

# **OVER BOOKING – (AEREO)**

(OVERBOOKING<sup>1</sup>: prenotazioni molto più numerose delle disponibilità)

## **INTRODUZIONE**

L'overbooking aereo si presenta quando il numero dei passeggeri con regolare prenotazione (confermata), è più grande di quello dei posti disponibili. Questa tecnica serve a limitare il rischio di invenduto dei posti sugli aerei.

Tutti i passeggeri in regola venivano tutelati dal Regolamento<sup>2</sup> C.E.E. n°295/91. Ci si poteva avvalere del regolamento solo se in possesso di una prenotazione confermata e partenza da un aeroporto all'interno dei confini dell'Unione Europea<sup>3</sup>. Non c'era nessuna distinzione di nazionalità del passeggero, destinazione o compagnia aerea. Questo regolamento era valido solo sui voli di linea e non per i "charter"<sup>4</sup>. E' stato abrogato e sostituito dal Regolamento C.E. n°261/2004.

## **Regolamento C.E. n°261/2004**

A differenza del precedente comprende oltre ai voli di linea, i voli charter e i voli dei circuiti "tutto copreso"<sup>5</sup>.

Non si applica a passeggeri con gratuità o tariffe scontate non accessibili al pubblico.

Parla dei diritti che hanno i passeggeri, in occasione dell'overbooking, quando si trovano in una delle tre situazioni possibili:

Negato imbarco, Cancellazione del volo, Ritardo eccessivo.

Per poter avvalersi della tutela di questo regolamento è molto importante rientrare in alcuni requisiti, soprattutto questi:

- Aeroporto di partenza o di arrivo finale (nel caso di più scali), si deve trovare all'interno dell'Unione Europea.
- Avere una prenotazione confermata ed il biglietto deve essere venduto dalla compagnia aerea o da un Tour Operator<sup>6</sup> autorizzato, e deve obbligatoriamente riportare i seguenti dati: numero biglietto, numero, data e orario del volo, e annotazione OK attestante la regolare registrazione.
- Ogni passeggero deve recarsi all'accettazione<sup>7</sup> (in questo caso check-in), come stabilito e all'orario indicato. Diversamente entro 45 minuti prima dell'orario della partenza.

## **Chiarimenti sulle tre situazioni possibili.**

Seguiranno chiarimenti ed alcune informazioni utili da sapere nei tre seguenti casi.

- 1) Negato imbarco. (Volontari a terra e non volontari a terra.)
- 2) Cancellazione del volo.
- 3) Ritardo eccessivo.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## NEGATO IMBARCO

In caso di overbooking, il vettore aereo può chiedere ai passeggeri se tra loro è presente qualche volontario per rimanere a terra. Chi rimane a terra ha diritto ad alcuni benefici. Se i passeggeri sono ancora più dei posti disponibili, allora il vettore può non far imbarcare scegliendo anche a caso chi lasciare a terra.

### 1° Caso Passeggeri a terra consenzienti

Tutti i passeggeri consenzienti hanno diritto di scegliere tra:

- volo alternativo per destinazione finale appena possibile.
- volo alternativo per destinazione finale in una data successiva a proprio gradimento in base alla disponibilità di posti.
- il rimborso del biglietto, entro 7 giorni, per la parte di viaggio non ancora effettuata o il rimborso della tratta già compiuta se il viaggio è diventato inutile<sup>g</sup> oppure il volo gratis verso la zona di partenza per il rientro o ritorno a casa appena possibile.

Il rimborso può avvenire tramite contante, versamenti bancari, assegni bancari, trasferimento bancario elettronico; o in accordo firmato col passeggero in buoni di viaggio e/o altri servizi.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

### 2° Caso Passeggeri a terra non consenzienti

Tutti i passeggeri non consenzienti hanno diritto oltre a quelli precedentemente indicati a:

- immediata compensazione in denaro del valore di:
  - €250 per tratte sino a 1.500 Km. (€125 se si offre un volo con il ritardo massimo di 2 ore rispetto all'orario del volo perso.)
  - €400 per tutte le tratte all'interno dei confini dell'Unione Europea superiori a 1.500 Km, e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 e 3.500 Km. (€200 se si offre un volo con ritardo massimo di 3 ore rispetto all'orario del volo perso.)
  - €600 per tutte le altre tratte. (€300 se si offre un volo con un ritardo massimo di 4 ore rispetto al volo perso.)
- Pasti e bevande in proporzione alla durata dell'attesa.
- Sistemazione e trasferimento in albergo se si necessita di almeno un pernottamento.
- 2 chiamate telefoniche o 2 messaggi tramite a scelta tra fax, telex, o posta elettronica.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## CANCELLAZIONE del VOLO

In caso di cancellazione del volo tutti i passeggeri hanno diritto di scelta tra:

- un volo verso la destinazione finale appena possibile.
- volo alternativo per destinazione finale appena possibile, con data a libera scelta ed in base ai posti disponibili.
- il rimborso del biglietto, entro 7 giorni, per la parte di viaggio non ancora effettuata o il rimborso della tratta già compiuta se il viaggio è diventato inutile oppure il volo gratis verso la zona di partenza per il rientro o ritorno a casa appena possibile.

Si ha inoltre anche diritto a:

- Pasti e bevande.
- 2 chiamate telefoniche o 2 messaggi tramite a scelta tra fax, telex, o posta elettronica.
- Sistemazione e trasferimento in albergo se si necessita di almeno un pernottamento.
- compensazione in denaro come "NEGATO IMBARCO" tranne il caso che:
  - i passeggeri abbiano ricevuto comunicazione della cancellazione del volo poco meno di 7 giorni prima della data e dell'orario previsto per la partenza e sia stato offerto un volo con un anticipo massimo di 1 ora dalla partenza ed arrivo con ritardo massimo di 2 ore.
  - i passeggeri non abbiano ricevuto comunicazione della cancellazione del volo almeno due settimane prima della data e dell'orario previsto per la partenza.
  - i passeggeri abbiano ricevuto comunicazione della cancellazione del volo sette giorni e due settimane prima della data e dell'orario previsto per la partenza e si offre un volo con anticipo massimo di 2 ore ed arrivo con anticipo massimo di 4 ore.

Le compagnie aeree non sono tenute a corrispondere denaro come risarcimento, se possono dimostrare che la cancellazione del volo è dovuta a causa di circostanze eccezionali o di forze maggiori che non si sarebbero potuto evitare. Però spetta loro dimostrare di aver inviato comunicazione o di aver contattato i passeggeri al fine di avvisarli della cancellazione del volo.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## RITARDO ECCESSIVO

Il ritardo eccessivo viene calcolato in base alla distanza e si verifica quando:

- E' di almeno 2 ore per distanze sino a 1.500 Km.
- E' di almeno 3 ore per distanze oltre i 1.500 Km entro i confini comunitari o per tutte le altre tratte comprese tra i 1.500 Km e 3.500 Km.
- E' di almeno 4 ore per tutte le altre tratte.

In caso di ritardo eccessivo, la compagnia aerea deve fornire ai passeggeri alcuni servizi:

- Pasti e bevande in proporzione alla durata dell'attesa.
- 2 chiamate telefoniche o 2 messaggi tramite a scelta tra fax, telex, o posta elettronica.
- Sistemazione e trasferimento in albergo in caso di partenza rinviata di almeno un giorno.
- Con almeno 5 ore di ritardo o rimborso intero del biglietto entro 7 giorni o un volo per il ritorno o il rientro a casa.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

### Sistemazione dei passeggeri in classe diversa da quella acquistata.

Tutte le compagnie aeree, in alcuni casi per varie esigenze, possono far spostare i propri passeggeri dalla classe scelta ed acquistata ad un'altra. Possono passare ad una classe superiore o ad una classe inferiore. Ecco che cosa succede in questi due casi.

#### 1° caso PASSAGGIO A CLASSE SUPERIORE

Quando ad un passeggero viene fatta cambiare classe passando ad una superiore, la compagnia aerea non può chiedere nessun supplemento di pagamento per il passaggio.

#### 2° caso PASSAGGIO A CLASSE INFERIORE

Quando ad un passeggero viene fatta cambiare classe passando ad una inferiore, la compagnia aerea entro 7 giorni deve corrispondere:

- il 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte sino a 1.500 Km.
- il 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte all'interno dell'Unione Europea superiori a 1.500 Km e per tutte le altre tratte comprese tra 1.500 Km e 3.500 Km.
- il 70% del prezzo del biglietto per tutte le altre tratte.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

## Annotazioni e termini tecnici

- 1) **Overbooking:** Prenotazioni o registrazioni effettuate maggiori delle disponibilità.  
Vale per gli aerei, per gli alberghi( o meglio tutte le strutture ricettive) e per la navi.
- 2) **Regolamento comunitario:** Atto normativo, indirizzato ad uno o più Stati membri, che non deve necessita di provvedimento attuativo ma va applicato così come inviato.  
E' in vigore dalla data stabilita dal Regolamento stesso o dopo 20 giorni dalla pubblicazione (salvo vacatio legis inferiore motivata).  
**Direttiva comunitaria:** Atto normativo che a differenza del Regolamento richiede un provvedimento di attuazione. E' un insieme di indicazioni sul fine da raggiungere ma lascia liberi gli Stati membri su come promulgarlo e applicarlo.
- 3) **Confini Unione Europea:** Rientrano in tali confini anche le varie isole disperse negli oceani ed appartenenti ad uno Stato membro dell'Unione Europea.
- 4) **Charter:** Aerei non di linea ma noleggiati per conto di terzi. (Vedi pulmini N.C.C.)
- 5) **Tutto compreso:** Pacchetti di viaggio tutto compreso. Per essere definito tale deve essere composto da almeno 2 dei 3 seguenti elementi: trasporto, alloggio e servizi non accessori ai primi due.
- 6) **Tour operator:** Crea offerte e/o pacchetti anche su richiesta e li vende direttamente o indirettamente al pubblico.  
**Agenzie di Viaggi:** Sono intermediari tra Tour operator e pubblico.  
**Agenzie di Viaggi e Turismo:** Si comportano come una normale agenzia di viaggi con la differenza che possono esercitare anche come tour operator.
- 7) **Accettazione:** Controlli vari che avvengono in entrata (check-in) e controlli in uscita (check-out).
- 8) **Viaggio inutile:** Esempio, volo verso una città per partecipare ad un concorso.  
Se non si può più arrivare in tempo per partecipare, il viaggio diventa .... inutile;  
(Es. Non è possibile partecipare al concorso quando è disponibile un altro volo. )

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*