



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TERAMO

**la disciplina UE sui diritti minimi dei
passeggeri: in particolare il reg. CE 261/2004
sul trasporto aereo**

Riconoscimento a livello Ue della tutela del passeggero nelle ipotesi più frequenti di inadempimento

Reg. CE 261/2004
(trasporto aereo)

Reg. Ce 1371/2007 (dal giugno
2023 reg. UE 782/2021)
(trasporto ferroviario)

Reg. EU 1177/2010
(trasporto marittimo)

Reg. EU 181/2011
(trasporto a mezzo
autobus)



Livello minimo di tutela del passeggero in ambito UE nelle varie modalità di trasporto: coprono ipotesi di disagi/danni non disciplinate da convenzioni internazionali



Rafforzamento diritti dei passeggero e coordinamento con modalità di trasporto: i considerando n. 1 dei regolamenti

- **trasporto aereo:** nel testo normativo più risalente, il Reg. (CE) n. 261/2004, non vi è riferimento alle altre modalità di trasporto *“l’intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri”* (1° considerando),
- **trasporto ferroviario** Reg. (CE) n. 1371/2007 i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario emerge invece un approccio coordinato con altre modalità *“nel quadro della politica comune dei trasporti, è importante tutelare i diritti dei passeggeri in quanto utenti del trasporto ferroviario”* (1° considerando).
- **trasporto marittimo:** nel Reg. (CE) n. 1177/2010, si dice che l’azione dell’Unione nel settore del trasporto marittimo e delle vie navigabili interne dovrebbe essere rivolta, fra l’altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto (1° considerando),
- **trasporto a mezzo autobus:** l’appena riportata affermazione viene testualmente riprodotta nel Reg. (UE) n. 181/2011 con riferimento ai diritti dei passeggeri nel trasporto stradale effettuato mediante autobus (1° considerando)



Trasporto aereo

- Regolamento (CE) 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 febbraio 2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) 295/91.

- Regolamento CE 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006 relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo.



Ambito di applicazione del regolamento

- a) ai passeggeri di un volo in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro;
- b) ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo verso un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro purché il vettore sia munito di licenza operativa concessa da uno stato membro
- c) sia ai servizi aerei di linea che non di linea, compresi quelli che fanno parte dei pacchetti turistici

Il paragrafo 1 si applica a condizione che i passeggeri:

- a) dispongano di una prenotazione confermata sul volo in questione e, tranne nei casi di cancellazione, si presentino all'accettazione secondo le modalità stabilite e all'ora precedentemente indicata per iscritto (anche per via elettronica) dal vettore aereo, operatore turistico o agente di viaggio autorizzato, oppure, qualora non sia indicata l'ora, al più tardi quarantacinque minuti prima dell'ora di partenza pubblicata;
- b) siano stati trasferiti da un vettore aereo o da un operatore turistico dal volo per il quale possedevano una prenotazione ad un altro volo, indipendentemente dal motivo

Non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o con tariffa ridotta non accessibile al pubblico



Il reg. 261/2004: l'oggetto

Reg. 261/2004 considerando 1 e 2

(1) L'intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.

(2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo o i ritardi prolungati sono causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri.

Articolo 1

Oggetto

1. Il presente regolamento stabilisce, alle condizioni in esso specificate, i diritti minimi dei passeggeri in caso di:

- a) negato imbarco a passeggeri non consenzienti;
- b) cancellazione del volo;
- c) ritardo del volo.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TERAMO

gli elementi in concreto della tutela «standardizzata» riconosciuta passeggero in ambito UE comune a tutte le modalità di trasporto

INFORMAZIONE: il vettore deve informare il passeggero della cancellazione della partenza e del ritardo come pure dei diritti a lui spettanti

ASSISTENZA: il vettore deve garantire al passeggero, a seconda del tempo in cui dura l'attesa, pasti e bevande, possibilità di effettuare comunicazioni nonché, se occorre, il pernottamento

ADEMPIMENTO (ANCHE SUCCESSIVO): il vettore deve eseguire la prestazione nel minor tempo possibile eventualmente con altro mezzo (cosiddetta ri-protezione), salvo che il passeggero non preferisca risolvere il contratto e ottenere la restituzione del prezzo del biglietto

COMPENSO ECONOMICO: il vettore deve corrispondere una somma di denaro al passeggero in determinati casi, a prescindere dalla prova del danno e lasciando impregiudicato il diritto a chiedere un risarcimento del danno maggiore (secondo le regole in tema di responsabilità di ciascuna modalità di trasporto)



i diritti riconosciuti dal reg. 261/04 sul passeggero aereo (a seconda del caso)

- **Diritto al compenso (art. 7)**
- **Diritto alla risoluzione con rimborso e al riavviamento (art. 8)**
- **Diritto all'assistenza (art. 9)**
- **Diritto all'informazione (art. 14)**
- **Diritti in caso di sistemazione in classe inferiore o superiore (art. 10)**





definizioni

«**negato imbarco**» (art. 4): il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati regolarmente all'imbarco, salvo se vi sono ragionevoli motivi per negare loro l'imbarco, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati; non comprende solo l'overbooking

«**cancellazione del volo**» (art. 5): è la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto. Comprende anche l'ipotesi in cui l'aeromobile sia dovuto rientrare per qualsiasi ragione con trasferimento dei passeggeri su altro volo

«**Ritardo**» prolungato alla partenza (art. 6) è il ritardo che si protrae per più di due, tre o quattro ore a seconda della lunghezza del viaggio





Casi in cui il Reg. n. 261/2004 riconosce il diritto alla compensazione pecuniaria (o compenso)

- **Negato imbarco del passeggero** che non abbia rinunciato all'imbarco in cambio di benefici da concordare con la compagnia aerea
- **Cancellazione del volo non causata circostanze eccezionali** (ossia circostanze che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso);

- **Ritardo prolungato (oltre le 3 ore)**

La sentenza della Corte di Giustizia UE 19 novembre 2009, C-402/07 e C-432/07 *Sturgeon* e altri, ha riconosciuto il diritto al compenso anche in caso di ritardo all'arrivo superiore alle tre ore sulla base dell'assimilazione dei passeggeri dei voli cancellati a quelli dei voli ritardati ai fini dell'applicazione della compensazione pecuniaria





diritti in caso di negato imbarco

In caso di negato imbarco:

- le compagnie aeree sono obbligate a cercare prima dei volontari che rinuncino alla prenotazione in cambio di determinati vantaggi (da concordare).

Se non ci sono volontari, il vettore aereo può negare l'imbarco ai passeggeri contro la loro volontà. In questo caso i passeggeri hanno diritto:

- a uno speciale compenso forfettario in base alla distanza del volo (da euro 250 a 600);
- al rimborso del costo del biglietto o al ri-avviamento;
- **assistenza**, ad esempio cibo, accesso al telefono, alloggio in albergo per una o più notti, e il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di alloggio;



diritti in caso di cancellazione

I passeggeri hanno diritto

1. a ricevere un compenso forfettario a meno che:

- siano stati informati della cancellazione almeno 14 giorni prima del volo (v. in dettaglio slide successiva), oppure
- siano stati reindirizzati a orari vicini a quelli originari, oppure
- la compagnia aerea è in grado di dimostrare che la cancellazione è stata causata da **circostanze eccezionali** «che non avrebbero potuto essere evitate anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli»

2. La scelta tra il rimborso del biglietto o il ri-avviamento verso la destinazione finale in condizioni simili.

3. Assistenza (telefonata), il cibo, l'alloggio e trasporto verso l'alloggio



il compenso non è dovuto

Il compenso non è dovuto quando

- a) Il passeggero è informato della cancellazione almeno due settimane prima della partenza;
- b) Il passeggero è informato della cancellazione almeno sette giorni prima e gli sia offerto un volo alternativo con partenza non più di due ore prima e meno di quattro ore dopo il previsto
- c) Al passeggero è offerto un volo alternativo con partenza non più di un'ora prima e arrivo meno di due ore dopo il previsto
- d) Il vettore provi che la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero potute evitare anche qualora fossero state adottate tutte le misure del caso



diritti in caso di ritardo prolungato: l'assistenza

Anche in caso di ritardo prolungato, i passeggeri **aerei** hanno diritto all'assistenza. Il diritto all'assistenza sussiste anche in caso di circostanze eccezionali (eventi non imputabili al vettore). V. la pronuncia di C. giust. 31 gennaio 2013 C12-11 in cui si era verificata la chiusura dello spazio aereo)

Diversamente **nel trasporto marittimo** vi sono ipotesi in cui il vettore non è tenuto a prestare assistenza (quando il passeggero è informato della cancellazione del ritardo della partenza della nave prima dell'acquisto del biglietto, se la cancellazione o il ritardo sono cagionati dal passeggero stesso oppure se il passeggero ha acquistato un biglietto aperto fino al momento in cui l'orario di partenza non viene specificato. Non solo anche quanto il vettore è tenuto all'assistenza beneficia di limiti di spesa (80 euro per notte per un massimo di tre notti=

Se il ritardo è superiore a cinque ore e il passeggero decide di non proseguire il viaggio, il passeggero ha diritto al rimborso del biglietto e al ritorno al luogo in cui aveva originariamente iniziato il viaggio (art. 6).

Per quanto riguarda i ritardi, il Reg. CE n. 261/04 testualmente non parla del diritto dei passeggeri alla compensazione forfettaria

sistemazione in classe inferiore

articolo 10

Sistemazione in classe superiore o inferiore

1. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe superiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, non può esigere alcun pagamento supplementare.
2. Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, rimborsa entro sette giorni, secondo le modalità di cui all'articolo 7, paragrafo 3.
 - a) il 30 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km; o
 - b) il 50 % del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 km, esclusi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare, e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1 500 e 3 500 km; o
 - c) il 75 % del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), compresi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare.

le circostanze eccezionali

Considerando 14 reg. CE 261/2004 «Siffatte circostanze possono, in particolare, ricorrere in caso di instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo»

ELENCAZIONE NON TASSATIVA

Le circostanze eccezionali nella giurisprudenza della CGUE: alcuni casi pratici

In linea generale, secondo la Corte, perché un evento possa definirsi “eccezionale” e, quindi, tale da esonerare il vettore da ogni obbligo pecuniario, è necessario che lo stesso non attenga all’ordinario esercizio dell’attività della compagnia e che non rientri realmente nel suo ambito di controllo

Come individuare la nozione di «circostanza eccezionale»

Al fine di essere esonerato dal pagamento delle compensazioni pecuniarie il vettore deve pertanto provare contemporaneamente:

- l'esistenza e il nesso tra le circostanze eccezionali e il ritardo o la cancellazione del volo;
- il fatto che tale ritardo o cancellazione non si sarebbero comunque potuti evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso

Poiché si tratta di una deroga alla regola generale, vale a dire il pagamento della compensazione, che riflette l'obiettivo della protezione del consumatore, tale disposizione deve essere interpretata restrittivamente

circostanza eccezionale... in concreto

Un valido aiuto nell'orientamento lo troviamo nel seguente documento:

COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti modificato dal regolamento (CE) n. 889/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio

circostanza eccezionale...nella realtà operativa

Problemi tecnici del velivolo

La CGEU ha precisato che i problemi tecnici riscontrati in occasione della manutenzione degli aeromobili o causati da una carenza di manutenzione di un aeromobile non possono essere considerati «circostanze eccezionali».

La Corte ritiene che, anche qualora un problema tecnico che si è verificato inaspettatamente non sia imputabile a una manutenzione insufficiente e non sia emerso nel corso di un controllo periodico, tale problema tecnico non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» **quando è inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo.**

Pertanto, occorre considerare se l'evento inaspettato è inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo.

Un vizio occulto di fabbricazione comunicato dal costruttore dell'aeromobile o da un'autorità competente, o i danni causati agli aeromobili da atti di sabotaggio o di terrorismo si qualificano tuttavia come circostanze eccezionali.

Causa C-549/07, Wallentin-Hermann, punto 17 e giurisprudenza ivi citata.

circostanza eccezionale... in concreto

Urto di una scaletta mobile d'imbarco contro un aeromobile

La Corte ha chiarito che l'urto di una scaletta mobile d'imbarco contro un aeromobile non può essere considerato come «circostanza eccezionale» atta ad esonerare il vettore aereo dal pagamento della compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento.

Le scalette o passerelle mobili possono essere considerate indispensabili nell'ambito del trasporto aereo di passeggeri, i vettori aerei pertanto si trovano con regolarità ad affrontare situazioni correlate all'impiego di tali attrezzature. L'urto di un aeromobile con una scaletta mobile è quindi un evento inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo. La nozione di «circostanze eccezionali» si applica, ad esempio, quando il danno dell'aeromobile è provocato da un atto estraneo ai normali servizi di un aeroporto, quale sarebbe un atto di terrorismo o di sabotaggio

Causa C-394/14, punti 19-20.

circostanza eccezionale... in concreto

lo sciopero dei piloti

Sciopero con preavviso: l'art. 5 §.3 Regolamento (CE) n. 261/2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, dev'essere interpretato nel senso che **un movimento di sciopero indetto da un sindacato del personale di un vettore aereo operativo nel rispetto delle condizioni stabilite dalla normativa nazionale**, in particolare del termine di preavviso imposto da quest'ultima, sciopero destinato a far valere le rivendicazioni dei lavoratori di tale vettore e al quale abbia aderito una categoria di personale indispensabile all'effettuazione di un volo, **non rientra nella nozione di «circostanza eccezionale», ai sensi di tale disposizione. CGEU C-28/20**

Sciopero selvaggio: La Corte di giustizia ha, dunque, risposto al quesito dichiarando che “l'assenza spontanea di una parte significativa del personale di volo («sciopero selvaggio»), come quella di cui trattasi nei procedimenti principali, che trae origine dall'annuncio a sorpresa da parte di un vettore aereo operativo di una ristrutturazione dell'impresa, a seguito di un appello diffuso non dai rappresentanti dei dipendenti dell'impresa, bensì spontaneamente dai dipendenti stessi, i quali si sono messi in congedo di malattia, non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi di tale disposizione” **CGEU C-195/17 (**