



COMMISSIONE EUROPEA

DOMANDE E RISPOSTE

DIRITTI DEI PASSEGGERI E PACCHETTI TURISTICI

Luglio 2020
(aggiornamento
o della
versione del
maggio 2020)

1. Come passeggero/viaggiatore, quali sono i miei diritti in caso di annullamento di un servizio di trasporto o di un pacchetto turistico nel contesto della pandemia di coronavirus?

I [regolamenti UE sui diritti dei passeggeri](#) riconoscono ai passeggeri di tutti i modi di trasporto una serie di diritti in caso di cancellazione. In caso di cancellazione da parte del vettore, i passeggeri possono scegliere tra il rimborso e un trasporto alternativo. Siccome il trasporto alternativo è difficilmente applicabile nelle circostanze attuali, la scelta riguarda principalmente i diversi tipi di rimborso.

Il rimborso del costo completo del biglietto è dovuto 7 giorni dopo la richiesta del passeggero nei casi di trasporto aereo, marittimo e per vie navigabili interne, 14 giorni dopo la formulazione dell'offerta o il ricevimento della domanda in caso di trasporto con autobus e 1 mese dopo la domanda del passeggero in caso di trasporto ferroviario.

La [direttiva sui pacchetti turistici](#)¹ conferisce diritti ai viaggiatori in caso di risoluzione del contratto di pacchetto turistico da parte del viaggiatore o dell'organizzatore. Se un pacchetto viene annullato, il viaggiatore ha diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per il pacchetto. L'organizzatore del pacchetto deve procedere al rimborso entro 14 giorni dalla risoluzione del contratto.

A norma dei regolamenti sui diritti dei passeggeri e della direttiva sui pacchetti turistici, il rimborso può essere effettuato in denaro o mediante un buono. Il rimborso mediante buono è tuttavia possibile solo previo consenso del passeggero o del viaggiatore.

Nel marzo 2020 la Commissione ha adottato gli [orientamenti interpretativi relativi ai regolamenti UE sui diritti dei passeggeri nel contesto dell'evolversi della situazione connessa al Covid-19](#) e ha pubblicato [informazioni sulla direttiva sui viaggi tutto](#)

¹ Per ulteriori informazioni riguardo alla direttiva sui pacchetti turistici, consultare la pagina https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_it.htm.

[compreso nel quadro dell'epidemia di Covid-19](#) sul suo [sito web sulla risposta al coronavirus](#).

Il diritto dei passeggeri e dei viaggiatori al rimborso in denaro è stato inoltre confermato con la [raccomandazione della Commissione, del 13 maggio 2020, relativa ai buoni offerti a passeggeri e viaggiatori come alternativa al rimborso per pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di Covid-19](#).

2. Come consumatore, cosa posso fare se non mi viene proposto un rimborso, ma solo un buono?

È possibile chiedere un rimborso. Dati i problemi di liquidità dei vettori e degli organizzatori si può tuttavia prendere in considerazione di accettare un buono se le condizioni sono interessanti (ad esempio protezione in caso di insolvenza, possibilità di rimborso dopo un certo periodo di tempo e altre condizioni).

Se si ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, esistono diversi modi per farli valere.

In caso di biglietto a sé stante (ad esempio per un volo), ulteriori informazioni sono disponibili [qui](#)². Per informazioni generali sulle diverse modalità di risoluzione delle controversie dei consumatori, cliccare [qui](#).

I [centri europei dei consumatori](#) possono inoltre fornire assistenza e consulenza ai passeggeri e ai viaggiatori che desiderano risolvere una controversia con un vettore o un organizzatore con sede in un altro paese dell'UE.

In alternativa è possibile far valere i propri diritti tramite le autorità nazionali competenti per i diritti dei passeggeri (l'elenco dei contatti è disponibile [qui](#)) e le autorità preposte all'applicazione della direttiva sui pacchetti turistici (l'elenco dei contatti è disponibile [qui](#)) oppure, in ultima istanza, dinanzi ai tribunali nazionali.

La Commissione europea non ha poteri attuativi diretti nei confronti dei singoli operatori nei settori dei diritti dei passeggeri e dei pacchetti turistici.

3. Alcuni Stati membri hanno adottato norme che mi obbligano ad accettare un buono e/o un rinvio del rimborso. Cosa posso fare?

²Diritti dei passeggeri aerei: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_it.htm#next-steps.

Diritti dei passeggeri ferroviari: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_it.htm#next-steps.

Diritti dei passeggeri nel trasporto in autobus: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_it.htm#next-steps.

Diritti dei passeggeri nel trasporto navale: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_it.htm#next-steps.

Nel contesto della COVID-19 alcuni Stati membri hanno adottato norme temporanee in deroga alla direttiva sui pacchetti turistici o ai regolamenti sui diritti dei passeggeri. Il 2 luglio 2020 la Commissione europea ha avviato procedure di infrazione nei confronti di 10 Stati membri che si sono dotati di tali normative temporanee (cfr. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/it/inf_20_1212, punto 4. "Mobilità e trasporti: *La Commissione avvia un procedimento di infrazione nei confronti della GRECIA e dell'ITALIA per non aver rispettato le norme dell'UE in materia di tutela dei diritti dei passeggeri*" e punto 5. "Giustizia: *La Commissione invita 10 Stati membri a conformarsi al diritto dell'UE sulla tutela dei diritti dei consumatori e dei viaggiatori*").

Tali procedure di infrazione sono tese a garantire che gli ordinamenti nazionali tornino ad essere conformi al diritto dell'UE. Per questo motivo la Commissione non ha avviato procedure di infrazione nei confronti degli Stati membri in cui, al momento della sua decisione sulle infrazioni, le deroghe temporanee alla direttiva sui pacchetti turistici erano scadute o state modificate.

Per informazioni sulle modalità con cui rivendicare e far valere i propri diritti, si veda la precedente domanda 2. Per far valere i propri diritti dinanzi a un tribunale nazionale, occorre invocare un'eventuale incompatibilità del diritto nazionale con il diritto dell'Unione e, di conseguenza, la non applicabilità delle norme nazionali. Infine, il diritto dell'Unione impone inoltre il principio secondo cui gli Stati membri sono tenuti a risarcire i danni causati ai singoli dalle violazioni del diritto dell'UE a essi imputabili (responsabilità dello Stato).

4. Quali dovrebbero essere le caratteristiche di un buono?

I buoni possono costituire un'alternativa valida al rimborso di pacchetti turistici e servizi di trasporto annullati nel contesto della pandemia di coronavirus. La [raccomandazione della Commissione relativa ai buoni](#) definisce le principali caratteristiche che i buoni devono presentare per essere considerati equi nel caso in cui vengano offerti ai consumatori come alternativa al rimborso.

I buoni dovrebbero:

- **prevedere una protezione in caso di insolvenza.** Nel caso in cui il vettore o l'organizzatore diventi insolvente, se il buono non è ancora stato utilizzato il viaggiatore o il passeggero deve essere rimborsato dal garante del vettore/organizzatore che offre tale protezione. Il sistema di protezione in caso di insolvenza deve essere istituito a livello nazionale, dal settore pubblico o da quello privato (ad esempio può trattarsi di un fondo o di un assicuratore);
- **essere rimborsabili se non riscattati.** I passeggeri e i viaggiatori dovrebbero avere il diritto di chiedere un rimborso in denaro entro 12 mesi dalla data di emissione del buono in questione e successivamente in qualsiasi momento, fatte salve le disposizioni giuridiche applicabili in materia di limiti temporali. Nel caso in cui non vengano riscattati, o vengano riscattati solo in parte, i buoni (o l'importo residuo) dovrebbero essere automaticamente rimborsati entro 14 giorni dalla data di scadenza.

Ad esempio:

- i) se un buono ha una validità di 12 mesi e il vettore o l'organizzatore non consente il rimborso prima che siano trascorsi 12 mesi, il periodo di validità e quello di rimborsabilità coincidono;
- ii) se un buono ha una validità di 24 mesi, i passeggeri/viaggiatori possono chiedere un rimborso già dopo 12 mesi. Se i passeggeri/viaggiatori non chiedono il rimborso e non riscattano il buono, quest'ultimo dovrebbe essere rimborsato automaticamente al termine del periodo di validità di 24 mesi.

La raccomandazione relativa ai buoni definisce altre caratteristiche fondamentali che introducono flessibilità per quanto riguarda, ad esempio:

- **la gamma di servizi** per i quali i buoni possono essere utilizzati;
- la possibilità di utilizzare i buoni per effettuare prenotazioni con altri operatori facenti parte dello stesso gruppo di società;
- **la trasferibilità** dei buoni ad altri passeggeri/viaggiatori senza costi aggiuntivi;
- la garanzia che il buono sarà di valore sufficiente ad acquistare un viaggio analogo a quello che è stato annullato, indipendentemente da eventuali aumenti delle tariffe.

Importante: i buoni dovrebbero recare indicati il periodo di validità e tutti i diritti ad essi connessi. Dovrebbero inoltre essere messi a disposizione su un supporto durevole, ad esempio la posta elettronica o un supporto cartaceo.

5. Come passeggero o viaggiatore, perché dovrei scegliere un buono invece del rimborso?

I buoni possono costituire una valida alternativa al rimborso in caso di annullamento di pacchetti turistici e servizi di trasporto nel contesto della pandemia di coronavirus, a condizione che prevedano una protezione in caso di insolvenza dell'emittente, siano rimborsabili e presentino altre condizioni di flessibilità (cfr. domanda 4).

Qualora i vettori o gli organizzatori diventassero insolventi, vi è il rischio che molti viaggiatori e passeggeri non ricevano alcun rimborso, in quanto i loro crediti nei confronti dei vettori o degli organizzatori non sono tutelati. Di conseguenza, in ultima analisi i buoni garantiti potrebbero offrire una maggiore tutela degli interessi dei passeggeri e dei viaggiatori, contribuendo nel contempo ad attenuare i problemi di liquidità dei vettori e degli organizzatori.

6. Qual è il valore di una siffatta raccomandazione della Commissione? Qual è il suo impatto sulla legislazione vigente dell'UE?

In primo luogo, questa raccomandazione ricorda le norme previste dalla legislazione applicabile dell'UE. Al tempo stesso, essa riconosce l'insostenibilità della situazione di flusso di cassa e di entrate per i settori dei trasporti e dei viaggi, causata dalle numerose cancellazioni dovute alla pandemia di coronavirus. La Commissione fornisce pertanto

raccomandazioni su come rendere i buoni un'alternativa più attraente rispetto al rimborso in denaro in tutta l'UE, al fine di aumentarne l'accettazione da parte dei passeggeri e dei viaggiatori. Ciò contribuirebbe ad attenuare i problemi di liquidità dei vettori e degli organizzatori e potrebbe portare in ultima analisi a una migliore tutela degli interessi dei passeggeri e dei viaggiatori. Va tuttavia sottolineato che una raccomandazione della Commissione non è vincolante.

7. Ho già accettato un buono perché non ero a conoscenza dei miei diritti, posso ancora chiedere un rimborso?

Se non si era a conoscenza dei propri diritti perché il vettore/organizzatore non ha offerto la possibilità di scegliere tra un rimborso e un buono, si è di fronte a una violazione dei regolamenti UE sui diritti dei passeggeri o della direttiva sui pacchetti turistici. Tuttavia, il diritto dell'UE non disciplina ciò che è possibile fare se si è già accettato un buono senza essere stati adeguatamente informati dei propri diritti. La possibilità, ad esempio, di contestare l'accettazione del buono rientra nell'ambito di applicazione del diritto contrattuale nazionale.

In ogni caso è possibile presentare un reclamo all'autorità nazionale pertinente, che potrà poi rivolgersi al vettore/organizzatore per darvi seguito (cfr. domanda 2).

8. A seguito della cancellazione di un volo ho ricevuto un buono dal vettore. Posso usarlo per un volo verso un'altra destinazione?

Secondo la raccomandazione della Commissione i buoni dovrebbero fornire ai passeggeri una flessibilità sufficiente per quanto riguarda la gamma di servizi per i quali possono essere utilizzati. Si veda anche la risposta alla domanda 4.

9. La raccomandazione della Commissione relativa ai buoni si applica anche alle prenotazioni delle crociere?

Sì, le crociere rientrano nell'ambito di applicazione della legislazione dell'UE sui pacchetti turistici e sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

10. Non ho più intenzione di viaggiare e vorrei annullare il mio biglietto/contratto di pacchetto turistico. Posso ottenere il rimborso dal vettore/organizzatore o cambiare il servizio?

I regolamenti UE sui diritti dei passeggeri non trattano le situazioni in cui i passeggeri non possono effettuare il viaggio oppure desiderano annullarlo di loro spontanea volontà. In tali casi il rimborso al passeggero dipenderà dal tipo di biglietto acquistato (rimborsabile, con possibilità di nuova prenotazione ecc.), come specificato nei termini e nelle condizioni del vettore.

È importante notare che varie compagnie aeree stanno offrendo buoni ai passeggeri che non desiderano più effettuare il viaggio (o non sono autorizzati a farlo) in seguito alla pandemia di coronavirus. I passeggeri possono utilizzare tali buoni per un altro viaggio entro un periodo di tempo stabilito dal vettore, sulla base dei termini e delle condizioni stabiliti dal vettore che offre il buono.

A norma della **direttiva sui pacchetti turistici** i viaggiatori hanno diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico prima dell'inizio del pacchetto senza corrispondere spese di risoluzione in caso di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione. Per ulteriori informazioni, cfr. le [informazioni sulla direttiva sui viaggi tutto compreso nel quadro dell'epidemia di COVID-19](#).

Se le condizioni di cui sopra non sono soddisfatte (ossia se nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze non sussistono circostanze che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione) i viaggiatori hanno comunque il diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico prima della partenza, ma saranno tenuti al pagamento delle spese di risoluzione. A determinate condizioni i viaggiatori possono anche cedere il proprio contratto di pacchetto turistico a un altro viaggiatore, dietro pagamento dei costi risultanti da tale cessione. Si consiglia di contattare la propria agenzia di viaggio o l'organizzatore.

11. Mi sono presentato in tempo utile al check-in ma la compagnia mi ha negato l'accesso al volo per motivi legati alla salute. Quali sono i miei diritti?

I passeggeri a cui è negato l'imbarco dalla compagnia aerea contro la loro volontà, pur essendosi presentati in tempo all'accettazione (check-in), hanno diritto a un risarcimento pecuniario, a scegliere tra il rimborso e l'imbarco su un volo alternativo, e a ricevere assistenza.

La normativa dell'UE prevede tuttavia che i passeggeri non godono di tali diritti qualora l'imbarco sia negato sulla base di ragionevoli motivi legati alla salute o alla sicurezza oppure a causa di documenti di viaggio inadeguati. In tal caso, saranno i termini e le condizioni specifici applicati dalla compagnia aerea per il tipo di biglietto di cui il passeggero è in possesso a determinare se questi possa comunque godere, in toto o parzialmente, dei suddetti diritti.

[Una recente sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea](#) ha confermato che sarebbe contrario all'obiettivo del regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo accordare al vettore aereo interessato il potere di valutare e di decidere unilateralmente e in maniera definitiva che sussistono ragionevoli motivi per negare l'imbarco e, di conseguenza, di privare i passeggeri in questione della protezione di cui beneficiano in virtù del medesimo regolamento.

Si desume da tale sentenza che la compagnia aerea deve applicare un livello di diligenza sufficiente nel decidere se debba essere negato l'imbarco a un passeggero. A meno che non vi siano ragionevoli motivi per negare l'imbarco, il passeggero conserverà sempre il diritto alla compensazione pecuniaria, a scegliere tra il rimborso e l'imbarco su un volo alternativo, e a ricevere assistenza, in quanto, come indicato nell'articolo 15 del

regolamento (CE) n. 261/2004, tali diritti non possono essere oggetto di restrizioni o rinuncia.

12. Mi è stato negato l'accesso a un hub di trasporto (aeroporto, stazione ferroviaria, terminale portuale, stazione degli autobus) per motivi di salute pubblica e pertanto non ho potuto proseguire il mio viaggio. Posso chiedere il rimborso del biglietto?

I regolamenti UE sui diritti dei passeggeri non trattano le situazioni in cui i passeggeri non possono effettuare il viaggio in ragione del negato accesso a un hub di trasporto. In tali casi il rimborso al passeggero dipenderà dal tipo di biglietto acquistato (rimborsabile, con possibilità di nuova prenotazione ecc.), come specificato nei termini e nelle condizioni del vettore.

13. Non riesco a contattare il vettore: tutte le linee telefoniche sono occupate e non rispondono alle mie e-mail. Cosa posso fare?

Considerata la difficile situazione in cui si trovano attualmente gli operatori del settore dei trasporti, potrebbe essere necessario ancora tempo per assistere tutti i passeggeri. Alcuni vettori stanno attivando nuovi sistemi online a questo scopo.

Si consiglia tuttavia ai passeggeri di utilizzare diverse modalità per contattare i vettori (telefono, e-mail o social media).

I passeggeri possono anche rivolgersi al locale centro europeo dei consumatori per ricevere assistenza, o utilizzare diversi meccanismi, come indicato alla domanda 2.

14. La risposta ricevuta dal vettore non mi ha soddisfatto, quindi ho presentato un reclamo all'organismo nazionale di applicazione. Dopo un paio di settimane non ho ancora ricevuto risposta. Cosa posso fare?

I regolamenti UE sui diritti dei passeggeri sono applicati a livello nazionale dall'organismo nazionale di applicazione, che ne sorveglia e assicura l'applicazione da parte dei vettori.

L'organismo nazionale di applicazione dovrebbe fornire un parere giuridicamente non vincolante sul modo di procedere.

Generalmente i passeggeri dovrebbero ricevere una risposta dall'organismo entro 3-6 mesi. La durata di un accertamento potrebbe variare in base alla complessità del caso e al livello di cooperazione del vettore. Va tenuto presente che in questo periodo gli organismi nazionali di applicazione potrebbero essere più impegnati del solito.

15. Ho acquistato un biglietto attraverso un intermediario online. Spetta al vettore o all'intermediario concedermi un rimborso o un buono?

A norma dei regolamenti UE sui diritti dei passeggeri spetta al vettore operativo adempiere ai propri obblighi nei confronti del passeggero. In caso di viaggio in aereo, si tratta del vettore aereo con cui il passeggero ha effettuato la prenotazione (vale a dire quello con cui ha concluso il contratto di trasporto) o di un altro vettore che opera il volo per conto del vettore con cui il passeggero ha concluso il contratto.

I regolamenti UE sui diritti dei passeggeri non contemplano intermediari o altri soggetti mediante i quali il passeggero può aver acquistato il biglietto. Di conseguenza, per poter rivendicare i propri diritti nei confronti di tali intermediari il passeggero deve fare riferimento ai termini e alle condizioni dell'intermediario. Considerata la grande varietà di intermediari, agenti, piattaforme di prenotazione, broker ecc., non è possibile fornire una risposta generale.