



Turismo, la difficile arte del rimborso per i biglietti aerei annullati o modificati



4

Mi piace

Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici.



di Luana De Vita

ROMA - Disastri naturali, eruzioni vulcaniche, terremoti, maremoti, calamità naturali che si abbattano improvvisamente, inaspettate e sgradite in qualche angolo di mondo, talvolta ci sfiorano marginalmente, in qualche caso ci sconvolgono emotivamente ma ogni tanto, per quanto lontano avvengano, ci coinvolgono in prima persona con conseguenze collaterali di una certa entità. L' "effetto farfalla", il cui battito d'ali a Pechino può provocare pioggia a New York, è più o meno quello che Silvia,

un'agente di viaggi di Ovada, in provincia di Alessandria, ha potuto sperimentare in prima persona.

La crisi economica e quella turistica viaggiano sullo stesso binario ma non toccano le fette di mercato inesauribili: i viaggi di nozze. Nico e Claudia, si sono sposati i primi di giugno e a febbraio erano proprio da Silvia, in agenzia, a prenotare la loro luna di miele in Giappone. Il sogno di un viaggio costruito nei minimi dettagli, studiando ogni tappa, ogni sosta, ogni spostamento. I primi di marzo era tutto confermato, alberghi, servizi e naturalmente il volo, un'ottima tariffa aerea della Turkish Airlines per arrivare a Tokio via Istanbul, poco più di 1500€ in due, biglietto aereo emesso perché i tempi di prenotazione ed emissione per certe tariffe aeree è quasi immediato.

L'11 marzo le immagini del terremoto, il maremoto e il disastro nucleare che colpiscono il Giappone e sconvolgono l'intero pianeta: morte e distruzione. Schegge del cataclisma cambiano il corso delle politiche energetiche internazionali e nazionali, fanno tremare le Borse di tutti i paesi e scompigliano i piani e i progetti di tante persone.

Nico e Claudia, per esempio, corrono da Silvia a cancellare tutte le prenotazioni e per lei comincia un lavoro che gli agenti di viaggio conoscono benissimo: cancellare un viaggio richiede lo stesso tempo impiegato per prenotarlo, richiede la stessa attenzione, la stessa procedura tecnica di annullamenti telematici. Non solo è un tempo-lavoro non retribuito, è di più, perché finalizzato a cancellare il guadagno previsto dalla vendita dei servizi già confermati. E' come se oggi andassimo a lavorare per guadagnare 50€ e domani dovessimo tornare a disfare il lavoro del giorno prima e annullare anche il compenso: lavoriamo due volte senza guadagnare niente. Questo è quello che accade sempre in questi casi nelle agenzie di viaggio.

Silvia cancella i servizi, gli alberghi, nessun fornitore pretende "spese di cancellazione", poi passa alla biglietteria aerea non solo per gli sposini che volavano Turkish ma anche per due clienti che volavano Alitalia a settembre, tecnicamente la cancellazione si definisce "involuntary" ovvero non dipende dai passeggeri. Tutto procede bene con Alitalia ma la Turkish Airlines comunica che la tariffa non consente rimborsi di alcun tipo e al massimo concede la possibilità di uno spostamento data o destinazione entro l'anno. Possono due sposini cambiare data? E se da anni sognavano il Giappone perché dovrebbero andare altrove?

Silvia da marzo scrive ogni giorno alla compagnia aerea, telefona, cerca in ogni modo di ottenere una garanzia per far riavere ai suoi clienti almeno parte dei 1500 € prima di procedere con l'annullamento tecnico dei biglietti. Non c'è ancora riuscita, perché come la compagnia ci conferma quei biglietti, a quella tariffa non possono essere rimborsati, solo cambiati con un'altra destinazione o data di partenza.

Silvia non molla e non è il solo agente di viaggio in prima linea: un'agenzia di Roma è ancora alle prese con i rimborsi di Giovanni e dei suoi amici, volo di ritorno da Amsterdam nei giorni della nube del vulcano islandese l'anno scorso. Per tornare hanno affittato una macchina, del rimborso del biglietto di ritorno KLM neanche l'ombra. Situazione ancora più complicata perché l'andata era stata volata e loro in aeroporto non c'erano neanche andati perché l'aeroporto era chiuso. Per tutti questi clienti almeno l'agente di viaggio è una persona con cui parlare, lamentarsi, chi ha prenotato via internet rincorre invece email, call-center ed ogni genere di contatto web fino ad approdare a siti di tutela consumatori o difesa legale come "salvaviaggio.com", zero spese per il cliente solo una trattenuta sull'importo eventualmente ottenuto a fine causa.

Sempre sul web si incontrano clienti disperati e arrabbiati, come nel gruppo su Facebook "Japan No Yume" (Giappone il mio sogno) in cui si confrontano passeggeri che si sono attivati per partire non appena la Farnesina ha tolto lo "sconsiglio", altri che hanno scelto semplicemente di cambiare meta del

Cerca
la tua partenza
in promozione

e risparmi!

In Primo Piano

ECONOMIA

- Italia nel mirino: Borsa giù del 4% Merkel: subito manovra e riforme

INITALIA

- Lodo Mondadori, il Pdl in campo: «Pronta la legge salva Fininvest»

INITALIA

- Ministeri al Nord, la Lega insiste ancora Alemanno e Polverini: boutade fastidiose

ROMA

- Esplosione in palestra a Furio Camillo provocata da una fuga di gas: 3 feriti

INITALIA

- Vibo Valentia, bimbo picchiato all'asilo da 4 maestre. Quante botte? «Tante»

Le news più lette

DI OGGI DELLA SETTIMANA DEL MESE

- Lodo Mondadori, il Pdl in campo: «Pronta la legge salva Fininvest»
- Ministeri, la Lega: il 23 luglio ne apriamo tre a Monza, non c'è Roma che tenga
- Melania, esami sul profilo Facebook di Parolisi tornato al lavoro ad Ascoli
- Vibo Valentia, bimbo picchiato all'asilo da 4 maestre. Quante botte? «Tante»
- Madre si uccide con i due figli, trovati tre biglietti: «La vita va vissuta a pieno»

Sognare a Ischia
Speciale Luglio/Agosto
OFFERTE A PARTIRE DA
59,00€
A PERSONA IN MEZZA PENSIONE

SORRISO
THERMÉ RESORT & SPA

regalato: Anziane - conati

TEL. 081 907227

CLICCA QUI
E SCOPRI LE OFFERTE

viaggio e molti che sono andati direttamente dall'avvocato. Alessandra, per esempio, aveva prenotato Alitalia, adesso spera nel giudice di pace, vuole il rimborso integrale perché suo fratello che vive in Olanda e aveva comprato un biglietto aereo KLM con le sue stesse date ed ha ottenuto immediatamente il rimborso totale senza nessuna complicazione. Lei non vuole cambiare data e neanche destinazione, rinvuole i soldi del suo biglietto.

Le regole tariffarie, le disposizioni internazionali rendono macchinoso districarsi nelle varie modalità tecniche di rimborso o di modifica dei biglietti aerei, è complicato per gli agenti di viaggio che quotidianamente ci lavorano, incomprensibile per chi come cliente tenta di comprendere usando il semplice buon senso e non è facile neanche per le compagnie aeree che spesso devono seguire procedure burocratiche interne e attenersi a regole precise che determinano i diversi livelli tariffari: meno costa il biglietto più rigide e definite sono le regole che ne "blindano" qualsiasi modifica o rimborso.

Nello specifico del dramma del Giappone, dobbiamo tener conto che la catastrofica situazione non ha compromesso minimamente l'operatività degli aeroporti e quindi le Compagnie Aeree hanno di fatto garantito le prestazioni contrattuali (il biglietto aereo è un contratto di trasporto) e tutte hanno rimborsato integralmente i biglietti in partenza entro la fine di marzo e successivamente concesso la possibilità di modificare data e destinazione di tutti i biglietti emessi prima della data del terremoto, addebitando comunque l'eventuale differenza tariffaria al cliente.

Secondo l'avvocato Collavini, specialista in diritto di navigazione, resta innegabile un dato: «In Giappone l'impedimento a fruire della finalità turistica per causa non imputabile alle parti è evidente» dunque almeno per i 70 passeggeri circa che sta rappresentando contro diverse compagnie aeree «non dovrebbe essere difficile ottenere l'intero rimborso del biglietto anche a fronte di tariffe scontatissime e blindatissime. Ci sono casi in cui è evidente che la "motivazione" del viaggio non può essere più perseguita, andare in viaggio di nozze in un paese devastato da una catastrofe? cambiare data? Suvvia, ci sono situazioni in cui è impensabile non rimborsare integralmente il cliente, a prescindere dalle regole tariffarie del biglietto acquistato».

Cosa resta tra le mani dei passeggeri tra un battito d'ala del destino e un biglietto aereo inutilizzato? Beghe legali, probabilmente. Nico e Claudia, intanto, sono andati in Sicilia in viaggio di nozze.

Lunedì 11 Luglio 2011 - 15:34

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Mi piace Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici.

4 Mi piace Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici.

Offerte Voli Low Cost-70%

Prenota Ora il tuo Volo online ! Offerta limitata sconto del 70%.
www.GROUPON.it/Low_Cost

0 commenti

Sono presenti 0 COMMENTI

► [VISUALIZZA TUTTI I COMMENTI](#)

Scrivi un commento

Inserisci un commento

Per poter inviare un commento devi essere registrato.

Se sei già registrato inserisci username e password oppure [registriati ora](#).

Username: Password:

Se non ricordi lo Username o la Password [clicca qui](#)

Il Messaggero.it su Facebook

Mi piace

A 8,643 persone piace **Il Messaggero.it**.

Vincenzo Artemisia Mattia Valentina Penelope

Fausta Giuliana Marco Gussy Marcello

Plug-in sociale di Facebook

IL MESSAGGERO PER I LETTORI

INIZIATIVE EDITORIALI
 Scopri le grandi iniziative de Il Messaggero

GIORNALE CARTACEO
 Abbonamenti, Arretrati, Prezzi per l'estero, Consegna a domicilio.

PROFESSIONE LAVORO

ANNUNCI DI LAVORO E CONCORSI
 Tante opportunità professionali
 Un motore di ricerca ti aiuterà a trovare l'offerta corrispondente al tuo profilo

SINTEX ricerca
 REVISORE CONTABILE

LEGALMENTE

ASTE GIUDIZIARIE
 Il sito delle vendite giudiziarie all'incanto
 Ricerca per Città o per Tribunale

APPALTI
 Il sito degli appalti
 Ricerca per comune, regione o tipologia

PIEMONTE

CONCESSIONARIA DI PUBBLICITA'
www.piemmeonline.it
 Per la pubblicità su questo sito, contattaci

OSPITALITA' NELLE MARCHE

Caltagirone Editore | Il Mattino | Leggo | Corriere Adriatico | Il Gazzettino | Quotidiano di Puglia | Caltanet | Pubblicità

Società editrice | © 2011 | Il Messaggero - C.F. e P. IVA 05629251009