

deberti_jacchia

Rassegna Stampa



INSURZINE

ASSICURAZIONI

Cancellazione voli, rimborsi e assicurazioni. Le tutele per i passeggeri

Tra Regolamento europeo e polizze viaggio, una guida alle protezioni previste in caso di volo cancellato, dalle compensazioni economiche ai rimborsi delle spese extra non coperte dal vettore.

📅 03/04/2026 — 📧 Redazione



Articolo a cura di Avv. Marco Stillo, Associate, De Berti Jacchia

Complici l'aumento del traffico aereo, gli scioperi nel settore dei trasporti, le difficoltà operative delle compagnie e, soprattutto, i recenti mutamenti nel contesto geopolitico mondiale, negli ultimi anni la cancellazione dei voli è diventata un fenomeno cui i passeggeri, loro malgrado, si trovano a dover far fronte sempre più di frequente. In uno scenario del genere, pertanto, diventa quanto mai importante per questi ultimi conoscere i loro diritti e gli strumenti di tutela a loro disposizione.

Le norme in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso, tra gli altri, di cancellazione del volo sono disciplinate, a livello europeo, dal Regolamento (CE) n. 261/2004, ai sensi del quale gli stessi hanno diritto all'assistenza prevista dagli articoli 8 e 9 nonché, salvo eccezioni tassativamente previste, alla compensazione pecuniaria forfettaria di cui all'articolo 7. Nello specifico, il rimborso integrale del biglietto, che il passeggero può scegliere rispetto all'imbarco su un volo alternativo, avviene entro sette giorni (in contanti, mediante trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, tramite *voucher* e/o altri servizi), allo stesso prezzo al quale era stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero. A tale fine, il passeggero dovrà conservare il biglietto (o la prenotazione effettuata tramite internet), la carta d'imbarco e gli scontrini di eventuali spese extra sostenute a causa della cancellazione, avendo cura di contattare la propria compagnia aerea il prima possibile.

Il rimborso del biglietto, tuttavia, non copre tutte le conseguenze economiche di una cancellazione. Ecco allora che il

passaggero potrebbe prendere in considerazione la stipula di una polizza assicurativa da viaggio. Benché la cancellazione del volo da parte del vettore aereo possa non essere tutelata dalla copertura “annullamento” delle polizze viaggio, esistono alcune assicurazioni che offrono un rimborso specifico al verificarsi di un evento oggettivo, coprendo eventuali spese extra non rimborsate direttamente dal vettore.

Le assicurazioni viaggio sono generalmente prodotti a basso costo che coprono un'ampia gamma di rischi. Una delle caratteristiche principali è che l'assicurazione viene spesso venduta come prodotto accessorio ad altri prodotti e/o è spesso inclusa in un pacchetto. L'assicurazione di viaggio è generalmente disponibile in due forme, ossia i) come polizza assicurativa per un singolo viaggio, che fornisce copertura per un viaggio specifico adeguandosi alle sue caratteristiche specifiche (come, ad esempio, numero di giorni di viaggio e destinazione), oppure ii) come polizza assicurativa annuale, che copre più viaggi in un anno. Date le difficoltà spesso legate all'ottenimento del rimborso da parte delle compagnie aeree, stipulare un'assicurazione per la cancellazione del volo può rivelarsi molto utile, in quanto offre una maggiore tranquillità al passeggero, il quale, tuttavia, deve prestare attenzione al modo in cui sono formulati i termini e le condizioni dell'assicurazione. Questi ultimi, talvolta, non sono molto chiari, e non forniscono le informazioni adeguate in merito, ad esempio, alle ipotesi di cancellazione coperte dall'assicurazione.

I passeggeri possono acquistare l'assicurazione di viaggio contestualmente alla prenotazione *online* del volo in forma “*add-on*” (ad oggi la più diffusa) oppure rivolgersi direttamente all'impresa assicurativa tramite internet o recandosi di persona presso una delle filiali. Attraverso i canali digitali, il processo diventa considerevolmente più rapido, semplice ed accessibile in qualsiasi momento, dando ai consumatori la possibilità di confrontare i prezzi e scegliere tra vari assicuratori. Quando l'assicurazione viene acquistata come prodotto accessorio, invece, ai passeggeri è richiesto un maggiore livello di attenzione, al fine di evitare eventuali bias cognitivi e problemi informativi legati alla decisione di acquisto.



Avv. Marco Stillo, Associate, De Berti Jacchia

Il passeggero, tuttavia, potrebbe decidere di stipulare un'assicurazione che copra anche ipotesi di annullamento/cancellazione volontaria del volo che, in quanto tali, non risultano disciplinate dal Regolamento (CE) n. 261/2004. Più particolarmente, la copertura rimborsa le spese non recuperabili sostenute dal passeggero qualora questi sia costretto a rinunciare al viaggio per una delle cause coperte dalla polizza prima della partenza, che possono includere, tra le altre, malattia grave improvvisa o infortunio del passeggero o di un familiare stretto, decesso del passeggero o di un familiare, danni gravi all'abitazione o calamità naturale che rende inservibile l'alloggio prenotato. In alcuni casi, l'assicurazione potrebbe coprire anche il pagamento delle penali legate alla cancellazione del volo. Per l'attivazione della copertura, il passeggero dovrà procedere il prima possibile a seguito dell'evento che ha determinato la cancellazione volontaria del volo, esibendo la documentazione necessaria a dimostrarlo, in quanto la percentuale di rimborso potrebbe variare anche in base al preavviso dato dall'assicurato.

In caso di cancellazione del volo, pertanto, il passeggero dispone di due livelli di tutela: quello legale, garantito dal Regolamento (CE) n. 261/2004, e quello assicurativo, che coprendo eventuali voci residuali non risulta mutuamente esclusivo rispetto al primo.