

# Breve cronaca di un rimborso a lieto fine!

## Viaggio nel Caucaso con un inaspettato "stop" a Vienna !

**Fino a quel punto tutto era filato liscio.** Viaggio non semplice da organizzare e da gestire quello nel Caucaso del settembre scorso. Si trattava di coordinare **due gruppi formati da 23 persone ciascuno**, di attraversare **3 frontiere**, quella Azera, la Georgiana e quella Armena e, oltretutto, con due paesi, Azerbaijan ed Armenia che **non hanno relazioni diplomatiche** (e non è cosa da poco, perché due corrispondenti si sono pure rifiutati di preventivare il viaggio!).

**Questi passaggi di nazione in nazione** prevedevano ogni volta la brigosa sostituzione dei pullman e, ovviamente di nuove Guide (**6 pullman e 6 guide - 2 per paese**). Tanto per "complicare" non ci siamo poi fatti neppure mancare una

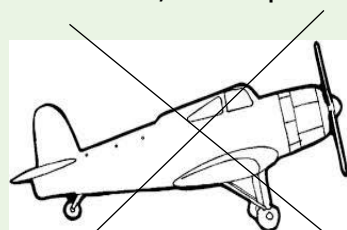


"passeggiata" di **un Km per attraversare a piedi (trainando ognuno la propria valigia) la "terra di nessuno"** tra la frontiera Azera e quella Georgiana e nemmeno ci siamo poi tolti lo sfizio delle escursioni climatiche, **vento fortissimo a caldo sul mar Caspio, freddo e pioggia sui monti del Caucaso** e neanche abbiamo cambiato idea quando ci si è prospettata l'eventualità di una interessantissima visita percorrendo però, per **km e km tratti lunghissimi di strade dissestate**. Ma c'è

anche **chi è caduto, chi ha avuto mal di pancia.....** insomma problemi che capitano a chi si muove da casa e si rimette in gioco.

**Come scriveva Steinbeck "Non siamo noi a fare il viaggio ma è il viaggio che fa noi altri!"** Quindi un viaggio faticoso, impegnativo ma lo stesso, e forse anche per questo, una **bella esperienza felicemente conclusa**. Tutti soddisfatti di ciò che avevamo visto e sentito. **Il viaggio, che univa il Mar Caspio al monte Ararat era riuscito**, i viaggiatori stanchi ma felici ed i due accompagnatori, Stefania di Turismo85 ed il sottoscritto, più che contenti della riuscita impresa. Ma **il destino era in agguato** per mettere di nuovo il gruppo ed i due accompagnatori di fronte all'ennesima prova! Infatti.....

**Partiti di mattina prestissimo da Yerevan** (h. 4.25) arriviamo dopo 3 ore di volo a Vienna, Recuperando i fusi orari atterriamo nell'aeroporto austriaco alle 6.30.



Coincidenza con il volo per Venezia alle 09.00, tutto il tempo per un caffè, bagni e breve shopping di cioccolatini Mozart. Tutto procede secondo programma quando..... quando qualcuno del gruppo nota, ed allarmato avvisa, che sul display delle partenze compare la scritta: **Venice - Cancelled**. Possibile? Con Stefania ci precipitiamo al **desk Austrian** per chiederne spiegazione. La risposta è breve e una sola: **Flugzeug kaputt (l'aereo è rotto)** con immediata riprotezione del gruppo sul volo pomeridiano delle 17,20. Veementi proteste ma il "Flugzeug" rimaneva sempre "kaputt".

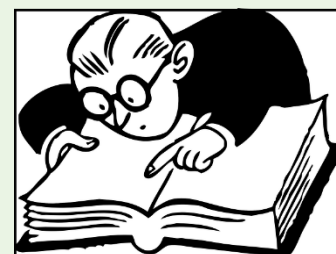
**Informato il gruppo, giustamente "scocciato"** per questa cancellazione, immediatamente contattiamo Valentina di Turismo 85 che da Udine, negli uffici dell'agenzia, stava pure lei monitorando la situazione. Predisponiamo, nel giro di pochissimi minuti un **"piano B"**, offerto da Turismo 85, e cioè **tutti a Vienna** per una breve, ma intensa visita della città. La proposta viene accolta dal gruppo. **Valentina** intanto predisponeva già i contatti con la **Guida** che avrebbe accompagnato i nostri intrepidi e pazienti viaggiatori a passeggio per Vienna.



**Stefania si impegna ad accompagnare il gruppo** mentre il **sottoscritto e un paio di volontari** rimangono in aeroporto a far da **guardia a 46 tra zainetti, borse e trolley**. Insomma, tutti, sia come viaggiatori che organizzatori, avevamo reagito celermente e positivamente ad una situazione che poteva diventare difficile da gestire. **Puntuale, poi, alle 17,20 il rientro in Italia.** E qui finisce la prima parte del nostro racconto



**La seconda parte di questa cronistoria** è successiva all'operazione "WIEN" e si riferisce alla richiesta di indennizzo per il volo cancellato. Il sottoscritto conosce molto bene la normativa (cosa che purtroppo tanti addetti del settore non conoscono). In pratica, in queste situazioni, e cioè **quando un ritardo od una cancellazione di un volo superano le tre ore**, è possibile **chiedere un rimborso** per il disagio creato. La **normativa U.E. (261/2004 e successive integrazioni)** definisce la cifra del rimborso parametrata alle ore di ritardo ed al kilometraggio del viaggio annullato. Nel nostro caso, con **un ritardo superiore alle tre ore e km del viaggio inferiori a 1.500, il rimborso dovuto è pari ad € 250,00**. Per essere più esaurienti di seguito una tabella completa delle distanze e relative compensazioni pecuniarie.



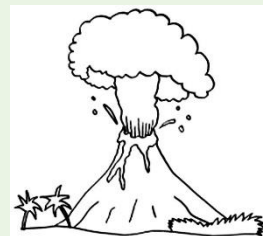
- ▶ 250 € per tutti i voli che coprono una distanza pari o inferiore a 1500 km;
- ▶ 400 € per tutti i voli all'interno del UE che coprono una distanza superiore ai 1500 km
- ▶ 400 € per tutti i voli operati da compagnie europee che coprono distanze compresa tra 1500 km e 3500 km
- ▶ 600 € per tutti i voli che coprono una distanza superiore a 3500 km

**Ma chi è tenuto ad applicare queste disposizioni?** Tutte le compagnie aeree appartenenti ad uno stato dell'Unione Europea, che operano in spazio europeo o che includono, nel caso di voli intercontinentali, almeno un aeroporto U.E. (è il caso delle distanze superiori a 3500 km)



**Non sempre però può essere richiesto l'applicazione della norma.** Il regolamento U.E. stabilisce che la **"compensazione pecuniaria"** è **esclusa quando ritardi / cancellazioni sono dovuti a circostanze eccezionali** ovvero ad eventi estranei al normale esercizio dell'attività della compagnia aerea e che sfuggono quindi al suo effettivo controllo. Cio'vuol dire che non ci sono oggettive

responsabilità quando le cause sono metereologiche, climatiche, terremoti, erezioni vulcaniche, disordini, attentati, scioperi generali ecc ecc. Ma a proposito di scioperi, recentemente, aprile 2018, lo stesso è stata richiesta l'applicazione del rimborso. E' il caso dello sciopero dei dipendenti della compagnia aerea tedesca TUI. Infatti, i ritardi accumulati per le agitazioni sono stati riconosciuti come responsabilità diretta della compagnia trattandosi di una problematica interna all'azienda (sentenza della **Corte di Giustizia Europea n° C-195/17 - 17/04/2018**).



**Detto cio' non sempre il regolamento viene applicato.** Anzi, è un strada difficile ed irta di ostacoli. Spesso occorre rivolgersi ad agenzie specializzate (che si trattengono un %), oppure rivolgersi ad un'associazione di difesa del consumatore o ad avvocati. Il sottoscritto, alcuni anni fa, per un volo low cost annullato, ha richiesto l'intervento dell'Enav e, in un'altra occasione, tramite avvocato ed associazione di difesa dei consumatori, ha presentato una denuncia. L'iter, dipende dalla serietà della compagnia e dalla caparbità della parte offesa. Non è giusto ma la situazione è questa.



**Nel nostro caso, conoscere bene la materia** (e il sottoscritto se l'è studiato bene), la professionalità e la forza contrattuale dell'agenzia Turismo85 con la compagnia aerea oltre che la serietà di Austrian Airlines, ha portato ad un **giusto rimborso di 250 euro pro capite** che, moltiplicato 46 (i partecipanti al viaggio) fanno **9.384 euro** a cui aggiungere, perché no . . . . . la **visita di Vienna!**



**Claudio Dallolio**