Overbooking, United cambia regole e modalità di rimborsi

United Airlines cambia le regole in caso di overbooking, e offrirà ai passeggeri costretti a rimanere a terra rimborsi fino a 10 mila dollari. La decisione è il risultato di un’indagine interna relativa al fatto del 9 aprile, quando il passeggero David Dao è stato strappato dal sedile e trascinato fuori dall'aereo dagli uomini della sicurezza per far posto a dipendenti della compagnia. Il video dell'incidente, pubblicato online e diventato virale, ha scatenato l’indignazione globale. Da domani perciò United aumenterà a 10 mila dollari il rimborso massimo per i passeggeri che cedono volontariamente il loro posto su un aereo sovraffollato. L’equipaggio del volo 3411, riporta Adnkronos, aveva offerto solo mille dollari. Inoltre la compagnia ha cominciato a ridurre l’overbooking su alcuni voli che storicamente sperimentano un tasso di volontari più basso. Questi voli comprendono gli ultimi della giornata e quelli effettuati su aerei più piccoli, come nel caso del volo 3411. Altre misure prevedono la creazione di un **nuovo team di assistenza clienti** per trovare 'soluzioni creative' per i passeggeri i cui voli siano in ritardo o in overbooking, come ad esempio voli verso aeroporti alternativi o l’uso del trasporto di terra. "Le nostre politiche hanno ostacolato i nostri valori e le procedure hanno interferito con ciò che era giusto fare - ha dichiarato **Oscar Munoz**, amministratore delegato di United -. Questa è una svolta per tutti noi di United e segnala una cambiamento culturale verso la trasformazione in una compagnia aerea migliore, più attenta al cliente".