

MalpensaNews

Come ho ottenuto il rimborso per un volo in ritardo

divisionebusiness · Friday, November 4th, 2022

Un passeggero racconta l'esperienza vissuta all'aeroporto di Milano Malpensa dove il suo volo Ryanair ha accumulato oltre 3 ore di ritardo causando la perdita di una coincidenza.

All'inizio eravamo tutti seduti al gate in attesa degli operatori Ryanair che avrebbero gestito l'imbarco. Lo schermo segnava correttamente il volo all'orario di partenza previsto, ma il desk era vuoto. Superato l'orario scritto sulla carta d'imbarco, quello previsto per l'inizio della procedura, ci si sono alzati per controllare nuovamente lo schermo. Il nostro volo era sempre **previsto in orario** e non erano state aggiunte ulteriori informazioni.

Abbiamo quindi atteso ancora fino all'orario di chiusura della procedura d'imbarco, nessun operatore si era ancora fatto vedere. A quel punto alcuni passeggeri hanno controllato il sito web di Ryanair e lì effettivamente era segnalato un **ritardo di 45 minuti** sul nostro volo. Sul display invece non era ancora apparso nulla e nessun operatore della compagnia era venuto a darci spiegazioni.

Nel chiacchiericcio generale qualcuno ha iniziato a dire che tutti gli aerei della giornata avevano accumulato ritardi e il nostro, che era uno degli ultimi, sarebbe partito non con 45 minuti ma **con almeno qualche ora di ritardo**.

Era sera, i punti di ristoro iniziavano a chiudere e noi eravamo sempre lì in attesa mentre i passeggeri dei gate accanto al nostro venivano imbarcati. A un certo punto **ci siamo ritrovati da soli senza nessuno che ci spiegasse cosa fare**, né quanto ancora sarebbe durata la nostra attesa. Certi passeggeri, tra cui il sottoscritto, avevano delle coincidenze da prendere e l'agitazione si è quindi unita alla frustrazione di un'attesa ingiustificata.

Quando un volo è in ritardo?

Quell'attesa si è effettivamente protratta per delle ore e la conseguenza è stata la **perdita della coincidenza**. Non sapevo più come continuare il viaggio e mi chiedevo se avesse ancora senso. L'agitazione si era trasformata in rabbia per i miei programmi andati in fumo.

Successivamente mi sono informato su come ottenere un **rimborso gratuito per un volo in ritardo**, perché non volevo spendere altro denaro per un danno che mi era stato arrecato dalla compagnia aerea, e sono entrato in contatto con i legali di Vacanza Rovinata.

Mi hanno spiegato che i passeggeri coinvolti in ritardi aerei, cancellazioni o negati imbarchi a

causa di overbooking, se stanno viaggiando in Europa o con compagnia aerea europea, vantano **numerosi diritti**.

Il documento di riferimento è il **Regolamento CE 261/2004** sul quale c'è scritto che un volo è in ritardo quando si possa ragionevolmente prevedere che sarà ritardato rispetto all'orario di partenza previsto sulla carta d'imbarco. Il nostro volo era chiaramente in ritardo perché all'orario indicato eravamo ancora tutti seduti al gate e all'orizzonte non c'era nemmeno l'ombra di un operatore Ryanair.

Cosa succede quando un volo è in ritardo?

All'epoca, come molti altri viaggiatori, **ignoravo quali fossero i miei diritti**. Più tardi ho scoperto che gli operatori della compagnia aerea avrebbero dovuto informarci proprio di quei diritti che ci spettavano e darci assistenza durante l'attesa. Questo è stabilito anche dalla Carta dei diritti del passeggero. Tuttavia, all'epoca nessuno ci ha detto nulla e molti di noi non sapevano neanche di poter pretendere qualcosa.

Siamo quindi rimasti in attesa che arrivassero gli operatori di Ryanair, che sono apparsi solo molto tempo dopo. I legali che mi hanno assistito nella richiesta di rimborso mi hanno spiegato che, quando un volo è in ritardo, la compagnia aerea ha tutta una serie di **doveri verso i propri passeggeri**. Questi doveri variano in base alla durata dell'attesa. Non mi sono stupito quando ho saputo dell'esistenza di aziende specializzate nelle azioni contro le compagnie aeree. Se non sono queste ultime a informare i passeggeri sui loro diritti, devono essere gli avvocati a spiegargli **come ottenere il rimborso per un volo cancellato**, un ritardo oppure per un negato imbarco.

Come dicevo, i diritti dei passeggeri variano **in base alle ore di ritardo accumulate dal volo**. Un piccolo ritardo causa solo un fastidio ma un ritardo di ore è inammissibile, rischia di mandare a monte l'intero viaggio e molto spesso ci riesce.

Se il volo ha meno di 3 ore di ritardo

Un ritardo di 45 minuti, come era stato segnalato inizialmente, non avrebbe creato un eccessivo disagio. Ogni viaggiatore sa che, anche quando si prende una coincidenza, è importante avere un po' di margine perché un ritardo durante tutto il viaggio può capitare per un'infinità di motivi. Per la legge si inizia ad avere un ritardo importante quando **i passeggeri aspettano per almeno 2 ore**. Scattato questo tempo di attesa la compagnia ha l'obbligo, secondo la legge, di offrire assistenza.

Con **assistenza** si intende la distribuzione gratuita di cibo e bevande, la possibilità di accedere alle comunicazioni e un eventuale alloggio con trasporto da/per l'aeroporto se il primo volo disponibile per ripartire è il giorno successivo. Dovrebbe essere la compagnia aerea a informare i passeggeri del loro diritto all'assistenza, ed è superfluo dire che durante la nostra attesa nessuno è venuto ad assisterci. In questo caso se paghi una bottiglietta d'acqua e un panino con i tuoi soldi, devi conservare lo scontrino per poi chiedere il rimborso.

D'altronde quelli di Ryanair sono stati **costretti a cancellare più di 600 voli**, senza contare tutti quelli in ritardo. Un numero esorbitante di passeggeri hanno affollato le sale d'aspetto in attesa di quel volo che tante volte non è nemmeno decollato. In ogni caso se l'attesa dura meno di 3 ore i passeggeri non hanno diritto ad alcun risarcimento o rimborso per volo in ritardo.

Se il volo ha più di 3 ore di ritardo

Questo è esattamente ciò che è successo durante quel viaggio con Ryanair, un ritardo di oltre 3 ore che mi ha fatto perdere una coincidenza, mandando all'aria tutti i miei piani di viaggio. Un **ritardo dalle 3 alle 4 ore permette già ai passeggeri di chiedere un risarcimento**, quindi un indennizzo pecuniario per il danno economico e morale subito, oltre a un volo sostitutivo per raggiungere la destinazione o per rientrare all'aeroporto di partenza.

Il Regolamento CE 261 ha stabilito **tre diverse fasce di prezzo** in base alla lunghezza della tratta. Il risarcimento minimo è di 250 euro e viene riconosciuto ai passeggeri di tratte brevi. Se la tratta è intermedia, quindi tra i 1.500 e i 3.500 km, ai passeggeri spettano 400 euro. Infine, per le tratte lunghe è previsto il risarcimento massimo di 600 euro. La compagnia aerea deve pagare il risarcimento soltanto se è responsabile del disservizio, quindi se l'ha causato per una sua decisione o per colpa.

Ma un volo può tardare anche **più di 5 ore** e a questo punto il disservizio viene considerato talmente tanto grave da essere equiparato a una cancellazione. È importante sapere **come chiedere il rimborso per un ritardo aereo** perché con più di 5 ore di ritardo è possibile recuperare tutto il denaro speso per l'acquisto del biglietto. Anche con più di 3 ore di ritardo la compagnia è sempre tenuta a offrire assistenza gratuita ai passeggeri. Se non dovesse farlo, è importante conservare ricevute e scontrini per chiedere il pieno rimborso.

Cos'ha causato il ritardo?

Quando ho scoperto l'enorme ritardo a cui sarei andato incontro con quel volo Ryanair avrei voluto chiedere a un operatore della compagnia il motivo che l'aveva causato. Avrebbe potuto trattarsi di una **circostanza eccezionale**. Non poteva essere di certo maltempo, data la stagione ancora calda, ma poteva trattarsi di un guasto improvviso o di un'altra circostanza che impediva al pilota di decollare in sicurezza. In questi casi la compagnia non avrebbe dovuto corrispondermi alcun indennizzo, poiché nemmeno lei avrebbe potuto prevedere l'imprevedibile. Ma i disservizi Ryanair di solito hanno poco a che fare con le circostanze eccezionali e più con decisioni interne.

Capita poi che le circostanze straordinarie vengano **utilizzate come scuse** dagli operatori per evitare di pagare il rimborso per un volo in ritardo. È quello che dicono quando si tenta di contattare la compagnia aerea, ammesso che risponda. Persino un guasto può essere una responsabilità della compagnia aerea, se questa con una corretta manutenzione avrebbe potuto evitarlo. Sono sottigliezze che i passeggeri spesso non conoscono o che non possono sapere, dovrebbero essere i vettori a riconoscere con onestà i propri errori.

Recap: quali passaggi ho seguito per ottenere il rimborso per un volo in ritardo

Ottenere il rimborso per un volo in ritardo per fortuna è possibile, perché mi ha permesso di riorganizzare il viaggio senza perdere il denaro investito la prima volta. È però importante muoversi subito, fin da quando ci si trova ancora in aeroporto. Quando sullo schermo dell'aeroporto è apparsa la notizia del ritardo ho scattato delle fotografie per documentare l'accaduto. P

oi cercato un operatore Ryanair, sfortunatamente senza trovarlo subito. Quando sono riuscito a parlare con uno di loro ho **chiesto per iscritto il motivo del disservizio**. A quel punto il mio

viaggio era andato a monte. Con la coincidenza persa non aveva senso continuare. Così sono tornato a casa e ho cercato di contattare il servizio clienti della compagnia aerea. Dopo innumerevoli buchi nell'acqua ho deciso di rivolgermi a dei veri professionisti a cui ho mostrato tutta la documentazione di viaggio. A quel punto loro hanno gestito la procedura al posto mio.

L'obiettivo che mi ero prefissato era di **non farmi rimborsare con un voucher** che non sapevo se avrei riutilizzato, volevo ottenere il rimborso che mi spettava per il ritardo aereo, e così è stato. Per far valere i propri diritti è però necessario conoscerli e, soprattutto, chiedere sempre agli operatori la causa del disservizio. È diritto dei passeggeri conoscere cosa sta accadendo, essere assistiti durante una lunga attesa e ottenere un indennizzo nel momento in cui i piani sono andati in fumo.

This entry was posted on Friday, November 4th, 2022 at 6:00 am and is filed under [News](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.