

Richiamo agli obblighi degli operatori da parte della Ue, che ricorda i diritti dei viaggiatori

Voli e viaggi, scudo anti-rincari

Sì ai rimborsi e ai cambi. Trasparenza tassativa sulle tariffe

Pagina a cura di

ANTONIO CICCIA MESSINA

Passeggeri e turisti protetti contro le cancellazioni dei voli causati dall'impennata del costo del carburante: hanno diritto al rimborso, al re-routing (volo alternativo), all'assistenza in aeroporto e al risarcimento.

In effetti, gli eventi bellici nel Medio-Oriente fanno lievitare gli oneri per le aziende di trasporto e compromettono l'effettuazione dei voli, ma i cittadini non ci devono rimettere. Per tutelare gli utenti, l'8 maggio 2026, la Commissione europea ha adottato un documento di nuovi orientamenti per il settore dei trasporti (in particolare quello aereo) e del turismo.

L'obiettivo del documento è richiamare gli operatori economici ai loro obblighi, prevenendo manovre a danno dei fruitori dei servizi.

Gli orientamenti richiamano all'osservanza, in particolare, delle norme dell'Ue in materia di diritti dei passeggeri del trasporto aereo, di trasparenza delle tariffe in relazione a sovrapprezzi del carburante e di pacchetti turistici.

I diritti dei passeggeri. Gli orientamenti della Commissione Ue ricordano che ai viaggiatori, costretti a subire cancellazioni di voli nella contingente situazione, si applicano i benefici previsti dalla disciplina sui diritti dei passeggeri aerei.

Per ogni tipo di cancellazione, il passeggero, ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004, ha, infatti, il diritto di scegliere il rimborso, il re-routing (instradamento su volo alternativo) e ha anche diritto all'assistenza presso l'aeroporto.

Per cancellazioni disposte meno di 14 giorni prima della partenza programmata, il vettore aereo operativo è, in linea di principio, tenuto a pagare un risarci-

mento a meno che al passeggero non sia stato offerto il re-routing in tempo congruo.

Tuttavia, il vettore aereo operativo può essere esentato dal pagamento del risarcimento a condizione che riesca a dimostrare che la cancellazione sia stata causata da "circostanze straordinarie", le quali che non si sarebbero potute evitare nemmeno se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli. In proposito, negli orientamenti Ue in esame si constata che una locale carenza di carburante, la quale impedisce l'operazione di un volo, può essere considerata una "circostanza straordinaria".

Peraltro, il documento aggiunge che, al contrario, le cancellazioni causate da prezzi eccezionalmente alti, a differenza delle carenze locali di carburante, non possono essere considerate "circostanze straordinarie".

Il carburante, nota la Commissione, rappresenta una parte significativa dei costi delle compagnie aeree e l'oscillazione, anche notevole, del suo prezzo non può qualificarsi in termini di eccezionalità e di imprevedibilità. Anzi, rileva sempre la Commissione Ue, molti vettori si proteggono a monte dai rischi della volatilità dei prezzi del carburante. Inoltre, quando i costi del carburante si mantengono alti per periodi più lunghi, il costo aggiuntivo viene di norma caricato su tariffe aeree più elevate. La legittima manovra di aggiustamento dei prezzi consente, dunque, alle compagnie aeree di adeguare i prezzi prima di vendere un biglietto, così da adeguarli alle variazioni dei costi operativi.

Se, dunque, come riportano gli orientamenti, gestire la volatilità dei prezzi è una pratica "normale" del business di una compagnia aerea, essa per definizione non può rientrare nel concetto di circostanza "eccezio-

nale".

La Commissione approfondisce, poi, un profilo spinoso relativo ai rimborsi e ricorda la regola generale in base alla quale i vettori aerei, quando effettuano pagamenti ai passeggeri, per rimborsi o compensazioni, possono farlo in denaro o sotto forma di voucher. Il rimborso tramite voucher, tuttavia, è possibile solo se il passeggero vi consente espressamente.

Al riguardo, la raccomandazione della Commissione (Ue) 2020/6489 individua alcune caratteristiche dei voucher per renderli più confacenti agli interessi di passeggeri e viaggiatori: si tratta di profili relativi alla loro validità, flessibilità, trasferibilità, rimborsabilità e chiarezza.

Altre precauzioni a tutela di passeggeri e viaggiatori, in caso di cancellazioni dei voli, consistono nella fornitura di complete e chiare informazioni sui loro diritti, nella possibilità di contattare facilmente compagnie aeree e intermediari e nella tempestività dei rimborsi.

Trasparenza delle tariffe aeree. Le norme sulla trasparenza dei prezzi dei biglietti aerei, previste dal regolamento (CE) n. 1008/2008, stabiliscono che il prezzo finale del biglietto, comprensivo di tutte le voci di costo inevitabili e prevedibili, debba essere indicato chiaramente e in ogni momento in cui le tariffe aeree vengono offerte o pubblicate per gli utenti.

Ciò per garantire che i passeggeri non debbano far fronte a costi imprevisibili. Pertanto, non è consentito addebitare importi aggiuntivi retroattivamente, come i sovrapprezzi del carburante.

Di conseguenza, rimarca la Commissione Ue, le compagnie aeree non potrebbero prevedere termini e condizioni contrattuali che permettano loro di aumentare il prezzo del biglietto oltre



quanto pubblicizzato al momento dell'acquisto, semplicemente perché il carburante è più costoso di quanto previsto.

Anche se tali clausole flessibili dovessero essere considerate supplementi di prezzo opzionali, sottolineano gli orientamenti, esse dovrebbero essere comunicate in modo chiaro, trasparente e inequivocabile all'inizio di qualsiasi prenotazione e la loro accettazione da parte del cliente deve avvenire con il criterio "dell'opt-in" e cioè con il suo necessario assenso quale condizione di efficacia delle clausole (e non il contrario: clausole applicate per impostazione predefinita, in mancanza di un dissenso esplicito). Pertanto, ammonisce la Commissione, i vettori aerei, che prevedono nelle condizioni contrattuali l'applicazione di sovrapprezzi sul carburante dopo la vendita dei biglietti devono modificare tali clausole, poiché non sono conformi al regolamento (CE) n. 1008/2008.

I pacchetti turistici. La direttiva europea n. 2015/2302 in materia di pacchetti turistici consente agli organizzatori la possibilità di aumentare il prezzo di un pacchetto dopo la conclusione del contratto, se tale possibilità è prevista nel contratto e se l'aumento del prezzo è una conseguenza diretta delle variazioni del prezzo del trasporto passeggeri, dovute al costo del carburante o di altre fonti di energia.

In questi casi, un aumento fino all'8% del prezzo del pacchetto non richiede il consenso del viaggiatore.

Se, però, l'aumento proposto supera l'8% del prezzo del pacchetto, il viaggiatore può accettare l'aumento di prezzo oppure sciogliere il contratto senza pagare penali. Peraltro, simmetricamente, quando un contratto di "viaggio a pacchetto" offre agli organizzatori la possibilità di aumentare i prezzi derivanti dal costo o dal carburante di altre fonti di energia, i viaggiatori hanno diritto a una riduzione dei prezzi se i prezzi del carburante scendono.

In ogni caso, qualsiasi aumento di prezzo può essere proposto solo se l'organizzatore del viaggio informa il viaggiatore in modo chiaro e comprensibile al massimo 20 giorni prima della partenza, con una motivazione specifica per tale aumento e indicando il calcolo effettuato.

Un freno alla chiusura di rotte. Per evitare la chiusura di alcune rotte, gli orientamenti rendono flessibili le disposizioni in materia di rifornimento del carburante.

Le compagnie aeree possono, quindi, essere esentate dalla regola del 90% di rifornimento di carburante prevista dal regolamento (Ue) 2023/2405 (ReFuelEU Aviation). In base a questa disposizione le compagnie hanno l'obbligo di rifornire almeno il 90% del carburante necessario per ogni volo nell'aeroporto dell'Unione

europea da cui il volo parte. Il regolamento ammette deroghe (con estensione della possibilità di rifornimenti in paesi extraUe) quando è a rischio la sicurezza del volo.

Gli orientamenti in esame sottolineano che le autorità nazionali possono autorizzare la deroga per prevenire situazioni in cui la compagnia non possa effettuare il volo successivo se il carburante non è sufficientemente disponibile nell'aeroporto di destinazione dell'Ue.

Gli altri trasporti. Gli orientamenti in esame si concentrano su trasporto aereo e turismo, ma la Commissione Ue spende alcune parole anche per altri tipi di trasporto, che patiscono gli effetti del caro carburante, con conseguenze negative in particolare per le aziende del settore. Ciò vale per il trasporto su strada, ferroviario, marittimo, sulle vie navigabili interne.

In materia, le autorità Ue hanno adottato il 29 aprile 2026 il Quadro temporaneo di aiuti di Stato, il quale ha dato agli stati Ue la possibilità per gli Stati membri di sostenere finanziariamente gli operatori e, in particolare, le piccole e medie imprese colpite dalla crisi.

Per il futuro, la Commissione Ue non esclude ulteriori azioni per garantire la continuità delle attività aziendali e il corretto funzionamento delle catene di approvvigionamento all'interno dell'Ue.

— © Riproduzione riservata — ■

Gli orientamenti in pillole

Passeggeri aerei	Hanno diritto al rimborso, al re-routing o al ritorno, all'assistenza in aeroporto e al risarcimento per cancellazioni dell'ultimo minuto. I prezzi elevati del carburante non sono una circostanza eccezionale che esonera dai risarcimenti
Biglietti aerei	Non è consentito addebitare retroattivamente sovrapprezzi per il caro carburante
Pacchetti turistici	Sono ammessi aumenti del prezzo se indicato nel contratto. Se l'aumento supera l'8%, il viaggiatore può recedere dal contratto senza penali