

**IL PASSEGGERO CERCA DI RISPARMIARE, L’AEROLINEA LO PORTA IN TRIBUNALE**

Se fossimo stati nei panni della compagnia aerea non l’avremmo fatto. Aprire un caso legale perché il passeggero avvalendosi di strampalate regole tariffarie riesce a trovare un escamotage per pagare meno per arrivare alla sua destinazione non è una buona pubblicità per la compagnia interessata, eppure è accaduto.

Oggigiorno navigando in rete i potenziali acquirenti di biglietti aerei hanno la facoltà di comparare le varie tariffazioni di vendita. Così può capitare che se si deve andare da “A” a “B” potresti scoprire che ti chiedono di pagare una tariffa di 100 euro, ma ti accorgi anche che se compri un biglietto da “A” a “C” passando per “B” il viaggio ti viene a costare *meno* di cento euro. E allora cosa fai? Acquisti il volo da “A” a “C” ma arrivato a “B” lì rimani, e il tagliando di volo da “B” a “C” rimane inutilizzato e lo butti nella spazzatura.

Apriti cielo! La compagnia aerea dopo un po’ di tempo si accorge del tuo mancato proseguimento e ti fa pervenire una bella raccomandata da uno studio legale dove ti invita a pagare la differenza tariffaria più le spese legali.

Fantascienza? No, realtà. E’ quanto accaduto a un passeggero Lufthansa che aveva acquistato un biglietto multi-settoriale Seattle-Oslo via Francoforte ma che si è in realtà fermato alla prima destinazione. L’avvocato del passeggero **(1)** ha dichiarato alla stampa che è certo che il suo assistito vincerà la causa e noi non ne dubitiamo affatto.

Che le tariffe aeree siano materia astrusa è cosa notoria. Qui da noi negli anni passati ci si chiedeva come fosse possibile che per un volo Roma-Milano di 55 minuti l’Alitalia facesse pagare una tariffa superiore a quella di un volo internazionale che durava il doppio del tempo. La realtà era (ed è tuttora) che ogni compagnia stabiliva le tariffe a suo piacimento senza tener conto del fattore che più di ogni altro avrebbe dovuto costituire il parametro per eccellenza: i kilometri percorsi o la durata del volo. Oggigiorno se simili assurdità sono parzialmente cessate, almeno sulle tratte domestiche, lo si deve solo all’aumentata concorrenza , ma ciò non toglie che cercare di acquistare la tariffa più conveniente rimanga per il viaggiatore aereo una vera e propria missione impossibile in quanto, come detto, ogni compagnia aerea è libera di applicare le tariffe che più ritiene opportune secondo la sua politica marketing, e non dimenticando comunque che la tariffa aerea da sola non costituisce più un parametro assoluto di comparazione, in quanto a parità di tariffa vi possono essere differenti servizi ancillary a pagamento.

Va de se che soluzioni come quella del passeggero Lufthansa salito alla ribalta delle cronache possono essere applicate solo se si ha l’accortezza di non inviare bagaglio in stiva perché in tal caso nel momento del check-in iniziale il bagaglio verrebbe indirizzato alla destinazione finale e non a quella intermedia di scambio.

Ma un punto deve essere ben chiaro: se simili soluzioni sono possibili, ciò più che essere imputato alla “furbizia” del passeggero va invece ricondotto alla farraginosità delle regole tariffe che governano l’industria del trasporto aereo una volta legate al cartello della IATA, oggi collegate alle regole individuali applicate da ogni aerolinea le quali sono “vulnerabili” proprio a causa della loro poca trasparenza.

A riprova di quanto da noi affermato precisiamo che se qualcuno volesse cimentarsi nel condurre una inchiesta a bordo di un qualsiasi volo troverebbe che *tutti* i passeggeri hanno pagato una tariffa differente. E ciò malgrado tutti volino verso la *stessa destinazione*, tutti siano accomodati nella *medesima classe* e tutti usufruiscano dello *stesso catering*. Procedendo oltre nell’inchiesta si scoprirebbe che l’unico motivo che giustifica le differenze di esborso è dovuto al particolare che qualcuno ha acquistato il biglietto ad una certa data, altri l’hanno acquistato ad una data antecedente o posteriore….l’unica discriminante è insomma divenuta **l’ora e il giorno dell’acquisto**. *(Total Passenger Care, dove sei ?)*

A questo siamo giunti grazie agli algoritmi applicati al *Revenue Management System* adottato dalle compagnie.

13/FEB/2019

(1) Sr. Matthias Bose di Dusseldorf. Vedi

https://www.dailymail.co.uk/news/article-6696041/Lawyer-man-sued-Lufthansa-not-using-leg-plane-journey-says-client-WIN-case.html