



Guida ai diritti dei passeggeri aerei 2022

Quando voli, conosci i tuoi diritti

AirHelp. Qui per aiutarti.





Indice

Chi siamo	
A proposito di questa guida	3
Disservizi	
Cosa fare se il tuo volo è in ritardo o viene cancellato	5
Disservizi	
Disagi aerei: le cifre	7
Regolamenti	
Diritti dei passeggeri aerei da conoscere	9
I tuoi diritti	
Diritti sul bagaglio	17
I tuoi diritti	
Rimborso e risarcimento: qual è la differenza?	19
Covid	
Diritti dei passeggeri e Covid 19	21
I tuoi diritti	
Come far valere i tuoi diritti	23
Chi siamo	
A proposito di AirHelp	25

A proposito di questa guida

“ Nel 2022 si prevede che 3,22 miliardi di passeggeri viaggeranno in aereo, eppure una ricerca dimostra che **l'85% dei passeggeri non conosce i propri diritti.**

Che cosa sono i diritti dei passeggeri? In poche parole, sono le leggi o le **regole che proteggono tutti noi quando voliamo.** Possono variare a seconda del paese in cui si viaggia, ma al meglio garantiscono ai passeggeri informazioni, assistenza essenziale e un giusto risarcimento quando i voli non vanno come previsto.

Spero che questa guida ti **aiuti a comprendere alcuni dei più importanti diritti dei passeggeri** in tutto il mondo e che sia una risorsa utile nel caso in cui tu debba affrontare un ritardo o una cancellazione del volo.



Rosa Garcia

Consulente legale strategico /
Difesa dei diritti dei passeggeri aerei presso AirHelp



Cosa fare se il tuo volo è in ritardo o viene cancellato

Un volo in ritardo o cancellato è fonte di stress e confusione. Se ti trovi in questa situazione, ecco un elenco di **cosa devi fare in aeroporto** per ottenere il risarcimento e l'assistenza che ti spettano.



Sappi quali sono i tuoi diritti:

- **Volo sostitutivo** — il volo è stato cancellato o hai perso la coincidenza? Nella maggior parte dei casi la compagnia aerea deve trovarti un volo alternativo per la tua destinazione (se vuoi ancora viaggiare).
- **Cibo, bevande e accesso alle comunicazioni** — questo dovrebbe essere fornito o pagato dalla compagnia aerea dopo qualche ora.
- **Alloggio** — in caso di ritardo notturno, chiedi alla compagnia aerea un hotel e il trasporto da e per l'aeroporto.



Raccogli informazioni — queste possono essere utilizzate per richiedere rimborsi e risarcimenti in seguito

- Conserva la **carta d'imbarco** e tutti gli altri documenti di viaggio.
- Chiedi qual è il problema e **conserva copie di tutte le comunicazioni** della compagnia aerea in merito al disservizio.
- Conserva le **ricevute** di quello che hai dovuto acquistare a causa del disservizio.
- Prendi nota dell'**orario di arrivo** alla tua destinazione.



Fatti rimborsare successivamente

- Se non hai preso un volo alternativo hai diritto a un **rimborso totale** del biglietto.
- Chiedi alla compagnia aerea di pagare eventuali **costi aggiuntivi** che hai dovuto sostenere a causa del disservizio, ad esempio alloggio, cibo o sostituzione del bagaglio perso.
- Visita airhelp.it per scoprire se ti è dovuto un risarcimento aggiuntivo.



Le compagnie aeree possono offrire buoni o miglia aeree invece di pagare rimborsi o risarcimenti in denaro. Non accettare se non sei soddisfatto dell'offerta.

Disagi aerei: le cifre



3.22B

passengeri previsti nel 2022¹



23%

dei voli in ritardo o cancellati nel 2019²



12M

di passeggeri che hanno avuto diritto a un risarcimento
nel 2019²



85%

dei passeggeri non conosce i propri diritti³



¹ Calcolati in base ai dati IATA
<https://www.iata.org/en/pressroom/2022-releases/2022-03-01-01/>

² Dati sui voli, analizzati da AirHelp

³ Dati di un sondaggio online condotto tra l'8 e il 10 dicembre 2021 al quale hanno partecipato 12.215 persone provenienti da Brasile, Canada, Francia, Germania, Irlanda, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti.

Diritti dei passaggeri aerei da conoscere



UE CE 261

Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento e del Consiglio Europeo

Il regolamento CE 261 è stato introdotto nel 2004 e rimane tra i diritti dei passeggeri aerei più completi al mondo.



Dove si applica

Tutti i voli in partenza dall'UE e i voli in arrivo nell'UE con una compagnia aerea dell'UE



Copre

Ritardi, cancellazioni e overbooking



Diritto all'informazione

I passeggeri devono essere informati dei loro diritti



Diritto all'assistenza

- Cibo e bevande per cancellazioni e ritardi superiori alle 2 - 4 ore
- Hotel e trasporto per i passeggeri con attese notturne



Cambio di rotta

Scelta di un rimborso completo o di un volo alternativo per cancellazioni, overbooking, ritardi superiori a 5 ore e coincidenze perse



Risarcimento

Fino a **600 € a persona** per:

- Ritardi superiori a 3 ore
- Cancellazioni a meno di 14 giorni dalla partenza
- Imbarchi negati per overbooking

In caso di colpa della compagnia aerea

Regno Unito UK 261

Regolamento sui diritti dei passeggeri di voli aerei e sulle licenze degli organizzatori di viaggi aerei (Modifica) (uscita dall'UE) 2019

Quando il Regno Unito ha lasciato l'UE nel 2021, ha adottato gran parte della normativa UE sui diritti dei passeggeri nel diritto del Regno Unito.



Dove si applica

Tutti i voli in partenza dal Regno Unito e i voli in arrivo nel Regno Unito con una compagnia aerea britannica



Copre

Ritardi, cancellazioni e overbooking



Diritto all'informazione

I passeggeri devono essere informati dei loro diritti



Diritto all'assistenza

- Cibo e bevande per cancellazioni e ritardi superiori alle 2 - 4 ore
- Hotel e trasporto per i passeggeri con attese notturne



Cambio di rotta

Scelta di un rimborso completo o di un volo alternativo per cancellazioni, overbooking, ritardi superiori a 5 ore e coincidenze perse



Risarcimento

Fino a **520 £ a persona** per:

- Ritardi superiori a 3 ore
- Cancellazioni a meno di 14 giorni dalla partenza
- Imbarchi negati per overbooking

In caso di colpa della compagnia aerea

Canada

Regolamento sulla protezione dei passeggeri di voli aerei dell'Agenzia Canadese dei Trasporti

Il Canada ha introdotto i diritti dei passeggeri di voli aerei nel 2019. Sono modellati sui diritti dell'UE, ma con alcuni adattamenti più favorevoli alle compagnie aeree.



Dove si applica

Tutti i voli da, per e all'interno del Canada



Copre

Ritardi, cancellazioni e overbooking



Diritto all'informazione

I passeggeri devono essere informati su:

- I loro diritti
- Il motivo del disservizio del volo
- Aggiornamenti regolari sul volo



Diritto all'assistenza

- Cibo e bevande per cancellazioni e ritardi superiori alle 2 ore
- Hotel e trasporto per i passeggeri con attese notturne

Le compagnie aeree non sono tenute a fornire assistenza se il disservizio del volo non dipende da loro



Cambio di rotta

Volo alternativo per cancellazioni, overbooking e ritardi superiori a 3 ore.

Per situazioni sotto il controllo della compagnia aerea, i passeggeri possono invece scegliere un rimborso completo.



Risarcimento

Fino a **1.000 CA\$ a persona** per:

- Ritardi superiori alle 3 ore
- Cancellazioni a meno di 14 giorni dalla partenza

Fino a **2.400 CA\$ a persona** per:

- Imbarchi negati a causa di overbooking

Quando il disservizio è responsabilità della compagnia aerea e non è legato alla sicurezza

Brasile

Risoluzione N. 400 dell'Agenzia Nazionale dell'Aviazione Civile Brasiliana (ANAC 400)

I diritti dei passeggeri in Brasile stabiliscono linee guida precise sul trattamento dei passeggeri.



Dove si applica

Tutti i voli da, per e all'interno del Brasile



Copre

Ritardi, cancellazioni, overbooking e cambi di orario



Diritto all'informazione

I passeggeri devono essere informati tempestivamente del disservizio e ricevere aggiornamenti ogni 30 minuti



Diritto all'assistenza

- Cibo e bevande per cancellazioni e ritardi superiori a 2 ore
- Hotel e trasporto per i passeggeri con attese notturne



Cambio di rotta

Scelta di un rimborso completo o di un volo alternativo per cancellazioni, overbooking e ritardi superiori alle 4 ore



Risarcimento

Fino a **3.000 R\$ a persona** per:

- Imbarchi negati a causa di overbooking

Altri importi di risarcimento non sono specificati, ma abbiamo scoperto che i passeggeri possono richiedere fino a **10.000 R\$** ai sensi del codice del consumo brasiliano

Stati Uniti d'America

Dipartimento dei Trasporti degli Stati Uniti sulla protezione dei consumatori nel settore dell'aviazione

Gli Stati Uniti non difendono i diritti dei passeggeri aerei così come altri paesi, ma c'è una buona tutela dei passeggeri in caso di overbooking.



Dove si applica

Tutti i voli in partenza dagli Stati Uniti



Copre

Overbooking e problemi con il bagaglio



Cambio di rotta

Il biglietto rimane valido per un altro volo in seguito a overbooking



Risarcimento

Fino a **1.350 US\$ a persona** per negato imbarco a causa di overbooking

Rimborso fino a **3.800 US\$** per problemi con il bagaglio

MC 99

La Convenzione di Montreal del 1999

La Convenzione di Montreal si applica a quasi tutti i voli internazionali con livello base di protezione dei viaggiatori, ma non come altre leggi.



Dove si applica

Tutti i voli internazionali tra oltre 130 paesi che l'hanno adottata



Copre

Ritardi, cancellazioni e problemi con il bagaglio



Cambio di rotta

Il biglietto rimane valido per un altro volo in seguito a overbooking



Risarcimento

I passeggeri possono richiedere il rimborso delle spese sostenute per il disservizio se è colpa della compagnia aerea

- Fino a **7.000 US\$** per ritardi e cancellazioni
- Fino a **1.700 US\$** per problemi con il bagaglio



**Puoi sempre verificare
i tuoi diritti su airhelp.it**

Diritti sul bagaglio

La Convenzione di Montreal offre protezione per i bagagli registrati su voli internazionali in oltre 130 paesi.

I passeggeri possono richiedere un rimborso fino a **1.700 US\$** per i bagagli smarriti, danneggiati o in ritardo.



Cosa fare:

- 1 **Riferire immediatamente il problema** al banco bagagli della compagnia aerea o presso il fornitore del servizio bagagli
- 2 Procurati un **Rapporto di Irregolarità Bagaglio (PIR)** con un numero di riferimento prima di lasciare l'aeroporto
- 3 **Fai una lista** di tutto ciò per cui devi chiedere un risarcimento
- 4 **Raccogli le prove:** fai foto e conserva le ricevute

	Richiesta di risarcimento per	Limite di tempo
Bagaglio danneggiato	Costo di riparazione o sostituzione degli articoli danneggiati	7 giorni
Bagaglio in ritardo	Costo articoli sostitutivi essenziali	21 giorni (dalla ricezione del bagaglio)
Bagagli smarriti*	Costo degli articoli smarriti	2 anni

* Bagagli non restituiti dopo 21 giorni



Rimborso e risarcimento: qual è la differenza?

Anche se è facile confonderli, i rimborsi e i risarcimenti per i disservizi aerei sono due **cose molto diverse**.



	Rimborso	Risarcimento
Cosa:	Il denaro che ti viene restituito per il costo del biglietto aereo.	Il denaro pagato da una compagnia aerea per i disagi causati.
Quando:	Hai diritto a un rimborso quando la compagnia aerea non può operare il volo come previsto. Ad esempio, è stato cancellato o riprogrammato. Potrebbe esserti offerto un volo alternativo.	Potresti avere diritto a un risarcimento se il tuo volo è in ritardo, cancellato o in overbooking e la colpa è della compagnia aerea.
Quale importo:	Dovresti ricevere l'intero costo del biglietto aereo, al prezzo di acquisto.	Dipende dalle leggi vigenti. In Europa puoi ottenere fino a 600 €, mentre in Brasile l'importo viene stabilito dai tribunali.
Come ottenerlo:	Contatta direttamente la compagnia aerea, oppure richiedi il rimborso tramite l'agenzia viaggi o la compagnia della carta di credito.	Puoi effettuare il reclamo direttamente alla compagnia aerea, affidarti a un avvocato o chiedere a uno specialista come AirHelp di occuparsene per te.



Sapevi che è possibile ottenere sia un rimborso che un risarcimento?

Ad esempio: il tuo volo è stato cancellato e soddisfa tutti i requisiti di risarcimento ai sensi del Regolamento (CE) 261. Potresti decidere di rinunciare a un volo sostitutivo e ottenere invece un rimborso, ma hai comunque diritto a richiedere il risarcimento.



Diritti dei passeggeri e Covid 19





-89%

Numero di voli ad aprile 2020 crollato rispetto al 2019¹.



Cancellazioni per Covid

Molte compagnie aeree non hanno offerto ai passeggeri rimborsi completi, anche quando i governi hanno confermato che si applicasse ancora il diritto al rimborso dei passeggeri.



35%

di passeggeri che ritiene che le compagnie aeree li abbiano trattati in modo corretto durante la pandemia².



Ecco i tuoi diritti:

Rimborsi per cancellazione volo

- ▲ I passeggeri hanno diritto a un **rimborso completo** — non devono accettare un voucher.

Risarcimento per cancellazione

- ▲ Le cancellazioni del **2020** non erano idonee al risarcimento, in quanto le restrizioni imposte dal governo costituiscono una *circostanza straordinaria*, al di fuori del controllo della compagnia aerea.
- ▲ Le cancellazioni del **2022 dovute a malattia del personale** per Covid possono essere risarcite in alcune circostanze.

¹ <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-04/covid19-eurocontrol-comprehensive-air-traffic-assessment-14042020.pdf>

² Dati di un sondaggio online condotto tra l'8 e il 10 dicembre 2021 al quale hanno partecipato 12.215 persone provenienti da Brasile, Canada, Francia, Germania, Irlanda, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti.

Come far valere i tuoi diritti

**Pensi che ti sia dovuto un risarcimento?
Ci sono diversi modi per ottenerlo:**

- ▲ Tentare di chiedere un risarcimento **diretto** alla compagnia aerea
- ▲ Rivolgersi a un **avvocato** che ti rappresenti
- ▲ Affidarsi a uno specialista come **AirHelp**

Dal 2013 abbiamo aiutato oltre **16 milioni di persone** a conoscere i propri diritti e a richiedere un risarcimento.

Verifica gratuitamente se ti spetta un risarcimento su **airhelp.it**.

Se hai un reclamo valido, i nostri specialisti possono occuparsi di tutto per te.



A proposito di AirHelp

AirHelp è la **società di risarcimento voli numero 1 al mondo**. Combiniamo una tecnologia innovativa con un'esperienza internazionale e un'assistenza clienti per assistere i viaggiatori nella **richiesta di risarcimento per i voli in ritardo e cancellati**.

16Mln

16 milioni di passeggeri assistiti

350

Un team globale di oltre 350 persone

4.6/5

Punteggio Eccellente su Trustpilot, basato su oltre 110mila recensioni



La più grande rete mondiale di avvocati specializzati in diritti di passeggeri aerei



Chiedi un risarcimento del volo con il numero uno al mondo

- ✓ **Semplice e senza stress**
Gestiamo il tuo reclamo per intero, dall'inizio al risarcimento.
- ✓ **Ci occupiamo di tutto noi**
Ti assistiamo con tutti i documenti necessari e li inoltriamo al posto tuo.
- ✓ **Risparmia tempo**
Devi solo caricare i tuoi documenti — al resto ci pensiamo noi.
- ✓ **Se non vinciamo, non ci devi nulla**
Addebiteremo la nostra parcella solo quando sarai pagato.
- ✓ **Aggiornamenti**
Ti forniremo aggiornamenti regolari e risponderemo alle tue domande.

Verifica se ti spetta un risarcimento su airhelp.it

AirHelp. **H**Qui per aiutarti.