



UNC  
CONSUMATORI.IT

## L'esperto risponde su... overbooking a Natale

29 Dicembre 2015

**1163** (Sdc - dic. 2015) - I nostri esperti rispondono alle domande più frequenti dei consumatori. La domanda di oggi è: **ho trascorso la vigilia di Natale in aeroporto da sola per colpa di una compagnia aerea che non mi ha permesso di partire per tornare dalla mia famiglia. Il personale di terra mi ha detto che l'aereo era in overbooking, ma come è possibile se ho acquistato il biglietto più di due mesi fa? E adesso chi mi risarcisce del peggior Natale della mia vita?**

Purtroppo i casi di overbooking sono molto frequenti soprattutto nei periodi di maggiori affluenza come durante le vacanze di Natale o in Estate. Nessuno potrà ripagare la consumatrice della brutta nottata passata, ma la compagnia ha comunque una serie di obblighi da rispettare.

Deve offrire al passeggero una delle seguenti alternative:

- il rimborso del prezzo del biglietto entro 7 giorni (in denaro, con buoni di viaggio e/o altri servizi);
- il primo volo possibile fino a destinazione;
- un volo in data successiva, a scelta del passeggero.

In aggiunta la compagnia aerea deve pagare un risarcimento in contanti pari a:

- 250 euro per i voli fino a 1.500 km;
- 400 euro per i voli interni alla Ue oltre 1.500 km e per tutte le altre tratte comprese tra 1500 e 3500 chilometri;
- 600 euro per i voli che non rientrano nei punti precedenti.

La compagnia aerea deve inoltre offrire gratuitamente al turista:

- due telefonate o fax, telex o e-mail;
- pasti o rinfreschi;
- il pernottamento in albergo (se necessario).

Ricordiamo ai turisti che incorrono in overbooking che è possibile richiedere la consulenza dei nostri esperti accedendo all'apposito sportello **Turismo e viaggi** disponibile sul nostro sito internet.

**Autore:** Massimiliano Dona

**Data:** 30 dicembre 2015