

# 2014

## DIRITTI DEI VIAGGIATORI



**Centro Europeo Consumatori**

**Italia - Ufficio Bolzano**

I-39100 Bolzano, via Brennero, 3

Tel.: +39-0471-980939

Fax.: +39-0471-980239

E-Mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Internet: <http://www.euroconsumatori.org>

La normativa europea tutela i passeggeri che viaggiano nell'ambito dell'Unione Europea a bordi di treni, autobus, navi ed aerei riconoscendo loro dei diritti qualora incorrano in inconvenienti durante il tragitto. Le irregolarità del viaggio possono riguardare le ipotesi di ritardo e di cancellazione così come i casi di perdita o danneggiamento di bagagli ed infine le circostanze dannose derivanti da

incidenti. Questi diritti sono riconosciuti soprattutto dai Regolamenti europei ossia la fonte legislativa europea direttamente applicabile in ogni Stato membro: di conseguenza, essi sono identici per tutti i passeggeri all'interno dei confini UE e, dunque, indipendentemente dal fatto che la valigia venga persa a Praga o che il volo venga cancellato a Parigi.

Vediamoli più da vicino!



## Indice

TRASPORTO FERROVIARIO .....	2
TRASPORTO EFFETTUATO CON AUTOBUS .....	4
TRASPORTO PER VIE NAVIGABILI.....	6
TRASPORTO AEREO.....	9

## Trasporto ferroviario

### Divieto di discriminazione

È vietato operare discriminazioni sul prezzo del biglietto a seconda della cittadinanza del passeggero ovvero della sua residenza. La compagnia di trasporto deve stabilire prezzi uguali per tutti!

### Ritardo

Qualora sia prevedibile che il ritardo **all'arrivo a destinazione sia** superiore a 60 minuti, **il passeggero può alternativamente** scegliere tra:

- il **rimborso** integrale del biglietto (comprendente la parte del viaggio non effettuata e quella già effettuata) nel caso in cui il viaggio non risulti più utile ai fini con cui era stato programmato, avendo anche la possibilità di tornare non appena possibile e a spese del vettore alla stazione di partenza;
- il **proseguimento** del viaggio, che potrà avvenire il prima possibile o in un momento successivo a discrezione del passeggero. Esso potrà seguire un itinerario differente ma le condizioni di trasporto dovranno essere simili. Anche in questo caso il passeggero ha diritto ad un ristoro economico consistente in un **indennizzo** minimo, dovuto anche in caso di ritardo causato da circostanze di forza maggiore, corrispondente al:
  - 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra i 60 e 119 minuti;
  - 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di 120 minuti ed oltre.

In ogni caso sono dovute le **prestazioni d'assistenza**, consistenti in: pasti o bevande gratuite in caso di ritardo di almeno 60 minuti e, qualora fosse necessario, il pernottamento: l'impresa ferroviaria deve offrire la sistemazione in un hotel nonché il trasporto stazione-albergo.



### Perdita/danneggiamento/ritardata consegna del bagaglio

È riconosciuto il diritto ad una **compensazione** entro limiti determinati, solo per il bagaglio "registrato", ovvero dato in consegna al trasportatore ferroviario. Non vale quindi per i bagagli a mano per i quali è esclusivamente responsabile il viaggiatore.



## **Incidenti**

È previsto l'obbligo di **risarcimento** in caso di ferimento o morte del passeggero; il risarcimento non è dovuto qualora la causa dell'incidente sia estranea alla sfera di controllo del trasportatore ferroviario.

## **Reclamo**

Non è presente un termine entro cui deve essere presentato; l'impresa ferroviaria è tenuta, entro un mese, a fornire una risposta motivata oppure a comunicare il termine in cui farà pervenire la risposta al mittente.

## **Link utili**

Lettera tipo – Indennizzi in casi di ritardo del treno

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82557.html>

## Trasporto effettuato con autobus

I diritti riconosciuti si riferiscono di norma ai servizi “regolari” o di linea all’interno dell’Unione Europea anche se vi sono ipotesi in cui si estendono al trasporto non di linea (soprattutto ai viaggi su autobus di gruppi di passeggeri costituiti su iniziativa del cliente o del vettore).

### Divieto di discriminazione

È vietato operare discriminazioni sul prezzo del biglietto a seconda della cittadinanza del passeggero ovvero della sua residenza. La compagnia di trasporto deve stabilire prezzi uguali per tutti!



### Diritto di informazione

È previsto in capo ai passeggeri di tutti i servizi di linea e ha ad oggetto sia il viaggio di cui sia ha diritto ad essere informati prima e durante, che i diritti loro riconosciuti. Le informazioni sono distribuite materialmente su richiesta del passeggero e possono essere presenti presso le stazioni o online.

### Diritti relativi ai viaggi a lunga distanza (250 km e oltre)

#### Overbooking/cancellazione/ritardo alla partenza di oltre 120 minuti

Il passeggero può scegliere fra la rinuncia al viaggio con conseguente **rimborso** del prezzo, e la **continuazione** o il **reinstradamento**. Qualora il vettore non offra tale scelta, è dovuto un **risarcimento** pari a 50% del prezzo del biglietto oltre al rimborso del biglietto stesso.

È in ogni caso previsto il **diritto all’assistenza** consistente in spuntini, pasti e bevande in relazione alla durata del ritardo e, in caso di necessità, a trovare una sistemazione alberghiera per un massimo di due notti, per un importo totale di 80 Euro a notte, oltre ad organizzare il trasporto all’albergo.

Tale diritto sorge in caso di **cancellazione** del viaggio e nel caso di un **ritardo** alla partenza superiore a 90 minuti se si tratta di viaggi di oltre tre ore, tranne in caso di condizioni meteorologiche avverse o gravi catastrofi naturali.

### Incidenti



Sono previsti dei **risarcimenti** per i casi di **decesso, lesioni personali, perdita o danneggiamento del bagaglio**. Il loro importo è stabilito dalla legislazione nazionale entro i tetti previsti dalla normativa UE, la quale prevede che per ogni singolo evento l'importo massimo per il risarcimento non possa essere inferiore a 220.000 Euro in caso di decesso e lesioni personali, e non inferiore a 1.200 Euro nel caso di perdita o danneggiamento del bagaglio. In tali circostanze il vettore presta un'**assistenza** ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate del passeggero a seguito dell'incidente stesso. Tale assistenza comprende, ove necessario, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza. Tali disposizioni valgono anche per i viaggi non di linea se partenza o arrivo sono in uno Stato membro.

### **Reclamo**

Deve essere presentato entro 3 mesi dalla data del servizio. Il vettore deve dare un primo riscontro entro un mese e, in ogni caso, la risposta definitiva deve pervenire entro 3 mesi.

### **Link utili**

Lettera tipo – Diritti dei passeggeri di autobus:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82557.html>

Lettera tipo – Danneggiamento bagaglio o attrezzatura per la mobilità – Bus:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82558.html>

## Trasporto per vie navigabili

I diritti riconosciuti si riferiscono ai viaggi su navi, traghetti e in parte su navi da crociera per mare, fiumi, laghi o canali, qualora il porto d'imbarco si trovi nel territorio di uno Stato membro dell'UE o se il porto di sbarco si trovi nell'UE e il servizio sia effettuato da un vettore dell'Unione.

### Divieto di discriminazione

È vietato operare discriminazioni sul prezzo del biglietto a seconda della cittadinanza del passeggero ovvero della sua residenza. La compagnia di trasporto deve stabilire prezzi uguali per tutti!

### Ritardo/cancellazione

Il passeggero ha diritto ad avere entro 30 minuti dall'orario previsto per la partenza **informazioni** riguardanti l'orario di partenza e di arrivo stimato. Nel caso di ritardi superiori a 90 minuti la compagnia deve offrire, se possibile, **prestazioni di assistenza** che si concretizzano in spuntini e pasti. Qualora si renda necessario il soggiorno per una o più notti, il vettore deve offrire, sempre se possibile, fino a 3 pernottamenti, limitando il costo a 80,00 Euro a notte per passeggero escluso il trasporto per il luogo di pernottamento. Tali obblighi vengono meno nel caso in cui il ritardo o la cancellazione siano dovuti a gravi condizioni metereologiche rischiose per la sicurezza del viaggio.

Qualora il ritardo – superiore a 90 minuti – o la cancellazione possano essere previsti, la compagnia deve immediatamente offrire la scelta tra il tempestivo **trasporto alternativo** alla destinazione finale e il **rimborso** del prezzo del biglietto rendendo possibile, se necessario, il ritorno del passeggero al primo punto di partenza.

Proporzionalmente al ritardo subito, il passeggero ha diritto ad una **compensazione** che potrà variare dal 25% al 50% del costo del biglietto. Si ha diritto ad una compensazione pari 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo di:

- 1 ora in un servizio regolare di durata fino a 4 ore;
- 2 ore in un servizio regolare di durata tra le 4 e le 8 ore;





- 3 ore in un servizio regolare di durata tra le 8 e le 24 ore;
- 6 ore in un servizio regolare di durata superiore alle 24 ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato rispettivamente nelle suddette ipotesi al passeggero spetta una compensazione pari al 50% del prezzo del biglietto.

Attenzione! Non ha diritto alla compensazione il titolare di un biglietto aperto (ossia senza data e/o orario prestabilito), colui che è stato informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto e il passeggero che sia causa del ritardo. Inoltre, il diritto alla compensazione non si applica qualora il ritardo o la cancellazione siano determinati da cause meteorologiche rischiose per il funzionamento del mezzo o da circostanze straordinarie ed inevitabile.

### **Incidente**

Sono previste delle tutele a favore del passeggero nel caso in cui si verificano incidenti.

**Perdita o danni ai bagagli a mano** ossia, ai bagagli che il passeggero ha nella propria cabina, il trattamento varia a seconda che si tratti di:

- **Sinistro marittimo:** il passeggero ha diritto a un risarcimento da parte del vettore fino a un massimo di 2.250 DSP<sup>1</sup>, a meno che il vettore dimostri che l'incidente non è avvenuto per colpa sua.
- **Altro sinistro:** il passeggero ha diritto a un risarcimento da parte del vettore fino a un massimo di 2.250 DSP, se dimostra che l'incidente è imputabile al vettore.

**Perdita o danni a bagagli non "a mano":** il passeggero ha diritto a un risarcimento da parte del vettore fino a un massimo di 12.700 DSP (veicoli, inclusi i bagagli trasportati all'interno o al di sopra del veicolo) o di 3.375 DSP (altri bagagli), a meno che il vettore dimostri che l'incidente non è avvenuto per colpa sua.

**Perdita o danni a oggetti di valore:** il passeggero ha diritto a un risarcimento da parte del vettore fino a un massimo di 3.375 DSP in caso di perdita o danni riguardanti denaro contante, titoli negoziabili, oro, argenti, gioielli, preziosi e opere d'arte, solo nel caso in cui tali oggetti fossero stati depositati presso il vettore affinché li custodisse in luogo sicuro.

**Morte o lesioni personali:** in caso di morte o lesioni personali di un passeggero, egli o un'altra persona avente diritto al risarcimento ha diritto a un anticipo di pagamento

---

<sup>1</sup>DSP: Diritti Speciali per Prelievo – Nominano un'unità di conto del Fondo Monetario Internazionale. Sono la base di calcolo anche nell'ambito delle pretese risarcitorie per danni così come previsto in diverse Convenzioni internazionali. Sul sito internet del FMI si trova una tabella di conversione. In data 5 Agosto 2014 il valore di 1 DSP era pari ad Euro 1,1445.



sufficiente a coprire le necessità economiche immediate. L'anticipo di pagamento viene calcolato in proporzione al danno subito e avviene entro 15 giorni. In caso di morte non può essere inferiore a 21.000 Euro.

**Diritto ad un risarcimento in caso di morte o lesioni personali:** ha entità diversa a seconda che si tratti di

- **Sinistro marittimo:** il passeggero ha in ogni caso diritto a un risarcimento da parte del vettore o dell'assicurazione del vettore fino a un massimo di 250.000 DSP, salvo il caso in cui le circostanze siano al di fuori del controllo del vettore (ad esempio guerre, calamità naturali, azioni di terzi). Il risarcimento concesso può ammontare a un massimo di 400.000 DSP, a meno che il vettore dimostri che l'incidente non sia avvenuto per colpa sua.
- **Altro sinistro:** il passeggero ha diritto a un risarcimento da parte del vettore o dell'assicurazione del vettore fino a un massimo di 400.000 DSP, se dimostra che l'incidente è imputabile al vettore.

## **Reclamo**

Deve essere presentato entro 2 mesi dalla data del disservizio.

## **Link utili**

Lettera tipo – Diritti dei passeggeri di navi:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82569.html>

Lettera tipo – Incidenti in mare:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82570.html>

## Trasporto aereo

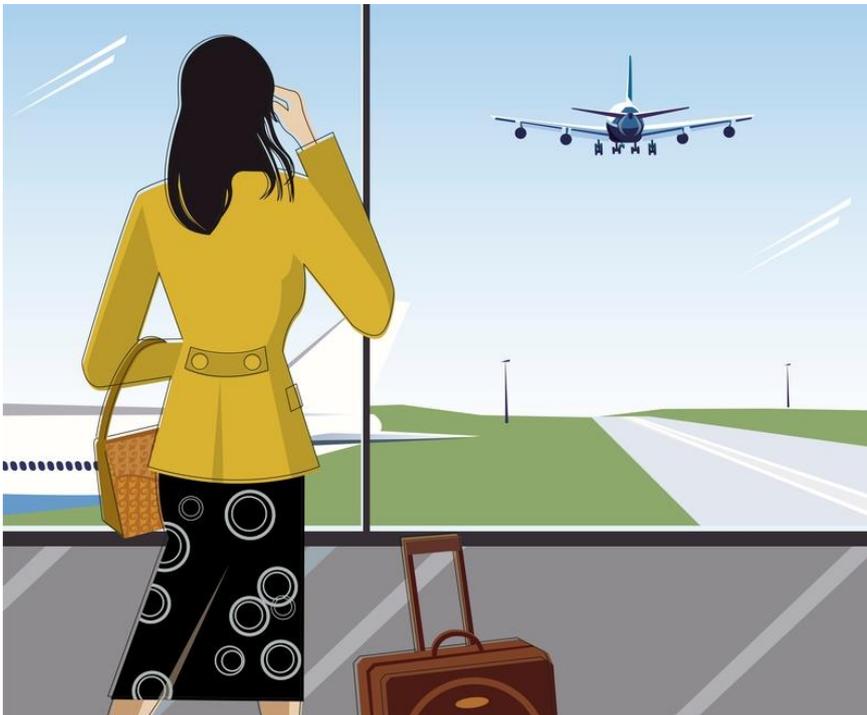
I diritti riconosciuti in capo ai passeggeri sorgono:

1. se si tratta di un volo in partenza dall'Unione europea o in arrivo anche da un Paese extracomunitario, qualora il vettore sia munito di una valida licenza rilasciata da uno Stato membro;
2. se si è in possesso di un biglietto valido sul quale è indicata una prenotazione confermata per quel determinato volo;
3. se ci si è presentati in tempo al check-in per tale volo.

### Divieto di discriminazione

È vietato operare discriminazioni sul prezzo del biglietto a seconda della cittadinanza del passeggero ovvero della sua residenza. La compagnia di trasporto deve stabilire prezzi uguali per tutti!

### Overbooking



È riconosciuto il **diritto d'informazione** che obbliga la compagnia aerea a consegnare un modulo illustrativo dei diritti spettanti ai passeggeri ai quali è stato negato l'imbarco. La compagnia aerea deve fissare le regole che segue per l'imbarco dei passeggeri in caso di volo sovrapprenotato e metterle a disposizione del pubblico. Essa è altresì tenuta a fare appello a persone che rinuncino volontariamente al volo in cambio di determinati benefici. Qualora non si riesca

comunque ad arginare l'overbooking e si debba negare l'imbarco a taluni passeggeri, essi hanno diritto:

1. di scegliere tra il **rimborso** del biglietto qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) ed un **volo alternativo** verso la destinazione finale, non appena possibile, o in una data successiva a discrezione del passeggero;

2. ad una **compensazione pecuniaria** di:

- a) 250 € per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km;
- b) 400 € per tutte le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e tutte le altre comprese tra 1500 e 3500km;
- c) 600 € per tutte le altre tratte.

Tale indennità forfetaria può essere ridotta del 50%, qualora il passeggero si sia imbarcato su un volo alternativo che gli consenta di raggiungere la destinazione finale con un orario d'arrivo che non superi rispettivamente di 2 ore sub 2a), 3 ore sub 2b) o 4 ore sub 2c), l'orario d'arrivo del volo originario prenotato;

3. la ricevere **assistenza**, consistente, in relazione alla durata dell'attesa, in pasti, bevande, nella sistemazione in albergo e nel relativo trasporto, in due chiamate telefoniche o due messaggi via telex, fax o posta elettronica.

### **Cancellazione**

Il passeggero ha diritto all'**assistenza** suddetta e può scegliere:

1. alternativamente il **rimborso** del biglietto qualora il viaggio sia diventato inutile (nonché, ove necessario, ad un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale) o un **volo alternativo** verso la destinazione finale, non appena possibile o in una data successiva a discrezione del passeggero.
2. La stessa **compensazione** pecuniaria spettante in caso di negato imbarco, a meno che il passeggero non sia stato avvertito con congruo preavviso.

### **Ritardo**

Il passeggero ha **diritto all'assistenza** di cui sopra se il volo ha un ritardo di 2 o più ore rispetto all'orario di partenza previsto per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1500km, di 3 o più ore per le tratte intracomunitarie superiori a 1500km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 km, di 4 o più ore per tutte le altre tratte.

Quando il ritardo è di almeno 5 ore, il passeggero ha diritto al **rimborso** del biglietto se il volo è divenuto inutile, nonché ad un volo di ritorno al punto di partenza iniziale.

Attenzione! La compensazione pecuniaria non è dovuta qualora tali circostanze avvengano per cause eccezionali come, ad esempio, le cattive condizioni meteo.

### **Ritardi nel trasporto dei bagagli**

Qualora la valigia dovesse essere riconsegnata in un momento successivo, il consumatore può acquistare una serie di beni di prima necessità (biancheria intima, spazzolino e dentifricio ecc.) nel Paese di destinazione e farsi rimborsare la spesa sostenuta. Il limite massimo di risarcimento è stabilito in 1.131 DSP (valore da convertire contestualmente sul sito del FMI).

È importante conservare ricevute o scontrini che possano documentare gli acquisti effettuati.

Attenzione! Le politiche di rimborso possono variare a seconda della compagnia aerea. Alcune rimborsano un fisso per ogni giorno di ritardo, mentre altre rimborsano solo il 50% delle spese sostenute. Altre ancora rimborsano l'intero importo solo se il consumatore rispedisce alla compagnia aerea gli abiti e gli altri beni acquistati.

La responsabilità del vettore può essere esclusa solo nel caso in cui la compagnia aerea avesse preso tutte le misure possibili per evitare il danno o nel caso in cui fosse stato impossibile prendere tali misure. Si pensi, ad esempio, al caso in cui la compagnia aerea potesse provare che a causa di uno sciopero imprevedibile non fosse in grado di garantire un servizio regolare.

### **Distruzione, perdita o danno ai bagagli**

Anche in caso di distruzione, perdita o danno ai bagagli il legislatore prevede il diritto al risarcimento nell'ammontare massimo di 1.131 DSP.

In caso di bagaglio registrato, il vettore è responsabile del danno anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetto inerente al bagaglio stesso: in questo caso, il consumatore non è tenuto a provare che la compagnia aerea abbia agito in modo colposo. Nell'ipotesi di bagaglio non registrato, invece, ogni responsabilità è esclusa salvo che si riesca a provare il comportamento colposo del vettore.

**N.B.:** il limite di responsabilità della compagnia aerea può essere innalzato con una dichiarazione di maggior valore del bagaglio (*excess value declaration*) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in.

In caso di danneggiamento della valigia per dimostrare l'entità del danno, molte compagnie richiedono al consumatore di presentare una dichiarazione di "non riparabilità" della valigia da parte di un venditore di valigie, oppure, se la valigia è invece riparabile, un preventivo.

In caso di perdita del bagaglio, al consumatore viene solitamente richiesto una lista del contenuto con l'indicazione del valore di ogni singolo oggetto.





## Reclami

Oltre alla compilazione del modulo reclami PIR (Property Irregularity Report), la maggior parte delle compagnie aeree richiede la segnalazione immediata dello smarrimento, danneggiamento o ritardo degli bagagli presso lo sportello reclami dell'aeroporto. L'adempimento di tali formalità risulta indispensabile.

Attenzione! Il PIR non sostituisce il reclamo, che deve comunque essere inviato alla compagnia aerea entro i seguenti termini:

- in caso di danneggiamento: il reclamo deve essere presentato entro 7 giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero;
- in caso di ritardo: il reclamo deve essere presentato entro 21 giorni dalla data in cui il bagaglio è stato messo a disposizione del passeggero.

La legge non prevede esplicitamente la raccomandata con avviso di ricevimento. Tuttavia è preferibile scegliere questa forma per avere la certezza che il reclamo arrivi a destinazione e per riuscire a provare che i termini sono stati rispettati.

L'importo massimo di 1131 DSP previsto come compensazione in caso di disservizi relativi ai bagagli comprende ogni tipo di danno, sia materiale che immateriale.

## Risarcimento

Il passeggero ha comunque il diritto di intentare ogni ulteriore ricorso dinanzi alle giurisdizioni competenti, in previsione di risarcimenti supplementari, eccetto il caso in cui si sia offerto volontario per cedere la sua prenotazione in cambio di una compensazione. Il limite di risarcibilità è circoscritto ad un importo massimo di 4694 DSP (all'incirca 4000 EUR).

### Link utili

Lettera tipo – Cancellazione volo:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82584.html>

Lettera tipo – Negato imbarco:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82585.html>

Lettera tipo – Ritardo del volo:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82586.html>

Lettera tipo – Ritardo bagaglio – Volo:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82707.html>

Lettera tipo – Smarrimento bagaglio – Volo:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82708.html>

Lettera tipo – Danneggiamento bagaglio – Volo:

<http://www.euroconsumatori.org/82040d82709.html>



Per le informazioni riportate nella presente pubblicazione, frutto di ricerca ed elaborazione molto accurate, non possiamo comunque garantire la mancanza di inesattezza. Intendono avere carattere indicativo, senza alcuna pretesa di esaustività.

Informazioni aggiornate a agosto 2014