alcuni casi, è infatti il contratto stesso che prevede la possibilità per il passeggero di recedere o modificare il viaggio, magari pagando una penale. In altri casi, è possibile sottoscrivere un contratto di assicurazione per l'annullamento viaggio.

Ma in assenza di diritto di recesso o di assicurazione, se il passeggero è costretto a rinunciare al viaggio, ad esempio perché malato o infortunato, ha diritto al rimborso?

Le informazioni che seguono riguardano esclusivamente i contratti di trasporto, stipulati tra il passeggero e la compagnia di trasporto, anche attraverso un'agenzia. Se invece il trasporto è parte di un pacchetto vacanza - ovvero un contratto a fini di vacanza che include anche alloggio e/o altre prestazioni turistiche - valgono regole diverse.

Rinuncia al volo aereo

Nel caso di eventi imprevedibili che possano impedire al passeggero di usufruire di un volo, suo malgrado, si fa sempre riferimento all'articolo 945 del codice della navigazione: "Se la partenza del passeggero è impedita per causa a lui non imputabile, il contratto è risolto e il vettore restituisce il prezzo di passaggio già pagato". Lo stesso diritto al rimborso vale anche per congiunti e addetti alla famiglia in compagnia dei quali avrebbe dovuto viaggiare.

L'impedimento per causa di forza maggiore deve essere dimostrato dal passeggero caso per caso. Il primo passo è quindi reperire la documentazione che certifica l'impedimento: per esempio, certificato di malattia o di morte.

E' necessario poi far riferimento all'ufficio reclami o scrivere direttamente una raccomandata alla sede legale della compagnia, che ha il dovere di inoltrare la lettera all'ufficio di competenza.

La previsione dell'art. 945 cod. nav. non presenta un elenco chiuso di casi ammessi, ma si riferisce in generale alle situazioni in cui la partenza del passeggero è impedita per causa a lui non imputabile. Si tratta quindi di una casistica aperta, nella quale rientrano malattie, infortuni, la citazione come testimone in un processo, la morte di un congiunto. In tutti questi casi "il contratto è risolto e il vettore restituisce il prezzo di passaggio già pagato", ma l'impedimento dovrà essere provato con idonea documentazione. La norma, inoltre, richiede al passeggero di dare alla compagnia "tempestiva notizia dell'impedimento".



Ogni compagnia aerea ha i propri canali per l'inoltro di reclami e richieste di rimborso, spesso online. In alternativa si può inviare una lettera a/r alla sede legale della compagnia o al suo ufficio di rappresentanza in Italia. Sui siti Internet delle compagnie dovrebbe essere indicata la modalità di inoltro e il recapito per i necessari contatti. La mancanza di queste indicazioni costituisce pratica commerciale scorretta, sanzionabile sotto il profilo della mancata o inesatta informazione che andrebbe denunciata all'Enac o all'Agcm.

Nei casi in cui sussista un impedimento alla partenza, si ha diritto al rimborso, anche se non previsto dal tipo di biglietto acquistato e anche se non si è coperti da assicurazione. Se invece il contratto prevede espressamente clausole di non rimborsabilità, come spesso accade per i biglietti emessi a tariffa agevolata, non si avrà diritto al rimborso, purché dette clausole siano state portate a conoscenza del consumatore prima della sottoscrizione del contratto. Se infatti il vettore non dimostra di averne informato il passeggero prima della conclusione del contratto, dette clausole sono da ritenersi vessatorie, e quindi nulle, ai sensi degli artt. 33 c.2, lett. l) e 36 del Codice del Consumo (dlgs n. 206/2005).

Rinuncia al viaggio in traghetto

Se il passeggero si viene a trovare nell'impossibilità di partire per cause a lui non imputabili, ad esempio una malattia, l'art. 400 del codice della navigazione (del decreto legislativo 96 del 9 maggio 2005) prevede che il passeggero possa chiedere la risoluzione del contratto di viaggio, versando al vettore una penale del 25% del prezzo del biglietto. Peraltro, se l'impedimento riguarda un familiare o un addetto alla famiglia che dovevano viaggiare insieme, ciascuno dei passeggeri ha diritto a risolvere il contratto alle stesse condizioni. E' necessario però darne notizia al vettore prima della partenza, altrimenti non si avrà diritto ad alcun rimborso ad eccezione dell'eventuale vitto.

Se invece, per causa non imputabile al passeggero, questi è costretto a interrompere il viaggio già iniziato, ha diritto alla restituzione del prezzo per la parte non goduta.

Come già visto per i voli aerei, nei casi in cui sussista un impedimento alla partenza, si ha diritto al rimborso, anche se non previsto dal tipo di biglietto acquistato e anche se non si è coperti da assicurazione. Se invece il contratto prevede espressamente clausole di non rimborsabilità, essere saranno valide solo se il vettore dimostra di averne portato a conoscenza il passeggero prima della conclusione del contratto.

Nei casi in cui l'annullamento del passeggero sia invece volontario, frutto di un ripensamento e non di un impedimento sopravvenuto, le compagnie di navigazione sono libere nel determinare le eventuali penali. Le penali possono variare molto in relazione al momento in cui viene dato annullamento rispetto alla data di partenza. Si può andare da circa il 10% per gli annullamenti fatti più di un mese prima fino al 100% in caso di annullamento fatto lo stesso giorno della partenza. Il tutto dipende dalla singola compagnia di navigazione, che può legittimamente decidere quali penali inserire nelle proprie condizioni di trasporto. Per le eventuali penali fa quindi fede il contratto, e ovviamente, se e' stata stipulata un'assicurazione, va appurata la possibilità di rifarsi su di essa.

N.B. Per quanto riguarda le crociere si applicano le norme sui pacchetti viaggio.

Rinuncia al viaggio in treno e in autobus

Contrariamente a quanto previsto per voli aerei e traghetti, nessuna legge prevede il diritto al rimborso nel caso di impossibilità sopravvenuta a partire con treno e autobus. Sono quindi le condizioni generali di trasporto delle singole società di trasporto cui si dovrà fare riferimento.

Qui ci occupiamo delle due principali società italiane di trasporto su rotaia, ma è sempre bene leggere le condizioni generali sui loro siti Internet, in quanto possono variare.

Trenitalia. Se viene acquistato un biglietto e, per qualsiasi ragione, non si intende più utilizzarlo, si può richiedere il rimborso del prezzo in contanti, restituendo l'originale del biglietto ed esibendo un documento



d'identificazione personale (oltre alla carta di credito quando i biglietti sono stati acquistati con tale modalità). Dal prezzo del biglietto intero viene trattenuta da Trenitalia una somma in percentuale che varia a seconda del tipo di biglietto e in base al fatto che il treno sia già partito o meno. Se decidete di rinunciare al viaggio dopo aver convalidato il biglietto, potete chiedere il rimborso, entro 30 minuti dalla convalida, alla biglietteria della stazione di partenza.

Trenitalia applica una trattenuta del 20% se è il viaggiatore che rinuncia al viaggio; in alternativa al rimborso, si può ottenere un bonus per l'intero valore del biglietto per il viaggio successivo. Applica invece una trattenuta del 50% se si rinuncia al viaggio dopo la partenza del treno.

Negli ultimi due casi se il rimborso non supera gli 8 euro non viene corrisposto

Per gli Intercity e gli altri treni Trenitalia trattiene il 20% se è il viaggiatore che non intende effettuare il viaggio. In questo caso se il rimborso non supera gli 8 euro non viene corrisposto.

Italo. Se si è acquistato un biglietto con offerta Flex o Bordo e si decide di non partire più, fino a tre minuti prima della partenza programmata del treno, Italo consente di rinunciare al viaggio e richiederne il rimborso con una trattenuta del 20% sull'importo totale del biglietto e al netto dei servizi accessori eventualmente acquistati. Il rimborso per rinuncia al viaggio non è previsto per l'offerta Economy, Low Cost, Vado e Torno, Carnet e Abbonamenti.

di Smeralda Cappetti

Fonte: <http://www.aduc.it>