

**Interrogazione con richiesta di risposta scritta E-010192/2011
alla Commissione**
Articolo 117 del regolamento
Sergej Kozlík (ALDE)

Oggetto: Procedure messe in atto da una compagnia aerea

Il 17 agosto 2010 una cliente della compagnia aerea Air Berlin ha presentato un reclamo contro gli impiegati della stessa, i quali all'aeroporto di Baden-Baden le avrebbero impedito d'imbarcarsi su uno degli aerei della compagnia. La compagnia Air Berlin ha respinto tale reclamo. Pertanto, il 29 settembre 2010 la cliente ha inviato una richiesta d'indagine al Luftfahrt-Bundesamt (LBA) della Repubblica federale di Germania. Dopo oltre un anno, a tutt'oggi, la cliente non ha ricevuto alcuna risposta alla propria richiesta d'indagine, nonostante i suoi solleciti.

Di seguito viene brevemente riportato quanto avvenuto, così come descritto al Luftfahrt-Bundesamt (LBA):

il 7 agosto 2010 la cliente ha volato da Vienna a Karlsruhe/Baden-Baden con la compagnia aerea Air Berlin. Viaggiava indossando una polsiera steccata di plastica per il polso senza per questo incontrare alcun problema.

Tuttavia, durante il viaggio di ritorno, effettuato il 15 agosto 2010, le è stato impedito di salire su un aereo della medesima compagnia aerea Air Berlin diretto da Karlsruhe/Baden Baden a Vienna (numero di prenotazione 11324138/1, numero cliente 4251689). Al momento dell'imbarco, infatti, le è stato comunicato che è proibito volare qualora una frattura sia tenuta ferma da una polsiera steccata fissa. Pertanto la cliente, trattandosi di un medico, ha proposto di rimuovere lei stessa la polsiera. Si è sentita rispondere che probabilmente non era un medico e che stava mentendo. Nei 10 minuti successivi le è stato recapitato il suo bagaglio rimosso dall'aereo ed è stata scortata dalla polizia nella sala d'ingresso dell'aeroporto. La cliente ha poi dovuto fare ritorno a Strasburgo, comprare un nuovo biglietto e rientrare a Vienna in treno. Lunedì 16 agosto 2010 non è potuta andare al lavoro e svolgere la propria attività ambulatoriale.

La cliente ha successivamente presentato il proprio reclamo presso il servizio clienti di Air Berlin, che, in data 25 agosto 2010, le ha risposto affermando che gli operatori della compagnia avevano il diritto di impedirle di salire sull'aereo, dal momento che lei stessa non aveva presentato alcun documento che comprovasse che la sua frattura risaliva a più di sette giorni prima.

La cliente sente di avere subito un torto, dal momento che nessuno l'aveva informata sulla condizione relativa ai sette giorni delle fratture, né le erano stati richiesti documenti o prove. La compagnia anzi sapeva che la cliente aveva viaggiato con la medesima frattura otto giorni prima, inoltre quest'ultima portava con sé un dispositivo USB che conteneva l'ultima lastra della frattura e infine avrebbe potuto telefonare ai propri medici, i quali avrebbero confermato il suo stato di salute e il momento a cui risaliva la frattura.

Può la Commissione far sapere se le procedure messe in atto dalla compagnia aerea Air Berlin sono state legittime? Ritiene la Commissione che la cliente possa far ricorso a ulteriori diritti o abbia eventuali possibilità di risarcimento, di cui la compagnia non l'ha informata? Può la Commissione europea intraprendere iniziative in merito?