

5 maggio 2020 17:20

Coronavirus e rimborso viaggi. Voucher e non soldi: il Parlamento contro l'Ue. La soluzione francese?

di [Giulia Barsotti](#)



A causa dell'emergenza Coronavirus tutte le compagnie aeree hanno (inevitabilmente) cancellato migliaia di voli e ora, in crisi nera, non vogliono rimborsare i clienti, ma dar loro il "contentino" del voucher.

L'Italia, si schiera con le compagnie aeree e rinnega il regolamento europeo sui diritti dei viaggiatori, aprendo così la strada a una possibile procedura di infrazione comunitaria.

La soluzione francese?

Cerchiamo di capire cosa è successo, quali sono state le reazioni e gli strascichi in sede comunitaria e negli altri Stati dell'Unione e, per esempio, perchè il provvedimento della Francia potrebbe essere un utile compromesso: voucher valido un anno, ma se poi il viaggiatore non lo usa gli viene rimborsato in soldi.

Regolamento europeo e soluzione italiana

Il regolamento europeo n. 261 del 2004, sorta di "testo sacro" dei diritti dei passeggeri, arricchito e migliorato nel corso degli anni, prevede infatti che se è la società di trasporto a cancellare il viaggio, il passeggero debba essere libero di scegliere tra rimborso o voucher, cioè un buono dello stesso valore da utilizzare entro un certo periodo di tempo.

[Il decreto Cura Italia, che venerdì 24 aprile è stato trasformato in legge](#), prevede invece qualcosa di molto diverso: esso consente infatti alle compagnie di trasporto di imporre i voucher ai clienti che avevano prenotato (e pagato) un viaggio poi cancellato a causa del Coronavirus.

Nello specifico, l'articolo 88 bis, infatti, prevede espressamente che *"l'emissione dei voucher previsti dal presente articolo assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario"*.

Insostanza quindi, le compagnie possono emettere un buono - da utilizzare entro un anno - e, semplicemente, comunicarlo al cliente che bontà sua, potrà solo prenderne atto, visto che non avrà alcuna possibilità di scelta.

In tempi normali l'alternativa voucher-rimborso sarebbe comunque importante, ma in questo momento di crisi nera del settore viaggi, è vitale.

Per le compagnie aeree, che stanno fronteggiando una crisi senza precedenti, tenere in cassa il denaro dei clienti (per voli mai operati) significa continuare a respirare, nella speranza che a questi soldi si aggiungano aiuti statali. Il governo sta già valutando un rilancio pubblico per Alitalia ma anche Lufthansa è in trattative con l'esecutivo Merkel.

La questione però, non è meno importante per i viaggiatori

Molti viaggiatori sono infatti rimasti coinvolti nella crisi economica dovuta al Coronavirus, con più di metà della forza lavoro italiana bisognosa di un sussidio statale.

Per molte famiglie, i soldi del biglietto aereo inutilizzato, avrebbero potuto essere una sorta di "cuscinetto d'emergenza", da poter utilizzare subito, anche per le esigenze primarie. Invece quelle famiglie saranno costrette volenti o nolenti a viaggiare entro i prossimi 12 mesi.

E ciò nonostante viaggiare sia l'ultimo dei pensieri per moltissimi italiani.

Ma l'Italia, è stata solo il primo paese europeo a muoversi su un terreno inespplorato

Durante il consiglio europeo dei ministri dei Trasporti, 12 Paesi membri hanno infatti chiesto a Bruxelles di *"emendare urgentemente il regolamento europeo sui diritti dei passeggeri per permettere alle compagnie aeree di rilasciare dei voucher al posto dei rimborsi in denaro"*.

I 12 Stati sono Belgio, Bulgaria, Cipro, Repubblica Ceca, Francia, Grecia, Irlanda, Lettonia, Malta, Paesi Bassi, Polonia e Portogallo. Non l'Italia, quindi, che una legge ad hoc l'ha già varata (seppure, al momento, passibile di procedura di infrazione) e neanche la Germania, che aveva già trovato l'accordo per togliere dal tavolo i rimborsi salvo poi fare marcia indietro.

Va precisato però che la proposta dei 12 Paesi europei prevede un meccanismo molto più flessibile rispetto a quello del Cura Italia. Ciò perchè dovranno essere rispettati alcuni principi chiave: *"Informazioni trasparenti per i passeggeri, non discriminazione, una durata comune della loro validità, massima flessibilità nell'uso e un chiaro diritto di rimborso immediatamente alla fine del periodo di validità nel caso in cui il voucher non venga utilizzato"*. I Paesi si dicono poi *"pronti a esplorare"* meccanismi europei per garantire il rimborso dei voucher ai consumatori in caso di fallimento delle compagnie che li hanno rilasciati.

Di conseguenza i vettori aerei...

Ad ogni modo, al di là delle leggi nazionali sono molte le compagnie aeree che sul proprio sito hanno fatto sparire qualsiasi riferimento al rimborso e tolto di mezzo i moduli per richiederlo. Nel Regno Unito, ad esempio, i consumatori lamentano grossi problemi con British Airways.

Allo stesso tempo, ci sono però, compagnie aeree che consentono ai propri clienti di riscuotere il rimborso. Tra queste ci sono Alitalia, Lufthansa, ma anche RyanAir (anche se dopo 90 giorni) e EasyJet. Il rischio però, è che, dopo l'approvazione della nuova legge italiana, alcuni di questi vettori possano cambiare linea.

Le previsioni del governo Italiano e chissà di quali altri paesi nel prossimo futuro, comprimono eccessivamente i diritti dei viaggiatori, che dovranno farsi ingiustamente carico di supportare, con i loro sacrifici, l'industria del turismo; si pone inoltre, anche un problema di discriminazione: "pensiamo per esempio ad un volo prenotato da tanti turisti di nazionalità diverse: in caso di cancellazione, gli italiani riceveranno un voucher, mentre altri cittadini europei, potranno ricevere il rimborso".

Ciò, senza contare che il voucher si basa sull'assunto che, nei prossimi 12 mesi, la compagnia aerea continuerà a volare. Ma in una situazione come quellache stiamo vivendo, di crisi così grave, che la compagnia aerea sarà ancora in grado di volare tra una anno, non può essere dato per scontato. E questo è un bel problema, perché a oggi non esiste l'assicurazione obbligatoria per insolvenza delle compagnie aeree.

L'Italia non è l'unica

ad aver pensato ai voucher come unica soluzione per "risolvere" il problema delle migliaia di voli cancellati in questo periodo. La Germania, come abbiamo scritto, ad inizio aprile aveva optato per i voucher spendibili entro 12 mesi e rimborso se, al termine di questo periodo, non venivano spesi. Ma lo stesso Bundestag ha scritto che "il governo federale non può decidere autonomamente", e che per altri Paesi europei, che hanno introdotto soluzioni simili "la Commissione europea ha recentemente minacciato procedure di infrazione".

E' abbastanza probabile che la legge determinerà numerosi ricorsi e contenziosi così come è probabile che un giudice, potrebbe prima o poi decidere di disapplicare la norma interna, dando ragione al viaggiatore.

Una pronuncia della Corte Ue di Giustizia?

Senza contare, come sarebbe auspicabile, che potrebbe esserci una pronuncia della Corte di Giustizia Ue, che avrebbe ripercussioni a catena e soprattutto, a ritroso.

L'Europa infatti, non ha mai cambiato linea e non lo ha fatto nemmeno adesso.

Nelle linee guida pubblicate il 20 marzo, la Commissione Europea ha concesso alcune deroghe dal regolamento 261, ma non sui rimborsi da voli cancellati.

L'Italia è quindi entrata in un territorio nuovo e tendenzialmente pericoloso

Sarebbe opportuno proporre una modifica dell'art.88 bis, in senso più garantista per i consumatori, ad esempio dando ad essi il diritto, per il caso di mancata volontà di utilizzo del voucher entro l'anno dall'emissione, di avere, alla fine di quel periodo, **il rimborso in denaro come previsto ad esempio in Francia.**