



## Comunicato stampa

Lussemburgo, 29 giugno 2021

# Atterraggi poco morbidi: i diritti dei passeggeri europei a bordo pista durante la pandemia

**Secondo una relazione della Corte dei conti europea, i diritti dei passeggeri aerei non sono stati tutelati nell'UE durante la pandemia. Le compagnie aeree sono tenute per legge a rimborsare i passeggeri in caso di cancellazione del volo. Molte di loro hanno invece imposto l'accettazione di buoni di viaggio, il che costituisce una pratica illecita. La Corte segnala, inoltre, che le compagnie aeree e gli operatori di pacchetti turistici hanno ricevuto aiuti di Stato per miliardi di euro, senza che tale sostegno fosse però subordinato al rimborso dei passeggeri.**

Il trasporto aereo dell'UE è stato gravemente colpito dalla pandemia di COVID-19. Le restrizioni di viaggio (spesso imposte senza un coordinamento fra Stati membri) hanno comportato la chiusura di 7 000 rotte aeree nella rete aeroportuale europea; tra marzo 2020 e marzo 2021 i voli cancellati hanno interessato nell'UE decine di milioni di passeggeri. In casi come questo, la legislazione UE conferisce ai passeggeri il diritto al rimborso dei biglietti per i voli cancellati oppure a un servizio alternativo di trasporto per i viaggi annullati. Allo stesso tempo, l'interruzione inattesa dei voli ha provocato gravi e improvvisi problemi di liquidità per le compagnie aeree e gli operatori di pacchetti turistici. Molti Stati membri, allora, sono subito intervenuti, concedendo un volume inedito di aiuti di Stato per consentire loro la continuità operativa e per salvarli da un potenziale fallimento.

*"Fra le innumerevoli conseguenze, la pandemia ha pregiudicato anche i diritti dei passeggeri aerei dell'UE", ha dichiarato Annemie Turtelboom, il Membro della Corte dei conti europea responsabile della relazione. "Si è fatto tutto il possibile per sostenere le compagnie aeree e gli operatori di pacchetti turistici, ma fin troppo poco per tutelare i diritti di milioni di persone nell'Unione".*

Secondo la Corte, molti passeggeri ci hanno rimesso di tasca propria nei primi mesi della crisi e, talvolta, addirittura con il consenso degli Stati membri: 15 di questi (fra cui Francia, Paesi Bassi e Belgio) hanno adottato misure straordinarie per esimere le compagnie aeree e gli operatori di pacchetti turistici dall'obbligo a cui sono solitamente soggetti di rimborsare i passeggeri. In violazione del diritto dell'UE, molti passeggeri sono stati costretti ad accettare buoni di viaggio, senza peraltro essere sempre protetti in caso di insolvenza della compagnia, e la prospettiva di

Lo scopo del presente comunicato stampa è illustrare i messaggi principali della relazione speciale della Corte dei conti europea. Il testo integrale della relazione è disponibile su [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu).

## ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu) @EUAuditors [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)

rimborso è stata ritardata. Le compagnie hanno iniziato a rimborsare i passeggeri da metà 2020. Nella maggior parte dei casi, però, ci sono voluti ben più dei sette giorni (per chi ha acquistato solo il biglietto aereo) o dei 14 giorni (per i titolari di pacchetti con volo e alloggio compresi) previsti dalla normativa. La battaglia si è fatta ancora più dura per i passeggeri che non avevano acquistato i biglietti direttamente dalle compagnie aeree: spesso sono stati rimbalzati avanti e indietro dagli intermediari (come le agenzie di viaggio) alle compagnie aeree per ricevere, nel migliore dei casi, un rimborso parziale o molto tardivo e, nel peggiore, per non riceverlo affatto.

Nel frattempo, la Commissione europea ha approvato misure pubbliche a sostegno delle compagnie aeree e degli operatori di pacchetti turistici gravemente colpiti dalla crisi della COVID-19 in tutta l'UE. E tutto questo in tempi record: sono state adottate 54 decisioni in materia di aiuti di Stato entro 13 giorni dalla notifica, di cui 23 entro una settimana. Nel complesso, tra marzo 2020 e aprile 2021 gli Stati membri hanno messo sul piatto fondi pubblici per quasi 35 miliardi di euro. Air France e KLM hanno ricevuto insieme più di 11 miliardi di euro, Lufthansa più di 6 miliardi, e TUI, TAP e SAS più di 1 miliardo ciascuna, per citare solo alcuni esempi. Gli Stati membri, però, non hanno subordinato esplicitamente al rimborso dei passeggeri l'erogazione degli aiuti alle compagnie, anche se la Commissione, per quanto consentito dalle sue limitate facoltà nel settore dei diritti dei passeggeri, aveva specificato che potevano farlo. In ultima analisi, gli Stati membri hanno lasciato il rimborso dei passeggeri del trasporto aereo interamente nelle mani delle compagnie, che hanno seguito le loro priorità nell'uso degli aiuti di Stato. Di conseguenza – osserva la Corte – i passeggeri aerei sono stati trattati in modo veramente ineguale all'interno dell'UE.

In base alle conclusioni tratte, la Corte rivolge alla Commissione europea raccomandazioni specifiche per tutelare meglio i diritti dei passeggeri aerei.

### Informazioni sul contesto

La tutela dei diritti dei passeggeri è una politica dell'UE che incide direttamente sui cittadini e che, pertanto, gode di elevata visibilità nei vari Stati membri. Tali diritti sono definiti a livello UE, applicati dai fornitori di servizi di trasporto e fatti rispettare dagli organismi nazionali. Il regolamento (CE) n. 261/2004 stabilisce le norme dell'UE in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato. Una direttiva UE offre tutele analoghe a chi prenota pacchetti turistici, in cui ad esempio è abbinata la prenotazione del volo e dell'alloggio.

Già nel 2018 la Corte ha pubblicato una [relazione speciale sui diritti dei passeggeri](#) per tutti i modi di trasporto, in cui segnalava carenze nel sistema UE per i diritti dei passeggeri ancora prima della pandemia di COVID-19.

La relazione speciale 15/2021 intitolata "I diritti dei passeggeri del trasporto aereo durante la pandemia di COVID-19: nonostante gli sforzi della Commissione, alcuni diritti importanti non sono stati tutelati" è disponibile in 23 lingue dell'UE sul sito Internet della Corte ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)).

La Corte presenta le proprie relazioni speciali al Parlamento europeo e al Consiglio dell'UE, nonché ad altre parti interessate, come i parlamenti nazionali, i portatori di interessi del settore e i rappresentanti della società civile. La grande maggioranza delle raccomandazioni formulate nelle relazioni è posta in atto.

**Contatto stampa**

Ufficio stampa della Corte: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeois – e-mail: [vincent.bourgeois@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeois@eca.europa.eu) – cell. (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti – e-mail: [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu) – cell. (+352) 691 553 547