

# OVERBOOKING

Quando si è in partenza si ha sempre il timore che qualcosa possa andare storto. Dal classico smarrimento dei documenti o dei bagagli fino al frequente ritardo dell'aereo, sono diversi i disagi che possono accadere ai malcapitati viaggiatori. Tra tutti, uno in particolare è in grado di seminare il panico tra i passeggeri: stiamo parlando dell'overbooking, un termine tecnico inglese per indicare il negato imbarco. Tradotto in termini meno tecnici significa: delusione e tanta amarezza perché ci hanno impedito di partire.

La situazione-tipo è questa: il passeggero ha regolarmente prenotato il biglietto aereo, ha fatto il check-in online o in aeroporto e si presenta al gate in perfetto orario. Nonostante ciò gli viene impedito di salire a bordo dell'aereo, costretto a vivere la frustrazione di un imbarco negato per oscuri e misteriosi motivi che nessuno solitamente si prende la briga di spiegare.



L'overbooking aereo non rappresenta solo un'ingiustizia nei confronti dei passeggeri, ma significa anche creare disagi sia di natura lavorativa che personale. Il negato imbarco su un volo può comportare ad esempio un danno patrimoniale, legato ad una mancata conclusione di un affare o alla perdita di ore di lavoro, causa il mancato arrivo nel luogo previsto. Anche quando non vi è una perdita diretta di denaro, l'overbooking aereo può comunque rovinare una vacanza, facendo saltare una coincidenza aerea, riducendo il numero di ore e di pernottamenti previsti e pagati per un viaggio.

## Cosa significa Overbooking?

E' una parola inglese che può essere tradotta nella nostra lingua con il termine "sovrapprenotazione". E' una tecnica utilizzata da tutte le compagnie aeree per trarre il massimo profitto possibile da ogni singolo volo. La stessa pratica è applicata in numerosi altri contesti, per esempio quello alberghiero, dove c'è una probabilità che qualche cliente cancelli all'ultimo una prenotazione, rinunciando al servizio che aveva richiesto, e quindi si accettano le prenotazioni di più persone rispetto a quelle che si possono davvero ospitare o far viaggiare. Il più delle volte nessuno si accorge di niente, perché qualcuno rinuncia al viaggio che ha prenotato (oppure lo perde, a causa del ritardo di un volo precedente). Il sistema è soprattutto utilizzato nei trasporti e viene applicato ampiamente dalle compagnie aeree.





### **Rinuncia all'ultimo minuto**

In molti casi i passeggeri rinunciano al loro volo con discreto anticipo, chiedendo la cancellazione del biglietto e ottenendo un rimborso (di solito parziale). In questi casi la compagnia aerea ha tutto il tempo di mettere in vendita nuovamente il biglietto, con margini sufficienti per ottenere una nuova prenotazione. C'è però sempre la possibilità che un passeggero abbia un contrattempo dell'ultimo minuto che gli impedisca di presentarsi in aeroporto, portandolo a rinunciare al viaggio. In questo caso la compagnia aerea ha una grande opportunità: da un lato incassa comunque buona parte del biglietto (non fruito) da chi ha rinunciato, dall'altra può vendere una seconda volta il biglietto assicurandosi che il suo aereo sia pieno ed ottenendo un profitto maggiore. Il problema è che questa pratica non può essere fatta all'ultimo minuto: la compagnia aerea vende quindi in anticipo più biglietti dei posti disponibili, sapendo che alla fine qualche passeggero non si presenterà e prevedendo quindi la sua assenza.



### **Prevedere le rinunce**

Le compagnie aeree più grandi, quindi con numerose destinazioni e una flotta di molti aerei, riescono a ottenere centinaia di milioni di euro in più ogni anno grazie all'overbooking. Fanno affidamento su algoritmi elaborati e raffinati per stimare quanti passeggeri non si presenteranno su ogni volo, mettendo quindi in vendita già da settimane prima un numero maggiore di biglietti rispetto all'effettiva disponibilità di posti a bordo. Ogni compagnia usa algoritmi diversi e questi algoritmi sono un po' come la ricetta della Coca-Cola: sono super segreti, per evitare che i concorrenti possano avvantaggiarsi in qualche modo. Gli algoritmi tengono in considerazione centinaia di variabili come gli aeroporti di partenza e destinazione dell'aereo, le condizioni meteo, le precedenti cancellazioni e i ritardi dei voli precedenti, nel caso di viaggi con tappe intermedie. Il problema nasce quando invece tutti i passeggeri si presentano all'imbarco.



### **Dove può accadere**

In linea di massima, un aereo in partenza da un piccolo aeroporto di provincia verso un aeroporto più grande (“hub”) dal quale si prende una coincidenza è meno a rischio di rinunce all’ultimo minuto: non ci sono altre alternative pratiche per raggiungere velocemente l’hub e ci sono meno voli nella giornata, condizioni che influiscono molto sulla motivazione dei viaggiatori, che cercheranno quindi di superare il loro contrattempo per imbarcarsi ugualmente. In un grande hub le cose cambiano: è molto più trafficato, l’offerta dei voli è molto più ampia, ci sono più probabilità di ritardi e rischi di perdere le coincidenze. È quindi più probabile che si verifichino imprevisti in un grande hub, rispetto a un piccolo aeroporto da cui partono solo voli interni.

### **Prevenire l’overbooking**

Le compagnie aeree fanno di tutto per evitare di non avere posto per tutti, e i loro sistemi di previsione sono migliorati notevolmente. Nel 1990 la media di passeggeri interessati da overbooking negli Stati Uniti era di 16 su 10mila, ora si è ridotta a 9 su 10mila. Questo significa che un certo numero di persone – pochissime, rispetto al totale dei viaggiatori – è comunque interessato di tanto in tanto dall’inconveniente di sentirsi dire che non c’è posto sull’aereo per cui aveva normalmente acquistato un biglietto. In questi casi la compagnia aerea è tenuta a offrire un posto sul successivo primo volo disponibile e a compensare in qualche modo, offrendo per esempio un buono da qualche centinaio di euro, oppure uno sconto per una futura prenotazione o ancora un posto in una classe migliore sul volo successivo. Per la compagnia aerea è una spesa più che sostenibile, considerati i maggiori ricavi offerti dalle pratiche di overbooking per riempire sempre il più possibile ogni suo aereo.



### **Cosa fare in caso di overbooking? Informazioni sul rimborso**

Quando si verifica un caso di overbooking, la compagnia aerea procede nella ricerca di volontari disposti a cedere il proprio posto in cambio di un rimborso del biglietto (entro una settimana) o dell'imbarco sul primo volo alternativo disponibile verso la destinazione (anche in data postuma), garantendo tutti i servizi di assistenza gratuitamente (pasti, pernottamenti, trasferimenti, ecc.). Se la compagnia non riesce a trovare alcun volontario, sarà essa stessa a negare l'imbarco anche a passeggeri non consenzienti (generalmente gli ultimi ad aver fatto il check in); questi ultimi avranno diritto ad un risarcimento o un indennizzo in contanti. Il passeggero che rinuncia volontariamente alla prenotazione ha diritto di scegliere tra:

- rimborso del biglietto aereo entro una settimana;
- imbarco su un volo di linea alternativo con partenza il prima possibile secondo la disponibilità dei posti (diritto di riprotezione del biglietto);
- imbarco su un volo alternativo con data successiva, a seconda della disponibilità dei posti.

Il passeggero non volontario a cui non è permesso di salire a bordo del volo precedentemente acquistato è ancora più tutelato dalla legge, ed avrà diritto a:

- tutte le possibilità offerte ai "volontari", sopra riportate
- assistenza gratuita in aeroporto con pasti e bevande
- risarcimento per trasferimenti dall'aeroporto verso il proprio domicilio o al luogo di sistemazione
- costi di eventuali pernottamenti in hotel secondo la durata dell'attesa
- compensazione pecuniaria per overbooking aereo

La compensazione pecuniaria per overbooking aereo è pari a:

- 250€ per tratte inferiori o pari a 1.500 km;
- 400€ per tratte intracomunitarie oltre 1.500 km e per tutte le tratte comprese tra 3.500 km;
- 600€ per tratte superiori a 3.500 km.

Tali rimborsi possono essere ridotti del 50%: in caso di riprotezione su un volo alternativo con un ritardo massimo di 2 ore (per tratte inferiori 1.500 km), 3 ore (per tratte inferiori 1.500 km), o 4 ore (per tratte superiori a 3.500 km). Se invece il passeggero accetta di viaggiare in una categoria inferiore rispetto a quella che aveva prenotato avrà diritto ad un rimborso variabile fra il 30 ed il 70% del prezzo del biglietto in base alla lunghezza della tratta.

### Come evitare l'overbooking

Quasi tutti i contratti di volo, che sono implicitamente accettati dai passeggeri al momento dell'acquisto, comprendono clausole che descrivono le pratiche di overbooking e la conseguente possibilità che il posto a bordo non sia sempre garantito. Le persone che hanno più probabilità di subire l'overbooking sono quelle che viaggiano in classe economica, che hanno volato poche volte con la stessa compagnia aerea, che non hanno carte fedeltà come quelle per la raccolta delle miglia e che hanno tardato a fare il check-in per confermare la loro presenza. **Il consiglio per evitarsi brutte sorprese è quindi di fare il check-in il prima possibile, per esempio il giorno prima della partenza utilizzando il sito della compagnia aerea.** La tessera di frequent flyer, anche se poi non si viaggia così spesso, può rendere meno probabile di essere interessati dall'overbooking e comunque a parità di disagio il possessore di una tessera frequent flyer avrà sempre la precedenza rispetto ad un passeggero comune.



### Diritti dei passeggeri: Si può chiedere un risarcimento danni?

Ma i passeggeri che vedono negato l'imbarco per indisponibilità di posti quali diritti hanno? Possono chiedere un risarcimento danni? In effetti trovare una risposta a tale domanda non è affatto semplice. Purtroppo questa discutibile prassi, a cui ricorrono praticamente tutte le compagnie, soprattutto quelle di linea, è legittima, infatti esistono pochissimi cavilli legali a cui potersi appigliare nel caso in cui si volesse intentare una causa. Inoltre la legislatura varia a seconda che la tratta del volo comprenda aeroporti appartenenti alla Comunità Europea o no. Esistono leggi che se applicate prevedono la compensazione di un risarcimento a patto che vengano verificate le seguenti condizioni:

- Il volo deve essere organizzato da una compagnia europea, o comunque deve partire o arrivare in aeroporti del territorio europeo.
- Il passeggero deve possedere un biglietto valido sul quale venga indicata l'effettiva prenotazione.
- Il passeggero deve essersi presentato al gate prima dell'ora limite.

Se queste condizioni possono essere verificate, esistono i presupposti per un risarcimento; pertanto chi dovesse trovarsi in queste condizioni può contattare un avvocato per avviare la procedura legale.