

## PREFAZIONE

Spiagge assolate e palme a tutto campo sui prospetti in carta patinata, fotografie di hotel eleganti, offerte imperdibili diffuse in internet o su carta che sembrano farci dimenticare come "il più bel periodo dell'anno", quello delle ferie, può condurre non di rado ad arrabbiature e delusioni di ogni genere. I pericoli in tal senso ci attendono dietro ogni angolo: già al momento della scelta di una località turistica, o dell'albergo, o ancora nell'organizzazione degli spostamenti, fino a giungere alle sorprese non sempre liete che possiamo trovare una volta giunti a destinazione. Le delusioni costituiscono in realtà un elemento col quale i turisti hanno a confrontarsi, soprattutto nei periodi di alta stagione. Si tratta di eventi collaterali indesiderati, ma che almeno in parte possiamo cercare di risparmiarci. Questo numero del magazine consumeristico konsuma vuole proprio aiutarci in tal senso.



Dei complessivi 6.475 reclami pervenuti nel 2006 al servizio di consulenza del Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano, ben un **40% riguardava il comparto dei viaggi**. Possiamo interpretarlo come un segnale di come anche nelle attività turistiche il consumatore abbia sempre più bisogno di potersi avvalere di consulenza specialistica. Analizzando più da vicino il dato ora esposto, vediamo come i reclami attengono a diversi segmenti: **viaggi a pacchetto ed hotels (54% dei casi accolti), trasporto aereo (41%) e time-sharing (5%)**. Sempre più importanza assumono inoltre le riflessioni circa il **"turismo sostenibile"**, inteso come rispetto verso l'ambiente e le generazioni future, o come rallentamento dei nostri ritmi frenetici a favore di una migliore fruizione del tempo, particolarmente di quello libero. Tutti argomenti che trovano trattazione in questo numero di konsuma, oltre ad una serie di consigli riguardo alla valutazione del rapporto qualità-prezzo dell'offerta turistica e a come tutelarsi da indicazioni ingannevoli o da operatori poco raccomandabili: un filo rosso che accompagna il lettore nei diversi capitoli della rivista. Iniziamo dal momento della programmazione del viaggio, per giungere poi all'esame di quanto possiamo incontrare una volta raggiunta la meta, dove talora troviamo anche motivo di reclamare. A come ciò possa avvenire nel migliore dei modi è dedicata l'ultima parte di questo numero, che riporta una serie di importanti lettere tipo da utilizzare quando se ne presenta la necessità. Un ulteriore piccolo aiuto lo offrono due cartoline che possono essere ritagliate dal risvolto di copertina, e che rivelano la loro utilità se ci accompagnano in viaggio.

**E, per concludere, un appello al senso di responsabilità di noi consumatori:** a casa propria è naturale trovarsi bene, ma in vacanza siamo lontani da casa... Viviamo in una terra particolarmente bella, dove possiamo godere anche di standard elevati di qualità della vita. Una volta in vacanza non possiamo perciò attenderci di ritrovare la "patria" in fatto di pulizia, cibo e servizio. D'altronde se ci mettiamo in viaggio è proprio per conoscere nuove culture, nuovi costumi e abitudini, anche culinarie. Per queste ragioni il consumatore non può pretendere un intervento del Centro Tutela Consumatori quando il suo reclamo riguarda solamente il fatto che i servizi igienici si trovano a 100 metri dalla spiaggia, o

un'attesa di 15 minuti per il servizio di bus navetta. Pensiamo allora a non esagerare con le nostre "lamentele".

Attenzione però – se siamo informati abbiamo sempre una tutela dall'ingiustizia! Noi consumatori faremmo bene ad imparare a raccogliere per tempo le informazioni che più ci stanno a cuore, chiedendo anche di averne una conferma scritta. Puntando sui preparativi andiamo a guadagnare in termini di fruizione e qualità della vacanza. Se però malauguratamente qualcosa dovesse andare "a rotoli" e quanto pattuito con l'organizzazione del nostro viaggio venisse disatteso in tutto o in parte, allora sarà giunto il momento di reclamare e far valere le nostre ragioni, ad esempio pretendendo la restituzione di una parte del prezzo pagato. In alcuni casi più eclatanti si tratterà invece di valutare se avviare azioni legali, e potrà rendersi necessario impegnarsi a fondo. Ora però concentriamoci sugli accorgimenti preventivi: rileggendo le varie condizioni, richiedendo conferme, insistendo con i nostri interlocutori su ciò che desideriamo ottenere...

Allora desidero augurare - quasi me ne scordavo - buon viaggio!

Walther Andreaus

Direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano



## 1.1 TRENDS DI MERCATO NEL SETTORE VIAGGI

### Il turismo muove il mondo

**L'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO) nel suo rapporto „Tourism 2020 Vision” stima che entro il 2020 il volume degli arrivi turistici toccherà quota 1,6 miliardi, seguendo uno sviluppo di crescita vicino al 4 per cento annuo. Nel complesso, l'apporto di questo comparto alla formazione del prodotto lordo mondiale è pari al 10%, ed è destinato a crescere ulteriormente.**

All'interno dello scenario ipotizzato per il comparto turistico, il traffico infraregionale o comunque su brevi distanze continua a mantenere un ruolo preminente: ben il 76% dell'insieme di tutti gli spostamenti turistici mondiali, ovvero qualcosa come 1,2 miliardi di viaggi rientra in questa categoria, mentre i restanti 378 milioni di spostamenti (il 24%) sono appannaggio del turismo praticato su lunghe distanze („long-haul-tourism”), che comprende ad esempio i flussi turistici tra i continenti americano ed europeo o tra quest'ultimo ed i Paesi asiatici. Va da sé che tali cifre fanno del turismo il maggiore motore dell'economia internazionale, tanto che la UNWTO attende per il 2020 da tale settore un volume complessivo di introiti pari a 2.000 miliardi di dollari, vale a dire il triplo del volume oggi incamerato. Altre stime puntano ancora più in alto: il World Travel & Tourism Council (WTTC) ipotizza entro il prossimo decennio almeno 9.900 miliardi di Euro nelle casse del comparto a livello mondiale. Si tratta comunque di denaro che gli svariati milioni di turisti andranno a spendere solo se nel mondo non avranno a verificarsi serie crisi, o accadimenti di portata tale da diminuire l'attrattiva o addirittura impedire lo svolgimento di un soggiorno turistico.

Già nel 1999, quando ancora non si scorgeva nelle sue reali dimensioni il trend di enorme crescita del settore, si cominciava d'altra parte a comprendere come un turismo in crescita dirompente avrebbe anche portato a tutta una serie di pericoli. La risposta

che a tale proposito quasi dieci anni fa venne formulata dall'Assemblea Generale dell'Organizzazione Mondiale del Turismo fu un documento denominato “Codice etico globale per il turismo”. Si tratta di dieci articoli che si possono considerare vere e proprie “regole del gioco” per un comportamento etico di tutti gli attori del comparto: settore alberghiero ed extralberghiero, Paesi destinatari dei flussi turistici e relativi Governi, tour operators ed agenzie viaggi, lavoratori del settore e turisti.

[www.oberoesterreich-tourismus.at](http://www.oberoesterreich-tourismus.at) (vedi „Ethikkodex”)

## Così viaggeremo domani



**Il comparto turistico sta vivendo un vero boom, che anche per i prossimi decenni lascia ipotizzare enormi movimenti di crescita. I trend del settore che oggi conosciamo andranno ad evolvere in futuro in svariate direzioni: così, mentre i turisti provenienti dai Paesi industrializzati punteranno di preferenza su tipologie di viaggio personalizzate,**

**il nuovo turismo alimentato da Paesi come Cina o India andrà invece a prediligere i pacchetti turistici “tutto compreso”. Conosceremo flussi turistici finora impensabili, che non potranno non coinvolgere anche il rapporto dell'uomo con la natura. “Per non andare incontro a forti squilibri dovrà necessariamente cambiare il nostro concetto di turismo” - afferma Rolf Pfeifer, responsabile del “forum anders reisen”, compagine che riunisce con successo numerose imprese dell'area linguistica tedesca attive nell'ambito del turismo sostenibile.**

**konsuma: Dr. Pfeifer, l'ONU ritiene che l'attuale volume di 842 milioni di turisti andrà a raddoppiare entro il 2020. Le sembra un dato realistico?**

Direi che dipende da numerosi fattori, tra loro abbastanza eterogenei. Le grandi aree che in futuro alimenteranno il grosso dei flussi turistici, vale a dire Paesi come la Cina e l'India, rappresentano come sappiamo i territori più densamente popolati ed economicamente più ambiziosi del continente asiatico. Risulta però del tutto incerta la misura effettiva della crescita che toccheranno le loro economie, che quindi non sappiamo se rispetteranno quelle previsioni che sembrano garantire in futuro la possibilità di viaggiare ad ampie fasce della loro popolazione. Inoltre si dovrà fare i conti anche con altri fattori in grado di compromettere seriamente una massiccia evoluzione del settore turistico come quella ipotizzata: mi riferisco alla situazione della sicurezza globale, pensiamo solo agli attentati terroristici, alle guerre tra etnie diverse, o alle catastrofi naturali, ai rischi in campo sanitario come un'epidemia di SARS. Se tali eventualità si presentassero numerose, anche le prognosi di sviluppo relative agli arrivi turistici andrebbero radicalmente riviste.

Sul fatto peraltro che il numero complessivo degli spostamenti e

delle persone in viaggio per turismo andrà fortemente ad accrescersi non nutro alcun dubbio.

**konsuma: La spaventa immaginare questi enormi spostamenti dettati dalla ricerca di svago e divertimento?**

No, per nulla, almeno fino a quando ritengo che ci si possa dedicare al turismo in modo sensato. Cosa voglio dire? Noi del "forum anders reisen" intendiamo con ciò l'attenzione mostrata, sia nel momento della programmazione che in quello dello svolgimento di un viaggio, non tanto al guadagno monetario immediato per il tour operator, quanto piuttosto alla sostenibilità del nostro agire. Puntiamo cioè a raggiungere un equilibrio tra la sostenibilità ecologica e il rispetto in termini etici e sociali verso le popolazioni visitate ed i lavoratori del comparto da un lato, e la fattibilità in termini economici dall'altro. Concretamente direi che l'occasione di un viaggio diviene così un percorso di "formazione", nel quale ci dedichiamo intensamente alla conoscenza del Paese visitato e alla comprensione delle attività e della cultura animate dalla popolazione che vi risiede. Solo in tal modo nascono delle vere esperienze che arricchiscono a lungo il nostro bagaglio di turisti. Quanti danni abbia già causato la mentalità turistica sempre più diffusa del mordi e fuggi lo possiamo constatare soprattutto in termini di inquinamento causato dai voli aerei e di squilibrio dell'organizzazione sociale in molti dei Paesi interessati dal fenomeno.

**konsuma: Quali potranno essere i bisogni del turista di domani?**

Dipende molto dalle aree di provenienza di questi turisti: se consideriamo i Paesi occidentali possiamo ritenere che i desideri dei viaggiatori saranno molto diversificati e improntati ad un forte individualismo. Chi si mette in movimento lo fa in genere per inseguire una sua prospettiva di vacanza molto personalizzata, o per garantirsi un'esperienza formativa o di avventura: queste due ultime tipologie di viaggi, incentrati sulla frequenza di seminari formativi o piuttosto su avventura ed azione, conosceranno una crescita molto sostenuta.

Rivolgendoci invece ai Paesi dell'Est asiatico, credo che conosceremo nei prossimi 20 anni degli sviluppi molto analoghi a quelli che ha attraversato il nostro continente negli anni Settanta e Ottanta: vi saranno soprattutto pacchetti di viaggio tutto compreso, semplici e senza troppe pretese, ma in grado di mobilitare grandi masse di persone verso le mete turistiche del momento. Sia le potenzialità in termini di svago che il carattere di avventura o esperienza rimarranno però spesso in secondo piano.

**konsuma: Stando alle previsioni divulgate dalle grandi organizzazioni turistiche, assistiamo ad un ulteriore accorciamento del tempo dedicato alla vacanza, da trascorrere spendendo il meno possibile ma immagazzinando una grande quantità di esperienze. Le sembra che questo scenario sia attendibile?**

Purtroppo sì: se solo pensiamo a come sta aumentando la pressione subita dai lavoratori dipendenti perchè garantiscano un'elevata produttività del proprio lavoro, non dobbiamo sorprenderci se imprese e datori di lavoro in generale premono anche per limitare i periodi di ferie, che già oggi superano raramente le due settimane. Al tempo stesso sappiamo che, almeno nell'area linguistica tedesca, le retribuzioni salariali crescono in misura non proporzionale allo sviluppo degli utili raggiunti dalle imprese e dai grossi

gruppi multinazionali. Si tratta di elementi che trovano puntuale riscontro nelle abitudini turistiche che ora abbiamo delineato e che purtroppo incontriamo ormai di frequente: vacanze sempre più brevi, ma trascorse in località sempre più distanti e con programmi di attività sempre più intensa.

**konsuma: Esistono però anche trend in controtendenza rispetto a tutto quanto abbiamo evidenziato come "veloce, breve, lontano, a prezzi stracciati"?**

Naturalmente: i tour operator riuniti nel "forum anders reisen e.V." si impegnano, sottoscrivendo un catalogo di criteri comuni che è unico nel suo genere in tutto il comparto turistico, al rispetto di determinati standard che hanno come obiettivo il viaggiare lentamente, consapevolmente e cercando di incontrare e accogliere ciò che offre la destinazione prescelta. I pacchetti offerti dai nostri soci rispecchiano fortemente un'espressa intenzione di autenticità, considerata come disponibilità a confrontarsi con un Paese straniero o una determinata attività turistica. Riferendoci all'esempio di un tradizionale soggiorno presso una spiaggia marina, diciamo subito che imponiamo una durata minima del soggiorno collegata alla distanza percorsa. Un viaggio intercontinentale (dall'Europa ai Caraibi, o in Asia, Africa, ecc.) non può prevedere una durata inferiore alle due settimane. D'altronde, al turista stesso serve almeno una settimana per acclimatarsi nella nuova situazione, tanto diversa da quella del suo luogo di origine. I viaggi all'interno dell'Europa hanno invece una durata minima di una settimana, e così escludiamo almeno gli insensati tour di un giorno organizzati per garantire lo shopping in una qualsiasi metropoli europea, tanto dannosi nei confronti del nostro ambiente. Presso la destinazione turistica evitiamo i grandi alberghi, preferendo piccole pensioni ed alberghi a conduzione familiare, con un occhio di riguardo alla cura delle tradizioni e della cucina locali.

**konsuma: Che fascia di pubblico si interessa per le offerte dei Vostri soci e quali sono qui i trend per lo sviluppo futuro?**

Ci rivolgiamo ad un'ampia gamma di interessati, dai giovani, teenager, studenti, fino ai pensionati più avanti con gli anni. La scelta offerta dagli aderenti al "forum anders reisen" è enorme: si può scegliere tra vacanze sulla neve in Boemia, viaggi a misura di famiglia con una carrozza da far-west attraverso la Francia, campeggi per famiglia nella Naheland, viaggi di approfondimento culturale e di avvicinamento alle popolazioni che ci ospitano, attraverso l'Asia, l'Africa o l'America Latina, o più semplicemente una vacanza sul mare di Mallorca in un piccolo hotel a conduzione familiare. A chiunque ce lo chiede possiamo offrire un'alternativa ai prodotti del turismo di massa. Con la piccola – o grande? – differenza che tutti questi prodotti sono il frutto di un grande amore per i dettagli e di un sentito desiderio di avvicinare i nostri clienti alla meta turistica desiderata ed ai suoi abitanti. E tutto questo SENZA necessariamente pretendere prezzi più elevati rispetto ai tour operator tradizionali. Rispetto a questi ultimi abbiamo infatti un grande vantaggio, dal momento che la miriade di piccole imprese con le quali lavoriamo ci consente una spiccata flessibilità, un'assenza quasi totale di burocrazia e dunque una maggiore efficienza, che si traduce anche in un contenimento dei prezzi richiesti.

[www.forumandersreisen.de](http://www.forumandersreisen.de)

## 1.2 PREPARATIVI

## Una buona programmazione e tutto fila come l'olio

**Chi ritorna da un viaggio ha solitamente molto da raccontare, specie se non ha lasciato proprio tutto al caso... I preparativi sono una fase importante per la riuscita della vacanza: a cominciare dagli adempimenti burocratici, senza dimenticare eventuali vaccinazioni e dedicandosi anche a farsi chiarezza su cosa si vuole vedere. Infine, non è male cercare di prepararsi spiritualmente alle nuove situazioni che si andranno a vivere. E come partire sereni senza aver provveduto alle piccole necessità della casa che si abbandonerà per qualche tempo e magari a qualche piccolo animale che non possiamo portare con noi?**

### Documenti e denaro

Non è mai troppo presto per pensare al passaporto, quando è richiesto dalla destinazione prescelta: appena inizia la stagione delle vacanze si ha infatti a che fare con rallentamenti nelle procedure di rilascio dovuti alla grande richiesta. E non basta: è bene informarsi per tempo se oltre al passaporto stesso debbano essere richiesti anche dei visti. Questi impegnano solitamente diverse settimane di attesa, e non sarebbe certo la prima volta che un viaggio viene a saltare per la mancanza di un timbro richiesto. Particolari formalità relativamente all'espatrio riguardano anche coloro che viaggiano in compagnia di figli minorenni, e anche chi porta con sé un animale domestico. In linea di principio va detto che cani e gatti stanno sempre meglio a casa o in una pensione per animali. Se però non possono assolutamente separarsi dai loro padroncini, bisogna informarsi per tempo a quali formalità è soggetto l'accompagnamento all'estero.

Di tutti i documenti che si portano con sé è consigliabile fare una fotocopia da affidare a persone che si sa di poter rintracciare nell'eventualità di smarrimenti o sottrazione.

In caso di furto è di grande aiuto poter ricevere una copia da esibire alle Autorità del Paese nel quale si soggiorna per turismo (si veda al proposito pagina 31).

Utile portarsi anche una lista con i numeri telefonici più importanti: tra questi il numero del servizio di blocco della carta di credito, i recapiti del tour operator, dell'agenzia assicurativa, ecc. (si veda pagina 15).

Prima di partire risulta utile disporre di informazioni circa i dazi doganali previsti per le merci in entrata e in uscita dal Paese di destinazione del viaggio, anche per non trovarsi in difficoltà per il possesso di apparecchi elettronici, ad esempio fotocamere, o particolari souvenir (si veda pagina 29).

### Vaccinazioni ed altre incombenze

Se si viaggia al di fuori del continente europeo possono essere consigliate o imposte delle particolari vaccinazioni. Anche in questo caso è utile disporre quanto prima delle necessarie informazioni, soprattutto quando sono necessari dei richiami a distanza di tempo, talora in un lasso di tempo abbastanza ampio. Per chi soffre di determinate allergie alimentari può essere utile consultare un opuscolo curato dal Centro Europeo dei Consumatori di Kiel (si veda al proposito pagina 22).

Non è piacevole pensarci, ma a volte durante le vacanze ci si può

ammalare o subire un infortunio. Un accorgimento sensato è quello di portare con sé la tessera sanitaria di assistenza europea (si veda pagina 20).

### Terrorismo e catastrofi naturali

Se prima della partenza si ha notizia di particolari evenienze nel Paese di destinazione, conviene contattare l'apposito servizio informativo del Ministero degli Esteri per saperne di più sull'effettiva situazione esistente in termini di sicurezza. La stessa raccomandazione vale quando si sta pensando di recedere da un viaggio ormai prenotato: [www.viaggiaresecuri.mae.aci.it](http://www.viaggiaresecuri.mae.aci.it)

### Casa e terreni

Quando ci si allontana per un periodo più o meno lungo dalla propria abitazione è bene pensare a cosa può accadere in caso di interruzioni nella fornitura di energia elettrica (congelatore), di scariche temporalesche con fulmini (impianto telefonico, modem...) o di interesse da parte di qualche malintenzionato (si veda pagina 23). Fortunato chi può vantare buoni rapporti di vicinato, tanto da poter consegnare fiducioso a qualcuno le chiavi di casa. Se l'assenza è di una certa durata, questo vicino può dare ogni tanto un'occhiata per verificare che il congelatore stia funzionando, che la casa non sia stata invasa dalle formiche e che porte e finestre siano ancora ben chiuse. In tali occasioni si può anche svuotare la cassetta della posta e magari arieggiare un po' i locali. Tutte cose da concordare naturalmente prima della partenza.

### Genti e costumi

Anche recandosi solo per pochi giorni in un Paese straniero, sia da soli che in un gruppo organizzato, converrebbe interessarsi con un certo anticipo circa usi e costumi che si troveranno sul posto. Un aiuto in tal senso lo offrono le guide tascabili che si possono acquistare in libreria, ma spesso è utile anche fare un salto in biblioteca, dove si trovano testi più approfonditi o relativi agli aspetti che più ci interessano. Solo chi viaggia informato nutre rispetto nei confronti di ciò che ancora non conosce o che può essere insolito o bizzarro, riesce ad ambientarsi e valutare ciò che gli accade intorno, gustare la cucina e la cantina tipiche, ha un'idea della storia e della cultura locali e torna a casa con un ricco bagaglio di esperienze. Se è vero che i viaggi contribuiscono alla formazione di una persona, sarebbe utile dedicarsi alle basi di questa formazione già prima della partenza.

## Viaggi per la terza età e per portatori di handicap

**"Senza barriere" è ormai un motto conosciuto quando si parla di standard qualitativi destinati alle persone con handicap e limitazioni alla propria mobilità: un concetto che garantisce libertà di movimento nella destinazione scelta per le vacanze e massima fruizione dell'offerta turistica.**

L'assenza di barriere non va considerata solo sotto l'aspetto infrastrutturale: non si tratta solo di eliminare gli ostacoli come gradini o strettoie, ma anche di migliorare in senso più ampio l'accettazione dei particolari bisogni di una persona limitata nei movimenti o condannata dalla malattia a una minore fruizione dell'ambiente che la circonda.



In provincia di Bolzano è attiva la Cooperativa Sociale "independent L.", impegnata tra l'altro a garantire nuovi standard per una vacanza senza barriere, selezionando l'offerta più avanzata di vari operatori turistici e cercando di rendere interessante per gli operatori stessi occuparsi in prima persona a garantire miglioramenti in tal senso, ascoltando le esigenze degli ospiti con particolari bisogni. Per la guida al turismo accessibile denominata "Alto Adige per tutti" - [www.hotel.bz.it](http://www.hotel.bz.it) si è curata un'analisi qualitativa dell'offerta alberghiera ed extralberghiera molto severa, giungendo a compiere una selezione di più di 350 esercizi, classificati in base alla completa o parziale accessibilità delle strutture. Il progetto fa parte di una più vasta iniziativa avviata in ambito nazionale ed europeo. Al mercato turistico italiano è dedicato il portale [www.italiapertutti.it](http://www.italiapertutti.it), che offre il primo vademecum turistico per viaggiare senza barriere; anche a livello internazionale si fa sempre più strada il concetto di "tourism for all", al quale si dedicano specialisti del settore. Un sito inglese è ad esempio [www.tourismforall.org.uk](http://www.tourismforall.org.uk), mentre in Svezia vengono curate le pagine internet di [www.turismforall.se](http://www.turismforall.se).

### Come spostarsi

Se si intendono utilizzare mezzi del trasporto pubblico, con o senza accompagnamento, conviene raccogliere in tempo, cioè prima della partenza, le relative informazioni: condizioni previste per il trasporto, eventuale assistenza o facilitazioni di sorta. Normalmente esistono tariffe e condizioni particolari previste da aeroporti, ferrovie e servizi di navigazione. Importante è comunque farsi vivi con un buon anticipo, meglio per iscritto. Il "vademecum" sopra indicato offre informazioni più che esaurienti per quanto attiene alla situazione che troviamo in Italia.

### Tour operators

Sono numerosi gli organizzatori turistici che si specializzano o comunque si preparano sulle necessità del turista diversamente abile. Una breve ricerca in internet mostra come abbiamo a che fare con una nicchia di mercato in rapida evoluzione. Come ogni offerta commerciale, è importante anche qui studiarne ogni minimo particolare e verificare eventualmente se le strutture che più interessano possono vantare una qualche certificazione da parte di organismi di controllo qualificati. Pertanto attenzione: il mercato in espansione attira anche operatori poco onesti, con tutti i rischi connessi. Un buon indirizzo al quale reperire informazioni attendibili è quello della piattaforma informativa austriaca sul turismo senza barriere: [www.ibft.at](http://www.ibft.at)

### Ricettività turistica

L'offerta alberghiera ed extralberghiera offre sempre più opportunità anche a chi ha una mobilità ridotta, e non solo in provincia di Bolzano, bensì nel più ampio ambito internazionale. Per evitare sorprese spiacevoli è comunque bene pretendere per iscritto al momento della prenotazione la conferma delle assicurazioni date al telefono o attraverso i depliant, sia che si viaggi da soli, sia che si tratti di un gruppo organizzato.

### Consulenza

Chi fosse interessato a maggiori informazioni circa l'offerta in Alto Adige può rivolgersi alla Cooperativa Sociale "independent L." per una consulenza gratuita.

### Nuove disposizioni circa il trasporto aereo di passeggeri disabili o con mobilità ridotta

**Il Parlamento Europeo ha adottato nel luglio dello scorso anno il Regolamento (CE) 1107/2006 che stabilisce nuove regole per il trasporto aereo di persone con disabilità o con mobilità ridotta, quando queste utilizzano o intendono utilizzare un aereo in partenza, in transito o in arrivo in un aeroporto di uno Stato membro.**

Dal 26 luglio 2007 qualsiasi vettore aereo, anche se operativo in veste di agente che effettua il trasporto su incarico di altra società, nonché ogni operatore turistico è tenuto ad accettare l'imbarco e le prenotazioni relative a trasporto aereo di persone con disabilità o con mobilità ridotta, purché ovviamente esse siano in possesso di regolare documento di viaggio. Esistono peraltro alcune eccezioni, che rendono possibile un rifiuto quando:

- si tratti di rispettare obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla normativa internazionale, comunitaria o nazionale o dalle autorità che hanno rilasciato il certificato di operatore aereo al vettore in questione;
- le dimensioni dell'aereo o dei suoi portelloni rendano concretamente impossibile l'imbarco o il trasporto delle persone con disabilità o mobilità ridotta.

Anche se in questi casi il vettore, l'agente o l'operatore possono rifiutare la prenotazione, essi devono comunque compiere tutti gli sforzi necessari per proporre un'alternativa accettabile. Se invece viene negato l'imbarco a causa della disabilità o della mobilità ridotta della persona, quest'ultima ha diritto al rimborso del biglietto o ad un volo alternativo, così come stabilito dall'Art. 8 del Regolamento CE 261/2004. La scelta tra rimborso e volo alternativo rimane condizionata agli obblighi di sicurezza, vale a dire alla disponibilità di un velivolo che garantisca il trasporto della persona disabile rispettando le disposizioni vigenti in tema di sicurezza dei trasporti.

Si potrà inoltre esigere che la persona disabile o con mobilità ridotta venga accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza necessaria.

Al vettore aereo ed al suo agente è fatto inoltre obbligo di porre a disposizione del pubblico le norme di sicurezza e le eventuali restrizioni relative al trasporto delle persone in oggetto, mentre l'operatore turistico lo dovrà fare in relazione ai passaggi aerei previsti all'interno di viaggi, vacanze o pacchetti tutto compreso che egli vende, organizza o propone.

### 1.3 VIAGGIARE CONSAPEVOLE

## Più lentamente, più nobilmente, più intensamente

**Viaggiare significa istruirsi, ampliare i propri orizzonti, divertirsi, riposarsi. I movimenti di massa si accompagnano però a conseguenze di ordine sociale ed ambientale, tali e tante da non poter più essere ignorate. Dalle vacanze imperniate sugli incontri sessuali con minorenni fino al continuo attacco al clima perpetrato dagli scarichi dei velivoli, la lista è lunga, molto lunga. Sono però sempre di più i turisti che si pongono interrogativi a questo proposito, sentendo una responsabilità che impone la ricerca di nuove strade. Da parte dell'offerta turistica arrivano delle risposte, vediamo quali.**

Le Nazioni Unite si attendono entro il 2020 un raddoppio degli arrivi turistici a livello mondiale, oggi quantificati in 842 milioni. Se questi enormi movimenti migratori non verranno incanalati con criterio, rischiano di far perdere ben presto ogni attrattiva all'esperienza turistica - per tutte le istanze coinvolte. "Chi va in visita deve aprire bene gli occhi, non la bocca", recita un proverbio tanzanese, che in fondo esprime tutto quello che intendiamo affermare con il concetto di turismo socialmente compatibile. Il "forum anders reisen" propone un'altra definizione: "il turismo socialmente compatibile comporta attenzione nei confronti della società, della cultura e dei bisogni di cui sono portatori gli abitanti del Paese destinatario, promuovendo anche una partecipazione di questi ultimi alla gestione delle strutture e degli aspetti economici indotti da questo fenomeno". I Paesi in via di sviluppo vedono rimanere in patria non più della metà dei profitti originati dai flussi turistici, mentre il resto si trasferisce sotto forma di "valore aggiunto" nelle contabilità dei Paesi dove hanno sede i tour operator e gli investitori del settore.

E non dimentichiamo i danni all'ambiente causati dal fenomeno turistico. Il "forum anders reisen" afferma quali "fondamenti di un turismo sostenibile il rispetto e la conservazione delle risorse naturali (territorio, acqua, aria, flora e fauna), da perseguire e raggiungere attraverso modalità ecologiche di spostamento, di soggiorno e di svolgimento delle varie attività durante il soggiorno". Viaggiare con un occhio alla sostenibilità non ha quindi tanto a che fare con il consumo in sé, quanto con il riconoscimento di una propria posizione di responsabilità. Gli operatori turistici caratterizzati da una impostazione critica della loro attività puntano allora prima di tutto a favorire una scelta consapevole circa il viaggio desiderato, dove lo spostamento assume un carattere di particolare valore. Il nuovo stile del viaggiatore, anziché all'insegna del "sempre più lontano, più breve e più economico", potrebbe divenire "più lentamente, più nobilmente, più intensamente".

**Un consiglio:** da scaricare la brochure „Fair Reisen mit Herz und Verstand“ [www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub](http://www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub) (in lingua tedesca; download)

Link: [www.legambienteturismo.it](http://www.legambienteturismo.it)

## Viaggiare alla grande

**Quando ci mettiamo in viaggio siamo e rimaniamo consumatori: consumiamo mezzi di trasporto, cibo, offerte predisposte dagli operatori turistici e da chi ci ospita. Consumiamo però anche risorse umane e naturali. Il nostro soggiorno lascia sempre un segno nei Paesi che ci ospitano, coinvolgendo l'ambiente e la popolazione locale anche per molto tempo dopo la nostra partenza.**

In fondo, il turismo possiede un immenso potenziale in termini di lotta alla povertà, soprattutto quando i progetti turistici sono formulati in senso partecipativo, rispondono a standards di compatibilità ecologica e sociale e presentano anche un tornaconto economico positivo. Fatto sta però che oggi si stima al massimo in un 50% la quota dei profitti che rimangono nel Paese di destinazione di un soggiorno turistico. Il resto va ad affluire nelle casse di vari operatori quali compagnie aeree, tour operators o investitori, tutti stranieri, che hanno realizzato il complesso turistico che ci ha ospitato. E la popolazione locale? Generalmente raggranella dalle presenze turistiche poca cosa, che risulta leggermente più consistente se il Paese in questione vanta una cultura democratica, il rispetto dei diritti umani e la libertà di unione sindacale (che spesso è l'istanza cui fanno appello i più deboli per vedersi riconosciuta una fetta dei profitti). Dal canto loro, anche i turisti possono contribuire a migliorare l'accesso della popolazione locale alle ricchezze prodotte dal turismo, semplicemente prediligendo operatori e prodotti del posto. Ciò può voler dire soggiornare in piccoli hotel o meglio ancora presso affitti privati, se ne esiste la possibilità. Inoltre, acquistare prodotti locali, sia dell'artigianato che dell'ambito alimentare, comprese le bevande. In ogni occasione sarebbero da preferire le alternative e i servizi offerti dalla popolazione locale, cercando però di remunerare con equità quanto ci viene offerto e senza cercare di spuntare sempre prezzi stracciati.

Un principio importante consiste nel rispetto verso chi incontriamo e verso gli usi e le abitudini del Paese ospitante. Viaggiare con rispetto significa porsi con umiltà nei confronti della religione, dei costumi, delle tradizioni, delle abitudini e dei tempi che regolano la vita delle popolazioni locali, adattandosi anche alle consuetudini sociali di queste.

Il rispetto si concretizza inoltre nell'adeguarsi agli standard di vita del posto e dunque non spassarsela in una piscina o su un campo da golf quando gli abitanti della zona non dispongono di acqua potabile a sufficienza o della corrente elettrica in casa. L'energia e le risorse impiegate dai costosi hotel di lusso potrebbero spesso bastare a rifornire un intero villaggio.

**Un consiglio:** chiedete al vostro tour operator dei dettagli sugli argomenti che vi stanno a cuore. È oltremodo importante che questi si renda conto che il cliente non considera indifferente la situazione sociale che troverà nel Paese scelto per trascorrere una vacanza. Solo la pressione esercitata dai turisti potrà portare a qualche cambiamento nella direzione di un turismo che veramente porti vantaggi a chi vive nei posti visitati.

**Lo sapevate?****Compensazioni economiche per i gas prodotti dai trasporti**

Per far sì che il riscaldamento globale del pianeta non abbia a divenire insostenibile, dovremmo limitare molto la produzione di gas nocivi al clima. Se volessimo calcolare quale quota pro capite sarebbe da attribuire ad ogni abitante della terra per rientrare nei limiti della sostenibilità, otterremmo dei "diritti di emissione" pari a circa 3 tonnellate di biossido di carbonio all'anno. Chi allora compie un volo di andata e ritorno ai Caraibi non dovrebbe per più di un anno produrre in nessun altro modo biossido di carbonio: dovrebbe ad esempio rinunciare ad accendere l'impianto di riscaldamento, o a consumare elettricità - dal momento che tale viaggio aereo porta da solo ad emissioni che equivalgono alla produzione di quattro tonnellate di biossido di carbonio.

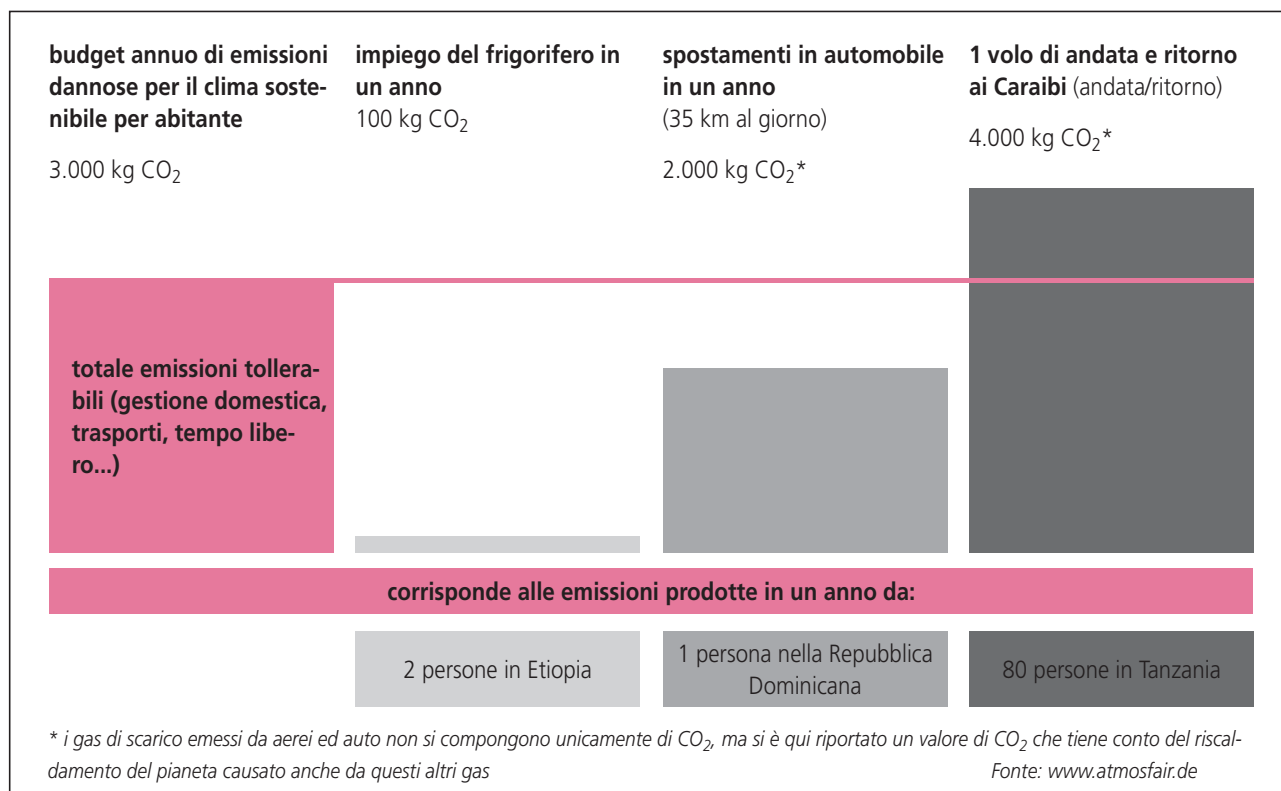
I trasporti aerei costituiscono la più seria minaccia per il clima, tanto che oltre il 10% dei gas serra sono da ricondurre ad essi, e tale quota si accresce ogni giorno di più. Chi sale su un aereo ha però la possibilità di una parziale compensazione del danno prodotto, pagando volontariamente un importo sufficiente a rimediare ai

danni causati attraverso i gas serra sprigionati dal trasporto. Questo denaro viene investito in vario modo in Paesi in via di sviluppo, ad esempio in progetti di impiego dell'energia solare o idroelettrica o di sfruttamento delle biomasse, oppure ancora di risparmio energetico, al fine di risparmiare in quei Paesi un volume di gas serra paragonabile a quello emesso dal velivolo del turista. Questo commercio privato di CO<sub>2</sub> viene curato attualmente da due organizzazioni: la germanica "atmosfair" e la svizzera "myclimate". Con l'aiuto di un calcolatore delle emissioni offerto online è possibile giungere ad ottenere il volume di biossido di carbonio corrispondente alla distanza del viaggio espressa in miglia aeree e quantificabile in denaro. La Società "flygreen" permette infine con un'unica operazione online l'acquisto del biglietto aereo e l'addebito del contributo a favore di progetti in aiuto al clima.

[www.atmosfair.de](http://www.atmosfair.de)

[www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)

[www.flygreen.de](http://www.flygreen.de)



## 1.4 QUI È PULITO!

### Blue Flags

La bandiera blu è un marchio ecologico esclusivo, attribuito dalla FEEE (Foundation for Environmental Education in Europe) a quelle località balneari in grado di garantire elevati standard di qualità ambientale e buone infrastrutture sanitarie e per la sicurezza dei bagnanti.

Prima di distendersi su una spiaggia europea o di qualsiasi altro Paese del mondo converrebbe informarsi se vi sia issata la bandiera blu. Questo riconoscimento è infatti sinonimo in ambito internazionale di elevati standard ambientali e di buone dotazioni sanitarie e per la sicurezza dell'utenza nelle aree portuali e in quelle riservate alla balneazione. I fondamentali criteri da rispettare per potersi fregiare della bandiera blu sono dati dalla convergenza di quattro aspetti: qualità dell'acqua, comunicazione ed educazione ambientale, gestione dell'ambiente e presenza di adeguati servizi per il bagnante e la sicurezza in generale. Se chi aspira ad avere la bandiera riesce a dimostrare la piena rispondenza dell'offerta turistica a questi criteri, ottiene l'ambito riconoscimento per la durata di una stagione balneare.

Il rispetto dei protocolli blue flags viene continuamente monitorato nel corso della stagione turistica, attraverso visite annunciate e a sorpresa dei responsabili locali, dell'organizzazione responsabile a livello nazionale e di rappresentanti della stessa FEE.

Sono d'altronde gli stessi bagnanti o fruitori degli stabilimenti balneari e dei porti per imbarcazioni turistiche che si fregiano della bandiera blu i migliori osservatori della situazione sul posto, pronti a denunciare senza indugi eventuali violazioni dei codici sottoscritti. Quando capitasse di imbattersi in situazioni di scarso rispetto degli impegni relativi alla certificazione blue flag, si consiglia di rivolgersi all'organizzazione responsabile per il Paese nel quale ci si trova, oppure al coordinamento internazionale blue flag. Ad ogni segnalazione fa sempre seguito un'accurata indagine.

Quando l'esame condotto sul posto evidenzia effettivamente una discrepanza rispetto ai criteri essenziali imposti dall'organizzazione, si decide normalmente di ritirare il riconoscimento.

La homepage [www.blueflag.org](http://www.blueflag.org) riporta una lista delle spiagge più pulite, indicando oltre alla località e alla delimitazione dell'area certificata anche informazioni dettagliate sui servizi offerti e sulla disponibilità di strutture idonee ai portatori di handicap.



## 2.1 TERMINOLOGIA IN CODICE PER TURISTI

### Vacanza da sogno o da incubo?

**Descrizioni altisonanti o messaggi in codice... I cataloghi e i prospetti che riportano le offerte dei tour operator si assomigliano spesso tra loro per le particolari espressioni usate nelle descrizioni, quasi un codice che più o meno volutamente mira a suscitare nel potenziale turista un interesse sproporzionato, che talvolta si rivela anche mal riposto.**

Come evitare delusioni, quando sfogliando i cataloghi turistici in carta patinata troviamo espressioni che alimentano attese quasi irreali? Molto spesso le descrizioni di località e strutture sono costruite ad arte per nutrire l'immaginazione ben oltre il dovuto. Possiamo dire che più i posti descritti appaiono meravigliosi, maggiori sono i pericoli nascosti dietro l'angolo: l'esperienza ci insegna che così si cerca di mascherare tutta una serie di gravi "carenze", come può confermare più di un turista "ingannato".

Il tour operator è tenuto per legge al "**principio della veridicità dei prospetti turistici**": ognuna delle indicazioni riportate nel catalogo, nelle brochure, sui volantini, ecc., e accompagnata o meno da foto meravigliose, fa parte del contratto di viaggio e dunque vincola dopo la sottoscrizione entrambe le parti - il consumatore come l'operatore turistico. Se le prestazioni concordate non vengono rese nei termini indicati dalla documentazione prodotta dall'organizzatore, si evidenziano una o più carenze e dunque un inadempimento contrattuale. Certo che ogni particolare sarà da valutare attentamente caso per caso, non di rado con tempi piuttosto lunghi e attese snervanti. Val la pena senz'altro investire in via preventiva su un'attenta analisi dei cataloghi, senza fermarsi davanti alla difficoltà di decifrare i messaggi in codice.

I tour operator hanno sviluppato negli ultimi anni una grande inventiva, elaborando con l'aiuto dei loro consulenti legali un repertorio di espressioni in grado di suscitare un forte interesse per la vacanza proposta senza però tacere completamente la verità: così in caso di controversia sarà difficile per il turista ottenere giustizia basandosi sul contenuto sibillino delle affermazioni contenute nei cataloghi.

#### Foto pubblicitarie: questione di scelta dell'angolazione e dei particolari

Attraverso un'oculata scelta dei particolari e del taglio dell'immagine si riesce a migliorare di molto qualsiasi hotel. Anche un albergo modello casermone appare tutt'altro se ad esempio si fotografa un angolo del giardino con la piscina e la dependance sullo sfondo. Le stanze sembrano più ampie se si usa come obiettivo un grandangolo. Alla fine comunque rimane il dubbio se quella fotografata sia una stanza di categoria standard oppure una suite...



### Accurata scelta dei termini: cosa può nascondersi dietro alcune espressioni "ingannevoli"

|  |   |
|--|---|
| vicinanze spiaggia                                     | il concetto di "vicinanza" è molto relativo: si può anche trattare di 500 m con una strada da attraversare  |
| direttamente sul mare, vicinanze mare                  | non necessariamente sulla spiaggia  |
| camera vista mare                                      | meglio portarsi un binocolo   |
| spiaggia allo stato naturale                           | probabilmente non ci sono servizi igienici, docce, spogliatoi, locali pubblici, ecc.; presumibilmente il terreno è ghiaioso, magari cosparso di immondizia          |
| spiaggia di ghiaia con terrazza in cemento             | consigliabile solo a fachiri ed altri "duri"  |
| natura incontaminata, posizione romantica e tranquilla | posizione piuttosto defilata, talora anche priva di infrastrutture  |
| un po' esterna all'abitato                             | ideale per eremiti  |
| posizione idilliaca                                    | ben distante dalla civilizzazione   |
| in posizione centrale, con buoni collegamenti viari    | rumore da traffico  |
| località turistica in espansione                       | probabilmente vi sono molti cantieri in attività  |
| volo diretto   | non significa senza scali: possibili una o più soste tecniche   |
| hotel di nuova apertura                                | parte della residenza è ancora in costruzione, l'assetto organizzativo è ancora in discussione  |
| hotel in parte ristrutturato                           | il resto della ristrutturazione la potrete seguire dal vivo   |
| per un pubblico giovane                                | rumore da discoteca   |
| vivace, lieto  | sovraffollamento turistico  |
| pubblico internazionale                                | località molto frequentata, molti locali notturni, grande uso di bevande alcoliche  |
| nelle vicinanze dell'aeroporto                         | probabilmente anche nell'area di decollo  |
| a vocazione turistica                                  | affollato di turisti e pieno di alberghi  |
| stanze climatizzate                                    | non è chiaro quando e come funzioni l'aria condizionata   |
| piscina riscaldata                                     | non è chiaro quando e come venga riscaldata   |
| ambiente a misura di bambino                           | per gente che in vacanza ama sentire schiamazzi tutto il giorno   |
| arredata in modo funzionale                            | con scarso comfort  |
| atmosfera informale                                    | si mangia in bikini e slip  |
| casa che vanta molti ospiti fissi                      | non è sinonimo di qualità, ma solo del fatto che questi ospiti si comportano come a casa propria e la fanno da padroni mentre i titolari dell'hotel badano ad altro |
| servizio non invadente                                 | preparatevi a lunghe attese prima di essere serviti   |

**Un consiglio:** Chi prenota una vacanza scegliendola dal catalogo dovrebbe preoccuparsi di chiedere una conferma scritta relativamente ad alcune caratteristiche dell'offerta ritenute importanti. Soprattutto quando vi sono dubbi su qualcosa, oppure quando le descrizioni riportate sembrano promettere il cielo in terra. Ad esempio la piscina: sapere che è "riscaldata" non significa che lo sia davvero in ogni periodo dell'anno. Perciò se il turista ama nuotare nell'acqua calda, gli conviene pretendere per iscritto la conferma che nel periodo prescelto sia davvero possibile usufruire di una piscina riscaldata.

#### Il Centro Europeo Consumatori e la rete europea ECC

Offrire un aiuto in caso di problemi transfrontalieri: con questo obiettivo è stato istituito anche a Bolzano il Centro Europeo Consumatori, attivo in Italia come in quasi tutti gli altri Stati membri per iniziativa dell'Unione Europea. È soprattutto quello degli acquisti all'estero l'elemento più seguito dal servizio consulenza dei CEC, che dalla loro costituzione nel 2005 sono collegati in una rete formata da 27 Eurosportelli, in continuo contatto tra loro per lo scambio di informazioni a servizio dei consumatori.

Di quali servizi e interventi si può usufruire rivolgendosi alla rete dei CEC?

- informazioni sul diritto europeo e nazionale che disciplina il funzionamento del mercato unico europeo;
- consulenza e sostegno del singolo in caso di controversie da dirimere nei confronti di un operatore economico;
- aiuto nella ricerca di soluzioni stragiudiziali anche attraverso appositi strumenti di conciliazione (con l'individuazione di un mediatore o di un arbitro).

**Il Centro Europeo Consumatori di Bolzano** fa parte della rete degli Eurosportelli e si trova in Via Brennero 3 a Bolzano.

Gli orari di consulenza sono i seguenti:

da lunedì a venerdì ore 8-16;

ogni secondo sabato del mese ore 9 - 12.

Tel.: 0471 980939

E-mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it) (rete degli Eurosportelli in Italia)

## 2.2 PRENOTAZIONI

## Prenotazione inviata, conto addebitato

Quando si incomincia a pensare alle vacanze, per presto che sia, si può anche giungere ad effettuare una prenotazione. Già questo è per molti un motivo di gioia, l'avvio di un rituale che porterà all'agognata vacanza. Capita che per alcuni questo momento giunga molto presto, in pieno inverno, per altri invece (e sono sempre di più) il momento arriva all'ultimo, quando sarebbe quasi ora di partire. C'è chi si rivolge alla consulenza di un'agenzia viaggi e chi invece si affida ad un click in internet a garanzia del suo anonimato. Vediamo un po' vantaggi e svantaggi di queste abitudini, e a cosa è meglio prestare attenzione per non sbagliare.

### A cosa conviene prestare attenzione quando si prenota

Una vacanza riuscita comincia già sfogliando i cataloghi. Attenzione, qui si possono facilmente trovare alcuni trabocchetti (vedasi pagina 8), in quanto il "gergo tecnico" va decifrato a dovere. Un certo grado di attenzione va sempre prestato, se non si vuole che il sogno della vacanza si infranga alle prime delusioni. Formulazioni ambigue, contratti stipulati a voce, informazioni insufficienti fanno sì che questo o quel tour operator ci induca a stimare con eccessiva approssimazione il reale rapporto qualità-prezzo del servizio, aprendo la strada a piccole e grandi rabbie prima, durante e dopo la vacanza. Sono soprattutto le migliori pattuite e i desideri particolari accolti rispetto all'offerta standard che abbisognano di una fedele menzione per iscritto, senza giungere - magari a vacanza sfumata - a cercare invano di dimostrare gli speciali accordi intercorsi.

### Quando - dove - come?

Diciamolo subito: non esistono momenti giusti o sbagliati per effettuare una prenotazione o iniziare una vacanza. Piuttosto esistono offerte buone e meno buone, come d'altronde condizioni climatiche ideali o meno che possono migliorare o anche peggiorare la nostra vacanza. Può quindi rivelarsi opportuno prenotare con largo anticipo per godere di maggiori possibilità di scelta, e talvolta anche di sconti premio previsti dai tour operator. D'altro canto, si può approfittare di offerte davvero speciali anche, ma non sempre, nel settore del last-minute o last-second, decidendosi proprio all'ultimo.

### Prenotare online

Le offerte prenotabili online sono normalmente riconducibili o ad organizzatori di viaggi che vendono direttamente i propri prodotti, o ad intermediari che pongono in vendita prodotti di più tour operators, perlopiù con la formula del viaggio a pacchetto. Un'analisi curata dalla fondazione Stiftung Warentest evidenzia come nel 2006 le cifre di fatturato relative a viaggi di privati consumatori prenotati esclusivamente o in parte attraverso internet sono salite ad 8,5 miliardi di Euro. Si tratta di una crescita del 18% rispetto all'anno precedente, che sembra andrà a ripetersi anche per quanto riguarda il 2007, portando il volume d'affari di questo segmento a 10 miliardi di Euro.

### Quali vantaggi

Potersi informare su diverse mete di viaggio, relative modalità di trasporto, hotel, residence, auto a nolo: il tutto a qualsiasi ora del giorno o della notte, effettuando anche le relative prenotazioni in modo semplice ed ora anche sicuro - per ogni gusto, per ogni tasca, per avventurieri giramondo come per i patiti dell'all-inclusive sull'isola più alla moda, cercando di avere lo stesso comfort che hanno a casa propria. Gli operatori migliori sono accomunati da pagine internet dove le informazioni si trovano subito, da modalità di prenotazione all'insegna della semplicità (comprensibili le richieste di immissione di dati, lineare la procedura da seguire) e da meccanismi di annullamento immediati e senza problemi. Preferibili inoltre le offerte che prevedono prodotti di più operatori, dunque un'ampia scelta, che spesso è anche sinonimo di grande esperienza nel settore.

Presso alcune agenzie online viene proposta inoltre una garanzia del miglior prezzo esistente sul mercato: essa prevede il rimborso immediato della differenza sul prezzo pagato per un viaggio già prenotato e che il cliente riesca a trovare altrove a condizioni migliori (naturalmente nello stesso albergo e alle medesime condizioni).

L'associazione di consumatori indipendente Altroconsumo ha calcolato nell'ambito di un'analisi comparativa del 2007 come le prenotazioni effettuate online possano portare a risparmi che arrivano fino al 50%.

### Un consiglio...

- studiarsi bene le **condizioni generali di contratto**, soffermandosi sulle clausole più limitative dei diritti del consumatore, talora davvero vessatorie (se ad esempio l'operatore si riserva di apportare modifiche al pacchetto senza prendere alcun accordo col cliente); le clausole vessatorie sono nulle per legge, ma deve darne conferma di volta in volta una valutazione effettuata da parte del Giudice.
- stampare le indicazioni riportanti indirizzi, recapiti telefonici ed altro riguardanti l'organizzatore del viaggio, così da poter prendere immediatamente **contatto** con lo stesso in caso di necessità. Meglio abbondare nel documentare le informazioni disponibili, stampandosi anche numero del volo, numero della prenotazione e così via.
- prestare attenzione alle formalità previste per l'**esercizio del recesso**. In caso di rinuncia al viaggio esistono solitamente diversi gradi di penalità, in funzione del momento in cui avviene la comunicazione all'operatore (più si è vicini al giorno previsto per la partenza, più elevata sarà la misura della penale). Una copertura assicurativa per l'evenienza di un annullamento del viaggio non è solitamente compresa nei prezzi del pacchetto, e se lo è offre una garanzia limitata. Per esperienza si consiglia di stipulare un'assicurazione con garanzie adeguate, soprattutto se la prenotazione avviene con grande anticipo.
- **Pagamento all'atto della prenotazione**: per bonifico bancario o addebito della carta di credito. Da prestare sempre attenzione alla sicurezza delle transazioni online - utilizzando unicamente siti protetti da sistemi di sicurezza certificati.
- Da tenere presente che normalmente i siti degli intermediari turistici presentano ad ogni ricerca effettuata dal cliente una lista completa delle offerte rispondenti ai criteri inseriti, indipendentemente dalla reale **disponibilità**. Solo con una

richiesta specifica si ottengono le informazioni per il periodo desiderato.

- Nel caso di viaggi tutto compreso: verificare bene se sono comprese **coperture assicurative**, e se sì, quali esattamente?
- **Dati personali:** per salvarsi dalla valanga di mail pubblicitarie e spam, conviene disattivare la casella che solitamente autorizza il gestore del sito all'utilizzo a fini commerciali dei dati personali raccolti attraverso il modulo di prenotazione.

**Per chi diffida di internet:** è sempre possibile cercare prima tra le offerte online e, una volta trovato quanto fa al caso nostro, recarsi con una stampa delle offerte "papabili" presso la propria agenzia viaggi di fiducia. Lì si possono chiedere maggiori ragguagli circa i prodotti prescelti e ottenere anche consulenza qualificata su eventuali alternative. In un terzo momento è bene ricontrollare in internet le offerte studiate e solo a tal punto ponderare una decisione che tenga conto delle proprie esigenze e delle eventuali differenze di prezzo tra quanto ricercato online e ciò che propone a parità di prestazioni l'agenzia viaggi tradizionale. Naturalmente così si investe molto più tempo, più che ricompensato però da una maggiore soddisfazione e magari anche da qualche risparmio. Non tutti i consumatori amano i viaggi a pacchetto, preferendovi di gran lunga una vacanza su misura e organizzata a modo proprio. Le precauzioni che abbiamo appena elencato riguardano senz'altro anche questi individualisti che fanno da soli, anche se per loro val la pena aggiungere qualche altra precauzione.

#### Ancora un consiglio?

- controllare non una, ma due volte: soprattutto quanto attiene ad informazioni essenziali per il viaggio, come orari dei trasporti pubblici e itinerari, magari consultando anche più di una fonte. A maggior ragione quando il viaggio tocca mete lontane.
- Indicazioni scritte: ogni servizio turistico fa capo ad un operatore, e per ognuno di questi conviene portare con sé delle indicazioni, il più possibile precise, che acquisiamo in forma scritta al momento della prenotazione o del pagamento, eventualmente dietro esplicita richiesta. Del tutto è sempre buona regola predisporre un'ulteriore stampa o fotocopia da lasciare invece a casa per ogni evenienza. Meglio non fidarsi troppo di "stelle" e di altre classificazioni degli esercizi turistici, interessandosi piuttosto circa i servizi effettivamente offerti nello specifico.
- Polizze viaggi: una garanzia assicurativa ben ponderata è importante, dovendosi affrontare in caso di reclamo più operatori (compagnie aeree, aziende di trasporto su strada, società ferroviarie, esercizi alberghieri, affittacamere privati, ecc.) invece di un unico tour operator (per i viaggi a pacchetto) o un unico intermediario (presso il quale si siano prenotati più servizi inerenti al viaggio, sia esso una tradizionale agenzia viaggi o un servizio online). Da non trascurare infine le coperture utili in caso di malattia, infortunio, annullamento delle diverse prestazioni, furto, ...

#### Il biglietto aereo – un capitolo a parte

Il biglietto aereo è quel documento che autorizza il passeggero a volare su una determinata tratta. A differenza del biglietto ferroviario, il biglietto aereo viene emesso a nome del passeggero e può pertanto essere utilizzato solamente dal titolare. Quali informazioni devono comparire su questo documento di viaggio? La compagnia aerea, l'agenzia emittente (agenzia viaggi

o altro intermediario), il luogo di emissione, il nome del passeggero (che è bene controllare! Al check-in si potrebbero incontrare problemi di non poco conto qualora vi fossero differenze rispetto al nome indicato sugli altri documenti), il tragitto, il codice di prenotazione, la durata del volo, la classe di prenotazione e il prezzo.

Presso il check-in dell'aeroporto viene emessa la carta d'imbarco che autorizza l'accesso all'aereo e sulla quale compaiono sia il numero del posto a sedere che il cancello e l'orario di imbarco.

Ultimamente vengono emessi sempre più spesso cosiddetti **"e-tickets"** (biglietti virtuali o semplici attestazioni di avvenuta prenotazione), soprattutto per quanto riguarda voli a basso costo. In tal caso si accede al check-in comunicando il nome del passeggero ed il numero della prenotazione. Su tale base viene emesso poi il biglietto vero e proprio con la relativa carta d'imbarco.

Nei voli con scali intermedi si consiglia, se possibile, di effettuare il check-in per le diverse tratte direttamente all'inizio del viaggio; in questo modo sarà possibile ricevere subito tutte le carte d'imbarco e conoscere immediatamente il numero dei posti a sedere. Si tratta di informazioni particolarmente utili quando nelle tappe intermedie il tempo è contato – si risparmiano così nuovi tempi d'attesa al check-in. Inoltre in questo modo il personale di volo delle tratte successive è già a conoscenza del fatto che il passeggero si è effettivamente presentato per iniziare il viaggio.

#### Prenotare un volo, ma senza errori

Le compagnie aeree utilizzano nell'emissione dei biglietti delle **classi di prenotazione**, diverse dalle note "economy", "business" e "first class": mentre queste si riferiscono al posto a sedere e al servizio in aereo, quelle meno note esprimono attraverso lettere quale tariffa sia stata applicata all'atto dell'emissione. Così abbiamo ad esempio **"Y"** (tariffa normale Economy Class) o **"Q"** (tariffa molto economica, per la quale è escluso il diritto al rimborso in caso di mancata partenza). Molto spesso da queste classi di prenotazione dipendono anche le modalità e soprattutto la possibilità di cancellazione, modificazione o rimborso del biglietto. Al momento della prenotazione è pertanto sempre consigliabile chiedere informazioni sulle possibilità di cambiamento e annullamento del biglietto, nonché sui relativi costi. Cosa solitamente non agevole negli acquisti online.

#### Tempi di partenza – Attenzione ai viaggi tutto compreso e ai voli „low-cost“

Nella maggior parte dei casi i tempi indicati sui biglietti dei voli di linea vengono rispettati; nei voli che vengono prenotati molto tempo prima della partenza si consiglia comunque di effettuare un controllo (sul sito internet dell'aeroporto oppure su quello della compagnia aerea).

Nei pacchetti turistici invece gli orari di volo sono perlopiù provvisori o imprecisi, perché si tratta nella maggior parte dei casi di voli charter, che potrebbero subire delle variazioni anche poco prima della partenza. Per questo motivo è opportuno controllare o chiedere delucidazioni più precise.

Una particolarità del tutto speciale caratterizza i voli economici e qualche volta anche quelli charter: il viaggio di ritorno deve essere generalmente riconfermato due giorni prima. Senza questa conferma si potrebbe eventualmente perdere perfino il diritto al posto a sedere. La conferma avviene perlopiù telefonicamente attraverso un call-center. È bene dunque controllare se il discorso sia valido anche per il viaggio che si sta intraprendendo, ricordandosi

in tal caso di annotare e conservare accuratamente il numero di telefono da chiamare!

### Che fare in caso di smarrimento del biglietto aereo

Chi perde il proprio biglietto aereo - non importa se quello di andata o di ritorno - deve fare i conti o con una notevole spesa oppure con una lunga procedura per la restituzione del costo del biglietto, soprattutto quando si tratta di viaggi d'affari andati in fumo. Le condizioni a riguardo dipendono dalla compagnia aerea in questione e dal luogo di destinazione.

Fondamentalmente è consigliabile fotocopiare il biglietto aereo e tenerlo separato dall'originale, in modo da poter dimostrare l'acquisto del biglietto in caso di un suo smarrimento. Molti dei passi necessari per ottenere la sostituzione del biglietto sono infatti più facili da compiere se si è in possesso del codice di prenotazione.

Pochi sanno che nel caso di **biglietti aerei inutilizzati** si possono far valere dei diritti di rimborso, indipendentemente dalla categoria di biglietto e da un'eventuale copertura assicurativa. Si tratta comunque di rimborsi che si limitano ai diritti fiscali incamerati all'atto dell'emissione. Se dunque succede che all'ultimo momento un biglietto rimanga inutilizzato (è personale e dunque non trasferibile), si "perde" la parte di prezzo corrispondente al viaggio in sé, ma il resto, costituito da tasse e diritti vari, può essere richiesto in restituzione alle compagnie aeree, che legalmente non possono esimersi dal dar corso a tale richiesta. Chi rinuncia a questo diritto regala del denaro alle compagnie aeree.

## 2.3 PACCHETTI TURISTICI

### Parola chiave: tutto compreso



**Cosa s'intende per „pacchetto turistico“? Quali elementi deve includere il contratto di vendita? E quali sono i diritti dei consumatori in caso di brutte sorprese durante il viaggio o nel luogo di villeggiatura? Ne parliamo con la giurista Monika Nardo, consulente del CEC.**

Le vacanze sono il momento più bello dell'anno. Almeno in teoria. Come comportarsi, infatti, se il sospirato viaggio viene cancellato dall'organizzatore all'ultimo momento o se l'albergo prenotato ha meno stelle di quelle promesse nel dépliant? A spiegarcelo è il Codice del Consumo (decreto legislativo 06 settembre 2005, n. 206, in vigore dal 23 ottobre 2005) che agli articoli 82-100 definisce per l'appunto i diritti degli acquirenti di pacchetti turistici.

Le disposizioni includono l'obbligo per l'agenzia e l'organizzatore del viaggio di consegnare al cliente un contratto che risponda ad alcuni requisiti standard. In questo modo sarà più facile per il consumatore vedersi riconoscere un risarcimento nel malaugurato caso in cui, nonostante ogni cautela adottata, qualcosa andasse

storto. Il legislatore prescrive altresì che l'opuscolo illustrativo contenga informazioni esaurienti e veritiere, così da inchiodare alle proprie responsabilità l'organizzatore che racconti fandonie.

### **konsuma: Cosa s'intende esattamente per pacchetto turistico?**

Non necessariamente un viaggio „tutto compreso“. Si tratta di una combinazione che includa almeno due delle seguenti prestazioni turistiche: trasporto (ad es. in aereo o in pullman), alloggio, servizi quali l'auto a noleggio o escursioni sul posto. Altri importanti requisiti sono il prezzo forfetario e una durata minima di 24 ore o quantomeno un pernottamento. Le norme del Codice del Consumo non si applicano dunque all'acquisto di un biglietto aereo, mentre valgono per il soggiorno in un villaggio vacanze.

### **konsuma: Quali sono le principali lamentele di chi prenota una vacanza di questo tipo?**

I pacchetti turistici sono un settore ad alto tasso di reclami. Perlopiù gli acquirenti denunciano differenze lampanti tra ciò che era stato loro promesso e quanto hanno trovato realmente sul posto. La casistica è variegata: alberghi che si rivelano cantieri in piena attività (v. pag. 38); dirottamenti in extremis verso un hotel diverso da quello concordato; buffet che brulicano di scarafaggi; qualche fetta biscottata e una marmellatina industriale al posto della „ricca“ colazione promessa. C'è poi chi è dovuto rimanere a casa perché l'organizzatore aveva scordato che il pacchetto comprendeva anche il trasferimento in aeroporto o di informare che il volo era stato anticipato. Altre volte la partenza viene rinviata dal mattino al tardo pomeriggio o il rientro è anticipato di mezza giornata, „erodendo“ così quasi due giorni di vacanza. Come vediamo, i problemi più frequenti riguardano servizi qualitativamente inferiori a quelli prospettati e modifiche degli orari di partenza o di rientro. A ciò si aggiungono per il turista la frustrazione, la rabbia e le perdite di tempo che, configurandosi come danni immateriali, costituiscono il presupposto per il cosiddetto risarcimento del danno da „vacanza rovinata“.

### **Quali elementi deve contenere il contratto di vendita di un pacchetto turistico?**

**Il consumatore ha diritto alla copia sottoscritta di un contratto così composto:**

- date del viaggio (partenza e rientro), destinazione e itinerario
- generalità dell'organizzatore o dell'agenzia di viaggi
- prezzo totale del pacchetto turistico e modalità di revisione, indicazioni precise su spese di trasporto, tasse e diritti, tasso di cambio, determinazione dei costi
- ammontare dell'acconto, comunque non superiore al 25% del prezzo pieno, e termini di pagamento del saldo
- estremi della copertura assicurativa e delle ulteriori polizze convenute
- informazioni precise sul tipo di sistemazione (ubicazione, categoria, comfort, pasti forniti ecc.)
- informazioni su itinerario, visite, escursioni, eventuale presenza di accompagnatori e guide turistiche
- termine entro cui l'organizzatore può annullare il viaggio per mancata adesione di un numero minimo di partecipanti (non meno di 20 giorni prima della partenza)
- oneri a carico del consumatore in caso di cessione del con-



tratto a terzi (entro e non oltre 4 giorni lavorativi dalla data di partenza)

- termini per il reclamo
- accordi specifici tra consumatore e organizzatore del viaggio
- termine entro cui il consumatore deve comunicare la propria scelta di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali.

### **konsuma: Quali altre informazioni devono essere fornite prima della vendita di un pacchetto turistico?**

Premetto che queste norme valgono solo per i cittadini dell'Unione Europea. Prima della conclusione del contratto, il consumatore deve essere informato sulla necessità di visti e passaporti per il Paese di destinazione, sui termini per la loro richiesta e sulle locali disposizioni sanitarie (vaccinazioni obbligatorie ecc.).

Prima della partenza, l'organizzatore o il venditore deve fornire per iscritto una serie di altre informazioni: orari del viaggio, località di sosta intermedia e coincidenze; tipo di sistemazione durante il trasferimento a destinazione; generalità degli eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o del venditore; possibili assicurazioni di viaggio.

### **konsuma: Può cambiare il prezzo di un viaggio già prenotato?**

In linea di massima il prezzo concordato nel contratto di vendita non può essere modificato. Ciò è possibile se ciò è espressamente previsto dal contratto a seguito della variazione dei costi di trasporto (solitamente del carburante), di diritti e tasse (portuali e aeroportuali) o del tasso di cambio. Ad ogni modo l'aumento non può essere superiore al 10% del prezzo originario, altrimenti l'acquirente può recedere dal contratto. Il prezzo non può essere aumentato nei 20 giorni che precedono la partenza, nemmeno per i motivi sopra citati. Le ragioni della sua variazione devono essere dimostrate e documentate.

### **konsuma: Chi risponde di un eventuale inadempimento contrattuale?**

In caso di inadempimento rispondono sia l'organizzatore sia l'agenzia di viaggio, secondo le rispettive responsabilità, se non dimostrano che il mancato o inesatto adempimento della prestazione derivi da cause a loro non imputabili.

### **konsuma: Quando e in che modo si deve presentare reclamo?**

Quando nel luogo di villeggiatura si riscontra una situazione diversa da quella prospettata nel catalogo, bisogna reclamare subito e, possibilmente, per iscritto. Solo così l'organizzatore può tentare di rimediare al problema ancora sul posto. Se invece egli non provvede a risolverlo entro un termine congruo, allora si può agire di propria iniziativa – ad esempio abbandonando l'albergo in cui si è sistemati – e addebitare all'organizzatore i costi aggiuntivi che ne derivano (V. anche pag. 40).

### **konsuma: Che fare se l'organizzatore modifica l'offerta (ad esempio cambia l'albergo o l'itinerario di volo) prima dell'inizio del viaggio?**

L'organizzatore che prima della partenza abbia necessità di modificare o eliminare deperire elementi rilevanti del contratto di viaggio, deve darne comunicazione scritta all'acquirente, specificando

il tipo di modifica e le variazioni di prezzo che ne derivano, così come previsto dagli artt. 91 e 92 del Codice del Consumo. L'acquirente che non accetta le modifiche proposte, può recedere dal contratto senza pagare alcuna penale; in tal caso dovrà comunicare la sua decisione all'organizzatore entro due giorni lavorativi dall'avviso di variazioni. L'organizzatore è tenuto inoltre a sottoporre all'acquirente un'offerta alternativa (di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo oppure di qualità inferiore previa restituzione della differenza di prezzo) o a rimborsare entro sette giorni lavorativi le somme già percepite.

### **konsuma: In quali circostanze è possibile interrompere un viaggio "tutto compreso"?**

L'interruzione è ammessa solo in casi particolarmente fondati. Se a viaggio iniziato le prestazioni erogate dovessero differire in misura rilevante da quanto concordato, tanto da rendere il viaggio inutile o insostenibile, l'acquirente deve denunciare sul posto le carenze riscontrate (onere della prova) e l'organizzatore fare il possibile per porvi rimedio. Solo se la soluzione alternativa si rivela insoddisfacente – un aspetto assai delicato da valutare – o se l'acquirente la rifiuta per fondati motivi, l'organizzatore dovrà mettergli a disposizione un mezzo di trasporto per il ritorno senza addebitargli oneri aggiuntivi. Due ultimi consigli. Primo: nel caso di variazioni in loco, ad esempio dell'albergo prenotato, il consumatore eviti di anticipare somme di tasca propria perché farsi restituire del denaro è sempre molto difficile. Secondo: meglio documentare difformità, carenze, disservizi ecc. immortalandoli con la macchina fotografica; è anche importante raccogliere e conservare tutte le prove possibili.

Infine, una volta tornati a casa, si deve inoltrare un reclamo scritto (mediante raccomandata A/R) entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro (v. pag. 40).

### **Gite scolastiche**

Una gita scolastica può essere definita un pacchetto? Dipende se la classe acquista un pacchetto turistico o delle singole prestazioni. Se la scelta cade sul pacchetto, allora si applicano le disposizioni sopra descritte. Le cose cambiano quando, e si tratta del caso più frequente, vengono acquistate per tutta la classe prestazioni turistiche da operatori diversi: spesso gli studenti prenotano il viaggio in pullman da un operatore e la sistemazione da un altro. Ciò significa che in caso di problemi con il pullman (ad esempio manca l'aria condizionata prevista invece nel contratto oppure il mezzo è più piccolo di quello concordato) bisognerà protestare presso l'impresa di trasporto, mentre se c'è qualcosa che non va nell'albergo, la richiesta di risarcimento (e ancor prima la segnalazione dell'inconveniente) andrà indirizzata al titolare dello stesso.

I giovani sono perlopiù inesperti e poco informati sui loro diritti di consumatori, specie in materia di viaggi e turismo. In genere tendono a fidarsi „ciecamente“ degli accordi verbali, e questo è un grave errore. La prima regola è chiedere che ogni cosa sia definita per iscritto, dagli orari di partenza e di rientro alle soste intermedie, dalle prestazioni incluse nel prezzo a quelle escluse. Ancora un consiglio: conviene sempre raccogliere varie offerte e confrontarle sulla base dei prezzi e delle prestazioni offerte!



## 2.4 SOGGIORNI LINGUISTICI

### How do you do?

**Un soggiorno linguistico all'estero non farà miracoli, ma di certo aiuta a migliorare la conoscenza di una lingua straniera. E anche quella di nuovi Paesi e culture. Un'interessante opportunità per giovani e meno giovani.**

Frequentare un corso di lingua e immergersi al contempo nella cultura e nella vita quotidiana del paese di riferimento, intensifica la comunicazione, abbattere le inibizioni linguistiche: questo il senso delle vacanze studio i soggiorni linguistici offerti sia ai giovani che agli adulti. Malgrado i buoni propositi, i soggiorni studio sono ai primi posti nella classifica dei reclami trattati dagli uffici di consulenza dei consumatori. Per questo, quando in fase di prenotazione, è bene non trascurare alcuni dettagli.

Gran Bretagna, Malta, Canada... non c'è angolo di mondo dove non si possa frequentare un corso di lingua. I partecipanti non dovrebbero superare il numero di quindici nei corsi standard, ovvero dieci nei corsi „full immersion“. A seconda della formula prescelta sono previste 15, 20, 25 o 30 ore di lezione alla settimana, di durata variabile da 45 a 60 minuti. Per i minori di 15 anni dovrebbe essere garantito l'accompagnamento di un adulto al luogo di destinazione. I partecipanti vengono abitualmente alloggiati in famiglia o in un college, talvolta anche in ostelli per la gioventù o pensioni. E proprio la sistemazione presso una famiglia è frequente motivo di delusione, in molti casi dovuta alle aspettative troppo elevate suscitate dai cataloghi. Per trarre davvero profitto da un'esperienza di questo tipo, serve invece un certo spirito di adattamento sia allo stile di vita della famiglia, sia alla mentalità del paese ospitante. Gli interessati a un soggiorno linguistico possono usufruire anche di borse di studio (requisiti essenziali: età non superiore ai 45 anni, limiti di reddito). Info per la provincia di Bolzano: [www.provinz.bz.it/diritto-allo-studio/assistenza-universitaria/sovvenzioni-lingue.asp](http://www.provinz.bz.it/diritto-allo-studio/assistenza-universitaria/sovvenzioni-lingue.asp).

#### ! Consigli per un soggiorno senza intoppi:

- non abbiate fretta di firmare il contratto; chiedetene invece una copia da portare a casa per esaminarla con calma. Se l'organizzatore rifiuta la vostra richiesta, allora non c'è troppo da fidarsi;

#### altre informazioni importanti da richiedere:

- indirizzo esatto della scuola o dell'istituto di lingue che frequenterete
- numero di studenti della vostra classe e loro nazionalità
- numero e durata delle lezioni
- criteri di valutazione delle vostre conoscenze linguistiche per stabilire il livello del corso
- eventuali costi supplementari per materiali didattici ecc.
- presenza nel luogo di soggiorno di assistenti („tutor“) reperibili in qualunque momento
- offerta di un programma collaterale per il tempo libero (incluso o meno nel prezzo?)
- tipo di sistemazione (farsi specificare per iscritto se comprende pensione completa, mezza pensione o solo colazione e se il vitto è incluso nel prezzo)
- tipo di preparazione degli insegnanti e, soprattutto, se sono di madrelingua (il che non va mai dato per scontato!)

- importo indicativo di denaro da portare con sé (ad es. per una settimana)
- numero di studenti alloggiati presso la stessa famiglia in cui sarete sistemati voi
- ubicazione esatta dell'alloggio e distanza dalla sede di svolgimento del corso
- eventuali clausole di esclusione della responsabilità; chiedere un documento scritto con le principali condizioni a riguardo
- tipo di attestato eventualmente rilasciato alla fine del corso.

Prima di scegliere, richiedete diverse offerte e confrontatele tra loro!

Se qualcosa dovesse andare storto, avete gli stessi diritti validi per un qualunque viaggio organizzato. Segnalate subito il problema ai responsabili in loco dell'organizzazione; inoltrate anche un reclamo scritto nei termini stabiliti per contratto. Non accettate di cambiare una o più famiglie ospitanti senza un adeguato risarcimento. Protestate anche se vi ritrovate un insegnante svogliato o se la sistemazione non corrisponde alle promesse del dépliant.

#### Tra i molti siti sul tema segnaliamo:

[http://ec.europa.eu/education/policies/lang/learn/index\\_it.html](http://ec.europa.eu/education/policies/lang/learn/index_it.html)

[http://europa.eu/youth/studying/language\\_learning/index\\_eu\\_it.html](http://europa.eu/youth/studying/language_learning/index_eu_it.html)

[www.language-learning.net/](http://www.language-learning.net/)

[www.europa-pages.com/index.html](http://www.europa-pages.com/index.html) (in inglese)

[www.ausland-sprachreisen.de](http://www.ausland-sprachreisen.de)

[www.daad.de/ausland](http://www.daad.de/ausland)

[www.euroeduca.it/](http://www.euroeduca.it/) (tour operator specializzato in soggiorni studio all'estero)

## 2.5 DOCUMENTI

### Documenti in regola?

**In molti Paesi esteri si può entrare solo se muniti di passaporto e visto. E voi, avete sbrigato tutte le formalità per superare senza problemi check-in e controlli di frontiera? Se non volete correre il rischio di rimanere a casa, il consiglio è uno solo: richiedete o rinnovate i documenti di viaggio con largo anticipo.**

Innanzitutto è necessario informarsi presso il tour operator, l'agenzia di viaggio o le autorità preposte sui documenti occorrenti per entrare nel paese prescelto: passaporto, visto d'ingresso, permesso di soggiorno, patente di guida internazionale. Per circolare all'interno dell'Unione, ai cittadini europei è sufficiente la carta d'identità valida per l'espatrio. In tutti gli altri casi occorrerà invece procurarsi tempestivamente determinati documenti di viaggio.

Nel caso di pacchetti turistici, il Codice del Consumo (art. 87) prescrive l'obbligo per l'organizzatore e il venditore di informare il consumatore europeo sui documenti necessari per entrare nel Paese di destinazione. Dal momento che questa norma non viene

sempre rispettata, è meglio informarsi personalmente a riguardo, e farlo nel modo più preciso possibile! Chiarite bene anche quali siano le formalità burocratiche da espletare qualora siano previste una o più soste intermedie in diversi Paesi durante il trasferimento a destinazione.

Controllate la scadenza del vostro passaporto con qualche mese di anticipo sulla partenza del viaggio. Dal gennaio 2003, il passaporto ha una validità di dieci anni. Nei periodi di vacanza è bene tenere presente che i tempi di attesa per il rilascio o il rinnovo possono allungarsi notevolmente. Dal 26 ottobre 2006, data in cui sono stati introdotti i passaporti a lettura ottica muniti di chip e foto digitale, le questure faticano a smaltire le richieste arretrate, sia perché non dispongono dei necessari strumenti elettronici, sia perché la procedura di trasmissione dati al database internazionale risulta più complessa di prima. Tra la primavera e l'inizio estate di quest'anno, le domande accumulate all'ufficio passaporti della Questura di Bolzano ammontano a circa 1700.

### Condizioni per la proroga del passaporto

I passaporti emessi prima del 2003 possono essere prorogati fino ad un massimo di dieci anni (prima erano solo cinque). La proroga può essere richiesta alla più vicina questura presentando apposita domanda accompagnata dal vecchio documento.

### Condizioni per il rilascio del passaporto

#### Alla domanda vanno allegati:

- un documento di riconoscimento valido (carta d'identità);
- 2 foto tessera identiche e recenti (con i nuovi passaporti a lettura ottica, le foto devono rispondere a precisi requisiti. Il titolare deve essere ripreso frontalmente, con un'espressione neutrale e la bocca chiusa. Gli occhi devono essere aperti e ben visibili. Il volto deve essere ben definito, contrastato e riconoscibile in tutte le sue parti. La foto non può risalire a più di sei mesi addietro);
- una marca per concessioni governative da 40,29 Euro (per passaporto);
- ricevuta di pagamento di 44,66 Euro per il libretto da 32 pagine o di 45,62 Euro per quello da 48 pagine (bollettini prestampati disponibili negli uffici postali);
- se il/la richiedente prevede di viaggiare assieme a figli minori deve presentare anche una dichiarazione firmata da entrambi i genitori (modulo disponibile presso la questura o scaricabile dal sito della Polizia di Stato: [www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/pas2.htm](http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/pas2.htm)).

Per tutti i casi particolari (ad es. viaggi di gruppo) si applicano norme specifiche. Per conoscerle con esattezza, meglio rivolgersi all'ufficio passaporti della questura.

#### Check list dei documenti di viaggio e altro

- passaporto (con o senza visto) o carta d'identità (per viaggi intracomunitari)
- patente di guida e patente internazionale
- libretto sanitario (per i viaggi in Italia), Tessera Europea Assistenza Medica (per viaggi intracomunitari) oppure una polizza infortuni o malattia con eventuale copertura delle spese di rientro dall'estero
- biglietti vari (aereo, treno, pullman)
- in caso di pacchetto turistico, contratto di vendita (portare

con sé l'originale e lasciarne a casa una copia), eventualmente anche il catalogo da cui è stata scelta la vacanza

- bancomat, carte di credito, traveller's cheques ecc.
- guida
- assicurazione per il recesso dal viaggio (se prevista)
- scheda con i numeri di emergenza (v. risvolti di copertina)

**Due consigli finali:** 1) annotatevi numero, data e luogo di rilascio del vostro passaporto: sono gli estremi indispensabili qualora doveste smarrirlo durante il viaggio; 2) poco prima di partire spedite al vostro indirizzo di posta elettronica un messaggio con i numeri di emergenza e i dati del passaporto, in modo da poterli recuperare via hotmail da qualunque parte del mondo vi troviate.

#### USA: il paese delle libertà (il)limitate

Dalla data in cui sono entrate in vigore le nuove norme per l'immigrazione negli Stati Uniti (Visa Waiver Program – Viaggio senza Visto), le questure faticano a evadere tutte le domande accumulate. Oltre alla cronica mancanza di personale, molti uffici difettano di idonei strumenti informatici per svolgere questo lavoro. Il problema, ad ogni modo, non investe le questure di Bolzano e Trento che risultano sufficientemente attrezzate.

Le nuove disposizioni prevedono che chi intende recarsi negli Stati Uniti per affari o per turismo, vi rimanga per non più di 90 giorni, possieda un biglietto di ritorno e sia munito di uno dei seguenti passaporti:

- passaporto a lettura ottica rilasciato prima del 25 ottobre 2005 oppure
- passaporto con foto digitale rilasciato fra il 26 ottobre 2005 e il 26 ottobre 2006
- passaporto elettronico emesso a partire dal 26 ottobre 2006.

In alternativa ci si può rivolgere all'ambasciata o al consolato USA e richiedere un visto. Questa soluzione è consigliata ormai anche da molte agenzie di viaggio, essendo l'unica di fatto praticabile quando la questura prospetta mesi di attesa o non dispone delle attrezzature per emettere i nuovi passaporti. Il visto è comunque indispensabile in tutti i casi non conformi a quelli sopra elencati, ossia quando il viaggiatore intende soggiornare negli States per più di 90 giorni o vi si reca per motivi di studio o di lavoro ecc.

I minori possono accedere al Visa Waiver Program solo se in possesso di passaporto individuale; l'iscrizione sul passaporto dei genitori non è sufficiente. In alternativa il minore sprovvisto di passaporto individuale deve essere iscritto sul passaporto di un genitore e possedere un visto.

Ulteriori informazioni: [www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/passaporto\\_usa.htm](http://www.poliziadistato.it/pds/cittadino/passaporto/passaporto_usa.htm)



## 2.6 DENARO

### Lasciamo a casa il contante

**Quali sono i mezzi di pagamento più convenienti? Come proteggersi contro furto e smarrimento? Inoltre: Utilizzare il cellulare all'estero: il cosiddetto roaming.**

La „cassa di viaggio“ dovrebbe contenere un po' di tutto: una piccola somma in contanti per le prime spese, bancomat, carte di credito (specie per il noleggio auto e la prenotazione o il pagamento di alberghi) e traveller's cheques che, per inciso, rappresentano ancora uno dei mezzi di pagamento più sicuri.

#### Denaro contante

Da qualche anno, in tutti i Paesi dell'area-euro è possibile utilizzare la stessa valuta senza più problemi di cambio, il che rappresenta un notevole vantaggio anche per i turisti. Chi si rechi in qualunque altro Paese deve invece cambiare della valuta, che andrebbe prenotata con il dovuto anticipo. Se la meta è un Paese asiatico, africano, dell'America centrale o meridionale, meglio cambiare pressappoco la somma che si prevede di spendere, poiché le leggi valutarie locali vietano l'esportazione di valuta, mentre anche la riconversione in euro è pressoché impossibile. Portare con sé solo denaro contante è altamente sconsigliabile, sia perché il cambio in loco è più costoso, sia per questioni di sicurezza, giacché il danno in caso di furto è interamente a carico vostro. (Ulteriori informazioni sulle leggi valutarie vigenti nei singoli Paesi: [www.viaggiare-sicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiare-sicuri.mae.aci.it)).

#### Nuove norme europee per l'importazione e l'esportazione di denaro contante

Dal 15 giugno 2007, secondo quanto previsto dal regolamento CE n. 1889/2005, il limite per l'obbligo di dichiarazione in caso di importazione o esportazione di fondi liquidi nella o dalla Unione Europea è stato portato a 10.000 Euro. La norma riguarda quindi chiunque entri nella Comunità o ne esca trasportando denaro contante per un valore pari o superiore al limite indicato. La dichiarazione si effettua tramite un apposito modulo predisposto dall'autorità doganale. Sono equiparati al denaro contante, e quindi soggetti alla disposizione di

cui sopra, i seguenti mezzi di pagamento: traveller's cheques, assegni e altri strumenti negoziabili emessi al portatore.

Quanto all'importazione/esportazione di denaro contante all'interno dell'UE restano valide le vecchie disposizioni: l'obbligo di dichiarazione scatta a partire da 12.500 Euro.

Le somme eccedenti tali importi che non vengono dichiarate sono passibili di sequestro da parte delle autorità; per i trasgressori sono previste anche multe salate. L'omessa dichiarazione comporta altresì il rischio di essere accusati, durante l'espatrio, di riciclaggio di denaro sporco!

#### Moneta „di plastica“

**Prima di partire per la vacanza, informatevi se le vostre carte sono accettate nel Paese di destinazione.**

#### Bancomat e Pagobancomat

I bancomat collegati a circuiti internazionali quali EC, Cirrus, Maestro ecc. sono ormai utilizzabili per prelievi e pagamenti in molti Paesi esteri. In teoria, il pagamento con bancomat dovrebbe essere accettato in tutti gli esercizi convenzionati con il sistema POS (point of sale), ma talvolta all'estero possono verificarsi ancora dei problemi, quindi è meglio non fare affidamento solo su di esso. Alcuni istituti di credito prevedono la gratuità del prelievo di contante presso lo sportello automatico, ma sono pochissimi. In genere è meglio evitare tanti piccoli prelievi, in quanto poco convenienti a causa della commissione fissa. Chiedete invece chiarimenti alla vostra banca riguardo alle condizioni contrattuali del vostro bancomat.

Oltre al limite di prelievo mensile (variabile da banca a banca), esiste un limite pressoché uguale per i pagamenti. In altre parole, i due massimali si assommano e chi non lo sa rischia di andare in rosso senza accorgersene, con il conseguente addebito di alti interessi passivi da parte della banca. Il limite dell'importo prelevabile all'estero è spesso superiore a quello nel proprio Paese, con conseguenze piuttosto spiacevoli in determinate circostanze, ad esempio in caso di furto del bancomat.

**Quanto al rischio di truffe presso gli sportelli automatici,** tutto il mondo è paese. Specie in viaggio, all'atto del prelievo digitate il PIN (codice di sicurezza) della vostra carta tenendo la tastiera nascosta con una mano; eviterete così di essere spiati da persone alle vostre spalle o da eventuali microcamere. Effettuate i prelievi preferibilmente negli orari di apertura delle banche, in modo da potervi rivolgere a un impiegato in caso di problemi. Se lo sportello dovesse trattenere la vostra carta (uno dei tanti tentativi di truffa), provvedete subito a bloccarla.

#### Carte di credito

Le carte di credito sono sempre più diffuse e accettate, di conseguenza anche l'offerta sul mercato è in continua espansione. All'estero sono spesso indispensabili per prenotare un albergo o noleggiare un'auto, in quanto fungono da cauzione.

Le spese annue variano a seconda del tipo di carta e oscillano da un minimo di 18 fino a 100 Euro e oltre. Molto alte sono le commissioni per il prelievo di contante: 3% di ogni somma prelevata in Italia e nei Paesi dell'area-euro oppure commissioni minime variabili da 2,50 Euro (American Express) a 4,00 Euro (Diners Club). Dunque per questa operazione conviene utilizzare la carta bancomat! Invece solitamente non è addebitato alcun costo sull'utilizzo della carta all'estero come mezzo di pagamento.

Alcune carte di credito includono dei servizi opzionali gratuiti (prenotazione di biglietti aerei o di alberghi, assistenza medica in caso di emergenza, coperture assicurative).

A differenza del bancomat, con il quale l'importo viene addebitato in tempi rapidi e con la valuta del giorno stesso del pagamento, l'importo prelevato/pagato con la carta di credito viene addebitato solo con l'estratto conto di fine mese. Ciò costituisce un vantaggio nei Paesi dell'area-euro, ma è meno conveniente nei Paesi soggetti a forti oscillazioni valutarie, dove i pagamenti con denaro „di plastica“ possono dar luogo a sgradite sorprese: se fino alla fine del mese la valuta locale si apprezza, anche il conto finale sarà più elevato. Questo perché dal 1999 l'andamento dei tassi di cambio non è più unitario, e così al momento del pagamento non è dato sapere quale tasso venga applicato.

In caso di smarrimento della carta provvedete immediatamente a bloccarla. Esibendo in banca il verbale di denuncia presentata presso i locali organi di polizia, è possibile chiedere subito l'emissione di una carta sostitutiva.

Fino al momento del blocco della tessera bancomat (al massimo entro un'ora dalla denuncia di furto/smarrimento presso la banca o il numero d'emergenza) il cliente risponde personalmente nella misura del limite di prelievo concordato. Per le carte di credito, il limite di responsabilità è invece variabile e oscilla tra 25 Euro per la carta American Express e 72,67 Euro per Visa e Mastercard. *Fonte: Portale della Arbeiterkammer Österreich*

### Alcuni consigli pratici:

- Non conservate mai assieme il denaro contante e gli altri mezzi di pagamento.
- Custodite scrupolosamente il bancomat e le altre tessere di pagamento; evitate nel modo più assoluto di tenerle insieme ai relativi PIN.
- Per il bancomat, controllate i massimali di prelievo giornaliero e mensile validi in Italia e all'estero (indicati nel contratto) perché possono esservi differenze.
- Conservate le ricevute dei pagamenti con carta di credito per il successivo confronto con l'estratto mensile. Nel caso di importi controversi, potete sporgere reclamo alla società titolare della carta entro 60 giorni dal ricevimento dell'estratto conto.
- La scheda con i numeri di emergenza per il blocco delle carte in caso di furto/smarrimento (v. risvolti di copertina) va conservata separatamente dalle carte medesime.
- In caso di furto del bancomat in Italia chiamate subito l'apposito numero verde per bloccarlo (800-822056). Il numero d'emergenza all'estero varia da Stato a Stato; per maggiori informazioni contattate il numero verde di cui sopra o rivolgetevi direttamente alla vostra banca.
- Soggiorni in città: si consiglia l'acquisto di una delle varie carte per turisti, che fanno risparmiare tempo e denaro. Hanno un prezzo forfetario e permettono di usufruire di svariati servizi (trasporti pubblici, ingresso a musei e teatri, tour cittadini, noleggio bici e offerte speciali). Per informazioni sulle „City Cards“ consultate il web o rivolgetevi ai locali uffici turistici.

### Traveller's cheques

I traveller's cheques, o assegni di viaggio, continuano a rappresentare un comodo strumento di pagamento per chi viaggia all'estero. In genere sono accettati ovunque, salvo forse nelle banche molto piccole.

I traveller's cheques si acquistano in banca prima del viaggio, preferibilmente nella valuta del Paese di destinazione. Ove ciò non sia possibile, è consigliabile acquistarli in Euro o in dollari americani.

Il cambio di questi assegni segue il medesimo principio del cambio di valuta: l'assegno viene liquidato nella valuta locale al tasso di cambio corrente, con l'aggiunta di una commissione normalmente compresa tra l'1 e il 2 per cento dell'importo cambiato.

I traveller's cheques sono abbastanza sicuri perché richiedono la firma del titolare sia al momento dell'emissione che della riscossione. In caso di furto o smarrimento è possibile ottenerne abbastanza agevolmente il rimborso presso una qualunque banca, tuttavia solo dopo avere sporto la relativa denuncia alla polizia. Ad ogni modo è indispensabile essersi attenuti a tutte le norme di sicurezza previste, che normalmente vengono illustrate al momento della consegna degli assegni o riportate su un foglio informativo allegato.

### L'uso del telefonino in vacanza

#### Prezzi del roaming più bassi grazie a un nuovo regolamento europeo

Il regolamento sul roaming proposto dalla Commissione Europea e in vigore dal 30 giugno 2007 (<http://ec.europa.eu/roaming>) ha determinato un abbassamento dei prezzi per la telefonia mobile in ambito comunitario. Tra le sue finalità rientra anche il perfezionamento del mercato unico in materia di comunicazioni elettroniche.

Nonostante i reiterati appelli ai gestori telefonici affinché abbassassero i prezzi, fino a poco tempo fa gli italiani che utilizzavano il cellulare in un Paese dell'UE sborsavano mediamente il quadruplo che in Italia. A farne le spese erano soprattutto i turisti e le imprese frontaliere.

Grazie al nuovo regolamento comunitario, oggi il costo di una telefonata in uscita all'estero non può più superare 0,49 cent al minuto, quello di una telefonata in entrata 0,24 cent al minuto (IVA esclusa). Questi tetti massimi valgono sia per le carte prepagate sia per i contratti di abbonamento. Le „eurotariffe“ dovrebbero ridursi ulteriormente nel 2008 e poi ancora nel 2009 (0,43 cent/minuto per le chiamate in uscita e 0,19 per quelle in entrata, IVA esclusa, a partire dall'estate 2009). La conversione all'eurotariffa è gratuita per gli utenti.

Il nuovo regolamento non si occupa solo di massimi tariffari, ma mira anche a promuovere una maggiore trasparenza del mercato della telefonia mobile, obbligando i gestori ad aggiornare periodicamente la clientela sulle tariffe praticate per il roaming e dando modo ai consumatori di informarsi gratuitamente (tramite SMS o telefonata) sui costi di tale servizio; le società telefoniche sono tenute altresì a fornire informazioni tariffarie alla clientela già al momento della sottoscrizione del contratto.

In caso di controversie, gli utenti possono rivolgersi a una filiale oppure allo sportello on line del proprio gestore telefonico. La vigilanza sull'applicazione del regolamento comunitario è affidata alle autorità nazionali competenti, nel caso dell'Italia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

**A proposito:** sapevate che per l'utilizzo del telefono disponibile nella camera d'albergo possono essere addebitati solo i costi effettivi di chiamata, senza spese aggiuntive?



## 2.7 ASSICURAZIONI DI VIAGGIO

### Premunirsi contro gli imprevisti

**Perdere il bagaglio o avere bisogno di un medico mentre si è in vacanza. Dover disdire un viaggio all'ultimo momento o subito dopo averlo prenotato. Sono inconvenienti che purtroppo possono sempre capitare. Per „limitare i danni“, meglio procurarsi un'adeguata copertura assicurativa... e leggere bene il contratto d'assicurazione prima di firmarlo.**

Una polizza contro gli infortuni e le malattie in viaggio è la prima e indispensabile tutela per chi intende visitare Paesi non europei. Tutte le altre polizze di settore sono invece spesso denaro buttato, o perché offrono garanzie insufficienti o perché rappresentano dei doppioni (non è raro che alcune di queste coperture siano già incluse, ad esempio, nel contratto della carta di credito).

#### Assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio

È una polizza indispensabile se siete diretti in un Paese non europeo che non ha sottoscritto alcun accordo con l'Italia in relazione all'assistenza sanitaria (v. pag.20 e seg.). Molti sistemi sanitari all'estero coprono solo una parte delle spese per visite mediche e ricoveri ospedalieri, alcuni neppure quella. Da qui l'importanza di un'assicurazione contro le malattie, che all'occorrenza copra anche l'organizzazione e i costi del rimpatrio in Italia. Fare a meno di questo tipo di assicurazione può costare caro: il prezzo di un ricovero ospedaliero negli Stati Uniti per una banale appendicite o una frattura, ad esempio, ammonta subito a svariate migliaia di Euro. Il periodico „Finanztest“ ha esaminato di recente 44 polizze di questo tipo: la migliore è risultata una polizza annuale al prezzo di 6 Euro, che salgono a 14,50 Euro per l'offerta famiglia. Dunque, per assicurarsi bene non serve necessariamente spendere una fortuna.

L'assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio, che come abbiamo visto è consigliabile specie quando ci si reca all'estero, è generalmente proposta insieme al contratto di viaggio dalle agenzie di viaggio.

**Cosa copre l'assicurazione?** Questa polizza si attiva a determinate condizioni e copre le seguenti spese derivanti da infortunio o malattia: assistenza medica, trasporto ospedaliero, medicinali, interventi chirurgici, spese ospedaliere generali, prolungamento del soggiorno (se necessario), rimpatrio anticipato dell'assicurato, trasferta di andata e ritorno di un familiare.

**Attenzione:** leggete sempre con la massima attenzione le condizioni d'assicurazione perché per alcune prestazioni è previsto uno „scoperto“, per altre un submassimale, per altre ancora un limite d'età dell'assicurato.

**Clausole di esclusione.** L'assicurazione di solito non copre i disturbi cronici e psichici, le malattie conseguenti all'uso di farmaci o alcolici, ogni tipo di sport pericolosi e i sinistri dovuti a calamità naturali. Una questione aperta è rappresentata dalle malattie recidivanti, perché con il termine „malattia“ le compagnie assicuratrici intendono generalmente solo un problema sanitario imprevisto.

#### Assicurazione per il recesso dal contratto di viaggio

Avete prenotato un viaggio, ma non vi è possibile partire a causa di una malattia dell'ultima ora, di un infortunio o di un lutto improvviso in famiglia? In simili casi il contratto di viaggio prevede una penale per l'annullamento, la quale aumenta all'approssimarsi della data di partenza e può arrivare anche al 100% del costo totale del viaggio. Per questo la maggior parte delle agenzie propone ai clienti che prenotano una vacanza di stipulare un'apposita assicurazione.

La polizza per il recesso deve essere stipulata non oltre 8 giorni dalla data di prenotazione. Qualora la stipula non avvenga contestualmente alla prenotazione del viaggio, tra la decorrenza della polizza e l'inizio del viaggio dovranno intercorrere almeno 28 giorni. Il costo di un'assicurazione di questo tipo dipende generalmente dal valore del viaggio (durata, meta prescelta, prestazioni previste).

**Cosa copre l'assicurazione?** La polizza copre le spese di annullamento nel caso di morte, infortunio o malattia dell'assicurato, di un suo familiare o di altra persona indicata nel contratto d'assicurazione. Di norma è previsto uno scoperto, o franchigia, pari al 10-20% circa del costo coperto. Attenzione ai pacchetti assicurativi che talune agenzie o tour operator includono nella commissione di prenotazione: costano poco, ma spesso offrono prestazioni assai scarse.

**Esclusioni.** Le comuni cause di esclusione riguardano il recesso dal viaggio dovuto a malattie croniche, malattie che sono già state trattate nei sei mesi precedenti alla prenotazione del viaggio, nonché malattie dovute all'abuso di farmaci o alcol. Le compagnie assicuratrici non considerano la gravidanza una malattia e pertanto non coprono un eventuale recesso dovuto a tale condizione. Sono escluse dall'assicurazione anche circostanze quali guerre, calamità naturali, atti di sabotaggio o di terrorismo.

In caso di sinistro, l'assicurato deve avvisare subito (per iscritto) l'agenzia viaggi e la compagnia assicuratrice, poiché di norma i termini per la denuncia sono molto stretti. Oltre alla denuncia di sinistro, è necessario presentare al più presto anche un certificato medico.

L'assicurazione per il recesso dal contratto di viaggio non va confusa con l'assicurazione per l'interruzione del viaggio: mentre la prima copre le spese di annullamento in caso di recesso prima della partenza, la seconda copre le spese aggiuntive in caso di rientro anticipato dal viaggio.

#### Assicurazione per il bagaglio

Questo tipo di polizza è ben lungi dal coprire interamente il danno derivante dalla perdita del vostro bagaglio. La somma assicurata varia da compagnia a compagnia. Le condizioni di assicurazione sono molto rigide riguardo alle modalità di custodia del bagaglio il quale, ad esempio, non può essere lasciato in automobile o nel pullman durante la notte. Alla fine dei conti, viene da chiedersi quale sia l'utilità di una simile assicurazione!

**Cosa copre l'assicurazione?** La polizza riguarda l'intero bagaglio e tutto ciò che ci si porta addosso e/o si tiene nei vestiti. In caso di ritardata consegna del bagaglio (almeno 24 ore di ritardo) dopo un volo aereo, la compagnia assicuratrice consente di acquistare indumenti e altri oggetti di prima necessità fino a un certo massimale (variabile da contratto a contratto). Gli acquisti devono essere documentati da regolare ricevuta o scontrino. Gioielli, macchine fotografiche e apparecchi tecnici sono coperti fino alla metà del



massimale assicurato. La polizza può riguardare sia la perdita che il danneggiamento del bagaglio ad esempio a seguito di furto, rapina o incidente.

**A cosa prestare attenzione?** Gioielli, orologi, macchine fotografiche o telecamere con accessori, quando non sono portati addosso o a mano, vanno depositati possibilmente in cassaforte. In auto, il bagaglio è assicurato soltanto di giorno e solo se si trova in un bagagliaio separato dal vano passeggeri, munito di serratura autonoma e non visibile dall'esterno. Di notte, invece, i bagagli sono assicurati soltanto se la macchina è posteggiata in un garage chiuso a chiave. Garage pubblici o parcheggi a pagamento non sono quindi sufficienti.

**Attenzione:** in caso di perdita di una parte del bagaglio o di un oggetto, la maggioranza delle polizze non rimborsa l'intera somma assicurata, bensì solo un importo parziale indicato nel contratto.

**Esclusioni.** Quest'assicurazione non copre la perdita di denaro contante, assegni, libretti di risparmio, biglietti, documenti, armi e accessori auto. Sono esclusi anche i danni provocati dall'assicurato in modo colposo o doloso, ad esempio quando ci si dimentica qualcosa in giro o non la si custodisce con la cura dovuta. Non vi è rimborso neppure per danni dovuti a rottura, logoramento o deperimento del bene a causa di un imballaggio o di una chiusura impropri.

**Cosa fare in caso di sinistro?** Il danno va denunciato subito all'albergo in cui si alloggia o all'impresa di trasporto. Se il bagaglio è stato danneggiato o è andato perduto a seguito di un furto o di un incidente stradale, è necessario avvisare anche l'autorità di polizia. Anche la compagnia assicuratrice va informata quanto prima, naturalmente per iscritto.

### Consigli

- Per evitare problemi di rimborso in caso di sinistro, è fondamentale leggere bene, dalla prima all'ultima riga, le condizioni di assicurazione.
- I contratti assicurativi fissano generalmente precise modalità per la denuncia di sinistro, che vanno osservate attentamente al fine di non perdere i propri diritti.
- Controllate che le date di partenza e di arrivo siano comprese nel periodo di decorrenza dell'assicurazione.
- Fate due fotocopie di tutti i documenti di viaggio, una da lasciare a casa, l'altra da riporre in valigia.
- Alcune carte di credito includono nel contratto determinate prestazioni assicurative. Anche in questo caso si raccomanda di leggere bene le relative condizioni. Eviterete così di assicurarvi due volte contro la stessa evenienza.
- Alcune organizzazioni di soccorso offrono ai loro associati un servizio di rimpatrio sanitario. Si consiglia, come sempre, di informarsi prima di partire sulle modalità e sull'estensione di tale servizio (si veda ad esempio il servizio di „rimpatrio da tutto il mondo“ della Croce Bianca, [www.wk-cb.bz.it/it/mi-serve/transporte/weltweiter\\_rueckholdienst/](http://www.wk-cb.bz.it/it/mi-serve/transporte/weltweiter_rueckholdienst/)).
- Per tutti i viaggi all'interno dell'UE è consigliabile portare con sé la „tessera europea di assicurazione malattia“ o TEAM (v. pag. 20), la quale certifica che il titolare è coperto dal sistema sanitario di uno dei Paesi membri e che pertanto ha diritto all'assistenza medica di base in ambito comunitario.

## 2.8 RECESSO

### Questa volta non si parte

**Avete già prenotato una vacanza, ma vi è passata la voglia di andarci? Avete litigato con i vostri compagni di viaggio ancor prima di partire? Questi non sono buoni motivi per recedere gratuitamente dal contratto, così come non lo è il rischio di attentati terroristici nel Paese di destinazione, a meno che non esista un esplicito avviso da parte del Ministero degli Esteri.**

L'assicurazione per un eventuale recesso è tanto più consigliabile, quanto più il viaggio è costoso. Ma quali sono i motivi che giustificano l'annullamento di una vacanza prenotata nell'ottica delle compagnie assicuratrici? Sono motivi fondati la morte, l'infortunio o la malattia improvvisa dell'assicurato, di un suo parente stretto (ad esempio un genitore, ma non una prozia, anche se le volete un gran bene!) o di chi viaggia con lui. L'assicurazione copre anche i casi in cui il consumatore receda poco prima della partenza in caso di danni ingenti alla sua abitazione (ad esempio incendio o rapina), come pure per motivi professionali quali il licenziamento o un nuovo impiego dopo un periodo di disoccupazione. Sempre secondo le compagnie assicuratrici, la gravidanza o l'intolleranza alle vaccinazioni possono, ma non necessariamente devono costituire cause giustificate di recesso (v. pag. 18).

Attenzione: qualora dovesse verificarsi una delle ipotesi sopra descritte – malattia, infortunio, lutto, danni materiali ecc. – è molto importante darne immediata comunicazione scritta alla compagnia assicuratrice, anche di notte o nei giorni festivi. Cercate di contattare la compagnia via fax o via e-mail, meglio ancora in entrambi i modi. In caso contrario la compagnia potrebbe avere dei motivi per rifiutare il rimborso dei costi del recesso e farvi dei problemi. Non dimenticate inoltre di verificare punto per punto il contratto di assicurazione – naturalmente prima di firmarlo, e non solo al momento di un eventuale sinistro – al fine di accertare cosa comprende e in quali circostanze si attiva.

#### Viaggi pericolosi. È possibile recedere senza penali?

La voglia di conoscere il mondo è spesso frenata dalle notizie di calamità naturali e atti terroristici che imperversano in molti Paesi. Episodi come gli attentati dinamitardi a Sharm el Sheikh nel luglio 2005 o le recenti sommosse nella parte meridionale della Thailandia destano giustamente preoccupazione, e chi aveva prenotato una vacanza da quelle parti preferisce rinunciarvi.

#### In simili casi, quali possibilità ha il consumatore di disdire il viaggio prenotato senza pagare penali?

Chi acquista un viaggio non si impegna a partire, ma solamente a pagare quanto ha prenotato. L'organizzatore del viaggio, da parte sua, è tenuto a fare in modo che il consumatore possa usufruire della vacanza pagata. In pratica il viaggiatore può recedere gratuitamente dal contratto solo se il viaggio non può essere intrapreso per motivi a lui non imputabili. L'unico motivo del genere è l'esplicito invito del Ministero degli Esteri a non recarsi nel Paese in questione.

Per informazioni dettagliate su situazioni di rischio nei singoli Paesi si veda il sito del ministero [www.viaggiareisicuri.mae.aci.it](http://www.viaggiareisicuri.mae.aci.it).

**Attenzione:** se il consumatore italiano ha prenotato il suo viaggio presso un'agenzia straniera, ad esempio in Austria, l'avviso di pericolo deve essere diramato dal Ministero degli Esteri austriaco.



## 2.9 VIAGGI E SALUTE I: PREPARATIVI

### Le malattie del viaggiatore

**Spese sanitarie all'estero e possibilità di rimborso. Le regole d'oro per un viaggio in salute. La farmacia da viaggio. Mal di mare, mal d'aria e paura di volare.**

#### Prestazioni sanitarie all'estero

**Cosa accade se in viaggio dobbiamo essere ricoverati, ad esempio a seguito di un incidente? Dobbiamo pagare di tasca nostra o abbiamo diritto all'assistenza sanitaria anche all'estero?**

Chi è diretto in un Paese UE per un soggiorno temporaneo di vacanza, di studio o di lavoro deve portare con sé la Tessera Europea di Assicurazione Malattia – TEAM.

Questo documento, in formato carta di credito, permette di usufruire di tutte le prestazioni sanitarie precedentemente coperte dai modelli E 110, E 111, E 119 e E 128. Ha validità quinquennale e dà diritto a tutte le cure medicalmente necessarie. All'occorrenza basta rivolgersi con questo documento a una locale struttura medica che garantisca l'assistenza sanitaria diretta.

La TEAM è invece priva di validità nei Paesi extracomunitari con i quali l'Italia non abbia stipulato alcuna convenzione per l'assistenza sanitaria. In tal caso il viaggiatore dovrà sostenere in proprio, e generalmente per intero, i conti di medici e ospedali, senza diritto al rimborso quando rientrerà in Italia. Se state per recarvi in uno di questi Paesi, valutate l'opportunità di sottoscrivere una adeguata polizza assicurativa prima di partire (v. pag. 18).

Infine ricordate: visitare Paesi stranieri, con condizioni ambientali e climatiche diverse dal solito, cibi sconosciuti, differenze di fuso orario ecc., significa sottoporre il fisico a uno sforzo di adattamento. Le categorie più vulnerabili in tal senso sono bambini, donne

in gravidanza, persone anziane e malati cronici. Quando si sceglie una meta è bene tenere conto anche degli aspetti sanitari, evitando vacanze strapazzanti, come ad esempio un viaggio in Paesi tropicali con bambini piccoli. Buona parte dei rischi sanitari possono essere evitati o quantomeno ridotti. Basti pensare che anche tra i viaggiatori la principale causa di morte o di ricovero ospedaliero sono gli incidenti, specie quelli stradali, che determinano il 40% dei voli di rimpatrio per motivi sanitari. Quando viaggiate è dunque opportuno alzare il livello di guardia.

#### Le regole d'oro per non ammalarsi „di” viaggio (ai Tropici e non solo)

##### PRIMA DI METTERSI IN VIAGGIO

1. Informatevi sulle condizioni e sui rischi sanitari esistenti nel Paese che andate a visitare.
2. Per un'eventuale consulenza sanitaria rivolgetevi al vostro medico, a un centro di medicina di viaggio o di medicina tropicale almeno sei settimane prima di partire. Se effettuate un trattamento profilattico, specie antimalarico, seguite attentamente le prescrizioni mediche.
3. Preparate una farmacia da viaggio debitamente fornita (v. pag 21.).
4. Se siete diretti in Paesi non europei, munitevi di un'assicurazione contro le malattie in viaggio a copertura delle relative spese, compreso il rimpatrio con aereo-ambulanza. Prima di sottoscrivere il contratto, leggete attentamente tutte le clausole.

##### DURANTE IL VIAGGIO

1. In caso di lunghi trasferimenti in aereo, pullman o treno eseguite di tanto in tanto qualche piccolo esercizio fisico (chi è soggetto al rischio di trombosi indossi calze elastiche); inoltre bevete a sufficienza, evitando però gli alcolici. Prima di un viaggio aereo, le persone con disturbi cardiocircolatori o polmonari, le donne gravide e i pazienti da poco operati dovrebbero sottoporsi a una visita medica per verificare le loro condizioni. Dei circa 2.500 decessi a bordo di aerei che si registrano annualmente nel mondo, il 75% è causato da disfunzioni cardiocircolatorie.
2. In viaggio curate meticolosamente l'igiene personale: lavatevi sempre con del sapone, non utilizzate asciugamani di stoffa già usati. Prestando la dovuta attenzione alle norme di igiene personale (e alimentare), vi proteggerete anche dagli attacchi dei parassiti.
3. Cibi: prediligete i cibi locali. Le pietanze dovrebbero arrivare in tavola ancora fumanti; servitevi alle bancarelle per strada solo se i cibi vengono cucinati sotto i vostri occhi. In quasi tutti i Paesi esotici è generalmente sconsigliabile consumare verdure crude, gelati, maionese e simili. La frutta andrebbe sempre sbucciata. Bevete solo latte bollito e mangiate solo carne ben cotta.
4. Bevande: nei Paesi esotici bevete solo da bottiglie sigillate dalla fabbrica, dando la preferenza ad acqua minerale, nonché succhi di frutta e di verdura confezionati (senza l'aggiunta di ghiaccio!). Se la bottiglia è chiusa con un tappo a vite, controllate l'integrità dell'anello di sicurezza. Quasi la metà delle malattie diffuse nei Paesi con scarse condizioni igieniche è causata dall'acqua potabile contaminata. La

quantità di liquidi ingeriti è corretta, se avvertite il bisogno di urinare almeno tre volte al giorno; il colore dell'urina dovrebbe essere giallo chiaro.

5. Protezione dal sole e dal calore: non abbiate paura di eccedere nell'uso di creme solari (ad alta protezione), specie con i bambini; al mare impiegate prodotti solari resistenti all'acqua. Copritevi il capo. Chi ha una pelle sensibile riduca l'esposizione al sole coprendosi con indumenti o tessuti. Per prevenire i colpi di sole e di calore si raccomanda di bere abbondantemente e moderare gli sforzi fisici. Utilizzate occhiali da sole con protezione 100% dai raggi UV e un buon grado di assorbimento della luce. Attenzione all'esposizione solare combinata all'assunzione di medicinali (antibiotici, diuretici, antireumatici e antistaminici possono ingenerare ipersensibilità; leggete sempre bene il foglietto illustrativo!). Moderate l'uso di deodoranti, profumi e cosmetici, perché molti di questi prodotti aumentano la sensibilità ai raggi UV.
6. Procuratevi un buon prodotto contro le punture di zanzare e altri insetti (informatevi prima di partire su quello più adatto al luogo di destinazione).
7. In caso di attacchi febbrili, anche solo presunti, durante il soggiorno in Paesi tropicali o subtropicali, fatevi visitare subito da un medico. Ai Tropici non esistono influenza e raffreddori!
8. In caso di attacchi diarroici che si protraggono per più di tre giorni o presentano tracce di sangue, rivolgetevi subito a un medico.
9. Nei Paesi tropicali evitate il contatto con gli animali, anche quelli domestici.
10. Infezione da verme nematode uncinato (*Ancylostoma*): non camminate a piedi scalzi! Le larve di questo parassita intestinale, particolarmente diffuso nelle regioni tropicali e subtropicali, penetrano nell'organismo attraverso la cute (pianta dei piedi).
11. Fate il bagno solo in mare e nelle piscine con acqua clorata degli alberghi.
12. In caso di rapporti sessuali occasionali, adottate le necessarie precauzioni!

#### DOPO IL RIENTRO A CASA

1. Nell'anno successivo a un viaggio ai Tropici, in caso di attacchi febbrili consultate sempre un medico. Se vi sottoponete ad accertamenti per qualsivoglia disturbo, per almeno due anni dopo il rientro riferite sempre al medico del viaggio compiuto.
2. Se avete fatto delle vaccinazioni prima di partire, ricordate di effettuare gli eventuali richiami per assicurarvi un adeguato periodo di protezione.

#### Mal d'auto, mal di mare, mal d'aria e paura di volare

Strade tortuose, mare mosso, turbolenze e vuoti d'aria: sono l'incubo di molti viaggiatori. L'effetto dei movimenti anomali dell'automobile, dell'imbarcazione o dell'aereo causa un'alterazione del nostro equilibrio, che può indurre spiacevoli disturbi (cinetosi): sudorazione copiosa, senso di nausea e vomito, ma anche collasso cardiocircolatorio.

**Consigli:** tenete lo sguardo rivolto nella direzione di marcia, preferibilmente concentrandovi su un punto fisso o chiudendo gli occhi. Evitate di leggere. Prima e durante il viaggio consumate un pasto leggero e povero di grassi ed evitate caffè e simili. Per ridurre il senso di nausea masticate una gomma americana o assumete dei preparati a base di zenzero.

Varie indagini hanno evidenziato che quasi la metà dei passeggeri aerei manifesta sintomi di paura durante il volo. A seconda della suscettibilità, della situazione di vita e delle esperienze individuali, si va dal semplice malessere o da un lieve affanno alla tachicardia, dalla sudorazione accentuata alla diarrea, fino a veri e propri attacchi di panico. Prima di intraprendere un volo è importante cercare di rilassarsi, eventualmente svolgendo appositi esercizi (training autogeno, respirazione profonda ecc.) o attività che aiutino a distrarsi (leggere, ascoltare musica); si consiglia anche il ricorso a terapie o seminari specifici.

#### Farmacia da viaggio: tutto e solo lo stretto necessario

Le piccole emergenze durante un viaggio possono essere risolte con medicinali e dispositivi di prima necessità. Nella scelta dei farmaci è fondamentale tenere conto della destinazione e del tipo di viaggio che si sta per affrontare. Quanto ai disturbi di cui soffrite più o meno regolarmente e ai rimedi abituali per curarli, nessuno li conosce meglio di voi. In valigia di solito c'è poco posto per farmaci e prodotti di medicazione, tuttavia non bisognerebbe mai rinunciare a una piccola farmacia da viaggio.

- **Piccole ferite:** disinfettanti per uso esterno, cerotti, garze, bende, pinzette, forbici (quelle in metallo non sono ammesse nel bagaglio a mano dei passeggeri aerei!), una pila tascabile (a energia solare o con batterie ricaricabili)
- **Dolori, infiammazioni, febbre:** termometro, paracetamolo, acido acetilsalicilico
- **Punture di insetti:** zanzariera, repellenti per insetti, creme antistaminiche
- **Diarrea:** loperamide, preparati a base di tannini, elettroliti e glucosio
- **Vomito:** metoclopramide, dimenidrato o domperidone
- **Stipsi:** preparati a base di bicodil, lattulosio o simili

#### Consigli:

- Tenete i medicinali in un contenitore impermeabile, possibilmente a temperatura costante.
- Portatevi una scorta abbondante dei medicinali che assumete abitualmente. In questo modo non dovrete procurarveli in loco, risparmiando tempo e tutelando altresì dal rischio di acquistare medicinali contraffatti, tutt'altro che rari nei Paesi non europei. Ricordate che anche in Italia la gestione della Sanità e la distribuzione dei farmaci variano da Regione a Regione, talvolta anche da provincia a provincia. Ciò significa che con una ricetta medica rilasciatavi ad esempio a Merano potete acquistare i vostri medicinali anche in una farmacia del Veneto o della Toscana, ma in tal caso dovrete pagarli interamente di tasca vostra.
- Tenete allegato a ciascun medicinale il foglietto illustrativo, che può essere di estrema utilità in caso di emergenza.
- Controllate la data di scadenza dei medicinali e sostituite quelli scaduti o quasi.

### In viaggio con allergie

Da due anni a questa parte, in tutti i Paesi dell'Unione Europea vige l'obbligo di indicare in etichetta taluni ingredienti alimentari che rientrano fra i principali allergeni.

Il Centro Europeo dei Consumatori ha pubblicato un dizionario tascabile su tali ingredienti, con la loro traduzione in quattordici lingue. All'interno del pratico opuscolo si trovano anche le tessere personalizzabili per i soggetti allergici e i numeri d'emergenza nei vari Paesi. Info: [www.euroconsumatori.org/16849v24472d24356.html](http://www.euroconsumatori.org/16849v24472d24356.html)

## 2.10 VIAGGI E SALUTE II: VACCINAZIONI

### Zanzare & Co.

**Quando, perché e contro quali malattie vaccinarsi. L'importanza di valutare i pro e i contro di caso in caso**

Quanto più la destinazione è sperduta e il viaggio auto-organizzato, tanto più accurata deve essere la profilassi. Le vaccinazioni aiutano a prevenire alcune pericolose infezioni che possono avere gravi conseguenze sulla salute, anche se non tutti i viaggiatori vi ricorrono volentieri.

Prima di affrontare un viaggio è indispensabile informarsi sulle vaccinazioni obbligatorie per l'ingresso nel Paese prescelto. L'obbligo di vaccinazione è stabilito dalle disposizioni del Regolamento Sanitario Internazionale e varia da Paese a Paese, nonché a seconda che si preveda di soggiornarvi o solo di transitarvi. Attualmente l'unica vaccinazione obbligatoria prevista dall'OMS è quella per la febbre gialla, una patologia virale causata da una zanzara presente nell'Africa centrale e in parti del Sudamerica. Tale vaccinazione deve essere effettuata almeno dieci giorni prima dell'ingresso nelle zone endemiche e registrata in un certificato ufficiale. Ciò significa, tra l'altro, che è impossibile effettuare viaggi last minute in determinate regioni a rischio!

Consultate un medico specialista per valutare l'opportunità di sottoporsi a ulteriori vaccinazioni non obbligatorie, in considerazione dei rischi individuali per la salute. Questo tipo di consulenza dovrebbe svolgersi con adeguato anticipo prima della partenza (almeno quattro-sei settimane). Alcuni vaccini possono essere combinati o somministrati contemporaneamente ad altri; altre volte occorre invece osservare delle pause tra i vari trattamenti vaccinali. L'utilità di determinati vaccini dipende anche dall'età, da malattie croniche o acute e da altre condizioni individuali (ad es. gravidanza). Per certi tipi di viaggio, alcuni medici consigliano di accertare la propria resistenza ai patogeni (tetano, poliomielite, difterite). Per taluni Paesi in via di sviluppo è spesso raccomandata la vaccinazione contro l'epatite A (itterizia), occasionalmente anche contro l'epatite E (trasmessa attraverso alimenti contaminati); numerosi sono anche i sanitari che continuano a consigliare la profilassi antimalarica a chi è diretto in regioni tropicali. Si rammenti infine che l'epatite B, D e C si contraggono solo attraverso i fluidi corporei (sangue, sperma).

**! Consiglio:** se intendete vaccinarvi, fatelo con il dovuto anticipo, ossia almeno quattro settimane prima di partire. Questo perché talvolta possono manifestarsi effetti collaterali che guasterebbero il viaggio. Prima di effettuare una vaccinazione, inoltre, bisognerebbe sempre valutarne i pro e i contro insieme con un medico di fiducia. „Quando si afferma che una sostanza non ha effetti collaterali, sorge inevitabilmente il sospetto che non abbia neppure un effetto principale.“ (Gustav Kuschinsky)

Ulteriori informazioni sulle vaccinazioni obbligatorie nei diversi Paesi del mondo:

[www.ministerosalute.it/promozione/malattie/vaccinaz\\_profil\\_mondo.jsp](http://www.ministerosalute.it/promozione/malattie/vaccinaz_profil_mondo.jsp) <http://www.ilgirodelmondo.it/html/vaccini.html>  
[www.simvim.it/vaccinazioni.asp](http://www.simvim.it/vaccinazioni.asp)





## 2.11 SICUREZZA DELL'ABITAZIONE

### Una casa a prova di ladri

**Porte e finestre chiuse male costituiscono un richiamo irresistibile per i ladri. Come rendere sicura l'abitazione prima di assentarsi per una vacanza o un viaggio di lavoro.**

Credevate di aver chiuso tutto bene, e invece al ritorno ecco la brutta sorpresa: qualcuno si è introdotto in casa vostra mentre non c'eravate. Per prevenire i furti domestici, prima della partenza è importante non trascurare alcune semplici norme di sicurezza. Di seguito le riassumiamo brevemente.

- Avvisate i vicini della vostra assenza; chiedete loro di tenere d'occhio la vostra casa e il giardino, come pure di svuotarvi regolarmente la cassetta della posta affinché la vostra assenza non si noti troppo. Non lasciate detta sulla segreteria telefonica la data del vostro rientro.
- Se avete un'assicurazione contro il furto, compilate un inventario degli oggetti di valore con relative foto a colori e conservatelo in un luogo sicuro, meglio una cassetta di sicurezza presso la vostra banca. Riponete gli oggetti di valore in cassaforte.
- Chiudete bene finestre e porte-finestre (attenzione: le finestre a ribalta aperte sono facilmente scassinabili!). Le sole tapparelle, se prive di adeguati dispositivi antisollevamento, sono inefficaci contro le effrazioni. Chiudete bene dall'interno, eventualmente con staffe antiscasso, gli scuri di porte e finestre che danno sul giardino, sul balcone o sulla terrazza. Le finestre della cantina prive di serrature antieffrazione o inferriate offrono una facile via di accesso ai ladri.
- Le porte d'ingresso principali e di servizio (ad es. di cantine o garage comunicanti con l'abitazione) devono essere provviste di serrature ad alta sicurezza.
- Non nascondete le chiavi di casa all'esterno: i ladri conoscono ogni possibile nascondiglio!
- Non lasciate scale, scalette ecc. a portata di mano attorno alla casa.
- I sistemi di allarme non impediscono il furto, ma lo segnalano soltanto. Attenzione ai dispositivi malfunzionanti che si attivano senza ragione: alla lunga si tende a ignorarli!

In caso di furto domestico poco prima della partenza di un viaggio prenotato, se avete stipulato la polizza per il recesso potete quantomeno annullarlo senza pagare penali (v. pag. 18).

#### **Che fare se, nonostante tutte le precauzioni, i ladri entrano lo stesso?**

Nella malaugurata evenienza di un furto in casa, bloccate immediatamente carte di credito, libretti di risparmio ecc. che vi sono stati sottratti. Avvisate la vostra assicurazione entro tre giorni dall'effrazione o dalla sua scoperta. Sostituite prontamente le serrature della porta d'ingresso. Anche se avete sottoscritto una polizza, non aspettatevi troppo dalla vostra assicurazione: vi sono cose alle quali attribuiamo un valore affettivo che nessuno può risarcire per intero.



## 2.12 ANIMALI DOMESTICI

### In viaggio con l'amico più fedele

**Prima di partire assicuratevi che il vostro cane o gatto abbia fatto le vaccinazioni annuali (compresa l'antirabbica), che sia in buona salute e che nel luogo di destinazione non siano diffuse malattie particolari (leishmaniosi canina, erlichiosi ecc.) contro le quali il vostro animale non ha effettuato alcuna profilassi. Per risolvere ogni dubbio, prima della partenza portate il vostro animale dal veterinario per una visita di controllo.**

Visitare altri Paesi dell'Unione Europea con il proprio animale domestico al seguito è possibile, ma occorre rispettare alcune norme. Dal 1° ottobre 2004 è istituito l'obbligo del **passaporto europeo per animali** da compagnia (regolamento CE n. 998/2003) provvisto di un numero e di un codice di identificazione dell'animale (entro il 2011 sarà esteso a tutta l'UE l'obbligo di microchip o di un codice tatuato sull'animale). Nel passaporto deve essere certificata altresì la vaccinazione antirabbica (da effettuarsi in un arco di tempo compreso tra un minimo di uno e un massimo di undici mesi prima della partenza). Il documento contiene i dati identificativi dell'animale domestico e del proprietario o proprietaria, le vaccinazioni eseguite e l'eventuale storia clinica dell'animale. Per richiederlo bisogna rivolgersi al Servizio veterinario pubblico pres-



so la propria ASL. Il costo di rilascio ammonta a 10 Euro. Il passaporto europeo permette l'ingresso di cani, gatti e furetti in tutti gli Stati membri dell'UE, ad eccezione di Irlanda, Gran Bretagna e Svezia che richiedono ulteriori garanzie sanitarie (test immunologico per la titolazione degli anticorpi della rabbia, sverminamento, vaccinazione contro la leptospirosi). Per l'ingresso in Gran Bretagna e Irlanda, il test immunologico deve essere effettuato almeno sei mesi prima del viaggio.

Se siete diretti in Gran Bretagna o Irlanda, sappiate che il governo britannico ha introdotto nel 2000 un programma pilota per il trasporto di animali domestici dall'Europa occidentale. Il programma, denominato „PET Travel Scheme“, rende superflua la quarantena per gli animali in ingresso in tali Paesi sostituendola con l'obbligo di vaccinazione antirabbica, test ematico e microchip. Maggiori informazioni: [www.defra.gov.uk/animalh/quarantine/index.htm](http://www.defra.gov.uk/animalh/quarantine/index.htm).

Per conoscere gli adempimenti burocratici richiesti nel Paese di destinazione, è sempre meglio rivolgersi tempestivamente alla relativa ambasciata o consolato. Si consiglia inoltre di contattare per tempo anche il Servizio veterinario della ASL più vicina per informarsi sulle limitazioni esistenti, specie se si è diretti in Paesi non europei.

**Un'altra importante raccomandazione:** munite il vostro compagno a quattro zampe di un collare con il vostro numero di cellulare. E se Fido o Micio dovessero perdersi durante il viaggio, denunciatene subito la scomparsa alle locali autorità preposte.

**In vacanza:** le strutture ricettive all'estero si preoccupano già da tempo di offrire una sistemazione per gli amici a quattro zampe. Il numero di alberghi e camping che accettano animali sta crescendo anche in Italia; prima di prenotare informatevi su eventuali costi aggiuntivi.

Un aspetto delicato riguarda la vacanza al mare e l'accesso alle spiagge. In linea di principio la legge italiana non vieta l'accesso di animali alle spiagge pubbliche; spesso però intervengono regolamenti locali (informazioni presso gli Uffici turistici). Negli ultimi anni, diverse amministrazioni comunali hanno promosso la creazione di stabilimenti balneari aperti agli animali domestici (v. tra gli altri [www.enpa.it](http://www.enpa.it), [www.baubeach.it](http://www.baubeach.it), [www.amici.it](http://www.amici.it), [www.dogwelcome.it](http://www.dogwelcome.it), [www.prontofido.net](http://www.prontofido.net)).

### Il trasporto

**Auto:** l'articolo 169 del Codice della Strada consente di portare liberamente in auto un solo cane, purché non costituisca pericolo o intralcio per il conducente. Poiché un cane non legato è comunque imprevedibile, esso deve essere sistemato nel vano posteriore dell'auto opportunamente provvisto di rete divisoria; in caso contrario deve essere legato. Il trasporto di più animali è consentito solo se vengono custoditi in apposite gabbie o contenitori, oppure nel vano posteriore dell'auto delimitato da una rete o simili. Per l'installazione permanente di tali dispositivi di sicurezza nella propria auto è necessaria un'autorizzazione dell'Ufficio di Motorizzazione.

**Attenzione:** le violazioni sono punite con sanzioni amministrative e il decurtamento di punti dalla patente di guida.

Gatti e altri animali di piccola taglia dovrebbero essere trasportati in appositi contenitori. Ricordate di effettuare pause frequenti per permettere all'animale di sgranchirsi e di bere; in auto regolate il condizionatore su una temperatura non troppo calda né troppo fredda.

**Treno:** le Ferrovie dello Stato applicano specifiche norme sul trasporto di animali. Per informazioni dettagliate su costi, limitazioni e modalità del servizio (dimensioni degli animali, obbligo di museuola o contenitori, categoria dei treni ecc.) si veda l'Area Clienti – Guida del viaggiatore sul sito [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it); analoghe norme sono applicate anche dalle compagnie ferroviarie locali (v. relativi siti web).

**Aereo:** ogni compagnia applica un proprio regolamento. Quando prenotate il volo, comunicate subito e in modo chiaro la vostra intenzione di portarvi al seguito un animale da compagnia, al fine di ricevere le indicazioni sulle condizioni di trasporto e i costi del servizio. Normalmente i cani di piccola taglia, chiusi in contenitori proporzionati, viaggiano con il loro padrone come „bagaglio a mano“. Se il cane con il contenitore supera il peso di 8-10 kg, viene sistemato in un'apposita gabbia nella stiva del velivolo. Fanno eccezione i cani guida di persone non vedenti, che naturalmente viaggiano in cabina al fianco dei loro padroni.

**Nave e traghetto:** prima di intraprendere una traversata con il vostro amico a quattro zampe informatevi sulle condizioni stabilite dalla compagnia di navigazione. Di solito i cani sono ammessi dietro pagamento di un sovrapprezzo, purché provvisti di museuola e guinzaglio. Alcune compagnie non permettono di portare i cani in cabina e nei locali comuni; in tal caso sul ponte dell'imbarcazione si trovano apposite aree e gabbie. Gli animali non sono generalmente ammessi sulle navi da crociera.

Non lasciate mai la vostra bestiola in auto durante una traversata in nave: la temperatura nelle stive può salire a livelli insopportabili.



### 3.1 VIAGGI AEREI

## Sulle ali dei diritti

**Vi siete presentati puntuali al check-in in aeroporto, ma nonostante ciò vi hanno lasciato a terra? L'aereo è atterrato in perfetto orario, ma del vostro bagaglio non c'è traccia? Per tutelare i passeggeri da simili disservizi sono state varate precise norme a livello europeo. Peccato che le compagnie non le applichino sempre integralmente. Un'intervista con Sara Guerriero, consulente del CEC.**

Mentre fino a pochi anni fa si andava al mare in macchina o in treno, oggi l'aereo è diventato il mezzo preferito anche per il comune turista, non da ultimo grazie a tariffe sempre più vantaggiose. Ma non sempre fila tutto liscio ...

Secondo le statistiche del CEC, quasi il 50% dei reclami nel settore viaggi aerei riguarda ritardi, annullamenti e negato imbarco, mentre nel 20% dei casi il bagaglio viene smarrito o danneggiato. Alcuni consumatori hanno segnalato alla sede di Bolzano di essere giunti a destinazione addirittura con più di 48 ore di ritardo.

I diritti dei passeggeri sono stati unificati e migliorati in modo significativo dalla legislazione comunitaria varata in questi anni: si tratta dei Regolamenti CE 889/2002 e 261/2004. Ai singoli Stati membri spetta inoltre l'adozione di strumenti normativi affinché le compagnie operanti sul loro territorio si dotino della necessaria copertura assicurativa per soddisfare possibili richieste risarcitorie da parte dei passeggeri.

Ogni compagnia deve informare innanzitutto la clientela sulle norme in materia di risarcimento e sui massimali risarcibili in caso di ritardi o di danni a persone e bagagli. Chiariamo subito una questione: l'obbligo di risarcimento riguarda solo il danno materiale, escludendo qualsiasi ulteriore pretesa di compensazione da parte del cliente per vacanze rovinate, disagi o altri disservizi che non comportano direttamente una perdita di denaro.



**Abbiamo parlato dei diritti dei passeggeri e della loro applicazione con Sara Guerriero, consulente legale del CEC**

**konsuma: Che fare se i nostri bagagli arrivano a destinazione dopo di noi?**

In caso di ritardata consegna del bagaglio, il consumatore ha diritto a un rimborso delle spese sostenute fino a un massimo di 1.000 DSP\*. At-

tenzione: la compagnia aerea può rigettare la richiesta di rimborso qualora dimostri di avere adottato tutte le misure per evitare il danno o che è stato impossibile adottare tali misure.

Il passeggero ha comunque diritto ad acquistare una serie di beni di prima necessità (biancheria intima, spazzolino e dentifricio, un



costume da bagno ecc.) nel Paese di destinazione e a farsi rimborsare la spesa sostenuta (conservare scontrini e fatture!) se la sua valigia dovesse essergli riconsegnata in un momento successivo. Se il bagaglio non ricompare entro 21 giorni, allora non si tratta più di ritardata consegna, bensì di smarrimento.

**konsuma: Parliamo allora di smarrimento e danneggiamento del bagaglio.**

In caso di danneggiamento, distruzione o smarrimento di una o più valigie, il legislatore ha stabilito un massimale risarcibile pari a 1.000 DSP. Gioielli, computer portatili, denaro contante e altri oggetti di valore non vengono considerati poiché, secondo la logica delle compagnie aeree, non dovrebbero trovarsi in valigia (si vedano le Condizioni generali di trasporto di ciascuna compagnia).

Qualora il bagaglio sia stato registrato, il vettore aereo è responsabile anche se il suo comportamento è esente da colpa, salvo difetti del bagaglio esistenti in precedenza; in questo modo il consumatore è esonerato dall'onere di provare il comportamento colposo del vettore. Se invece il bagaglio non è stato registrato, è esclusa qualunque responsabilità del vettore, a meno che non si riesca a provarne il comportamento colposo. Aggiungo un particolare che molti ignorano: il limite di responsabilità della compagnia può essere innalzato presentando una dichiarazione di maggior valore del bagaglio (excess value declaration) e pagando un sovrapprezzo all'atto del check-in.

Chi abbia sottoscritto una polizza assicurativa per il bagaglio, in caso di smarrimento o danneggiamento avvisi quanto prima anche la compagnia assicuratrice.

**konsuma: Le compagnie sono tenute a risarcire anche il danno derivante da ritardi nei voli.**

Sì, ma anche in questo caso attenzione: nel trasporto aereo i ritardi sotto le due ore non sono considerati tali. Molto dipende inoltre dalla lunghezza della tratta, perché in certi casi un ritardo fino a due ore è considerato „normale“ e quindi non determina alcun obbligo di risarcimento. Riguardo poi all'eventuale perdita della coincidenza con altri voli, bisogna appurare se il viaggio è stato prenotato con una sola o con più compagnie aeree. I fattori che incidono sul diritto e sul tipo di risarcimento sono quindi molteplici. Tuttavia: le compagnie aeree sono responsabili in caso di ritardi considerevoli e possono escludere la loro responsabilità solo provando di aver adottato tutte le misure possibili per evitare

\*DSP – Diritti speciali di prelievo (Special Drawing Rights): unità monetaria internazionale creata dal FMI (Fondo Monetario Internazionale) e basata su un paniere delle principali valute nazionali. Utilizzata come unità di conto dei limiti di responsabilità, va convertita di volta in volta nella valuta del Paese interessato. Le tabelle di conversione, aggiornate quotidianamente, sono disponibili sul sito del FMI ([www.imf.org/external/fin.htm](http://www.imf.org/external/fin.htm), sezione „Daily SDR Valuation“). Al 20 luglio 2007, un DSP equivaleva a 1,3788 Euro.

il danno. Sono ritardi inevitabili quelli dovuti, ad esempio, a un improvviso e inatteso peggioramento delle condizioni meteo, tali da far rinviare il decollo. Il limite risarcitorio per i ritardi è pari a 4.150 DSP. Se il ritardo è prolungato (oltre le cinque ore, indipendentemente dalle cause), il vettore deve inoltre garantire ai passeggeri adeguata assistenza, compreso l'eventuale pernottamento in albergo. Talvolta quello che viene spacciato per un ritardo prolungato è in realtà una cancellazione del volo. Come mai le compagnie usano una parola per un'altra? Perché la cancellazione comporterebbe un obbligo di risarcimento ben più elevato.

Se a causa del ritardo il passeggero è costretto a rinunciare al volo perché è divenuto inutile rispetto al suo programma di viaggio iniziale, egli ha diritto al rimborso del prezzo del biglietto (nonché a un volo di rientro gratuito, qualora abbia già compiuto parte del viaggio); inoltre gli spetta un risarcimento qualora dimostri, ad esempio, che a seguito del ritardo non si è potuto presentare a un importante appuntamento di lavoro. Questi i diritti in linea teorica. Di fatto sappiamo che essi non vengono dati per scontati e che per farli valere occorre intavolare lunghe e difficili trattative con la compagnia aerea interessata.

#### **konsuma: Per svariati motivi accade che vengano cancellati dei voli. Quali sono i diritti dei passeggeri in questo caso?**

Il vettore deve innanzitutto fornire la dovuta assistenza a titolo gratuito (pasti e bevande in relazione alla durata dell'attesa; sistemazione in albergo, qualora siano necessari uno o più pernottamenti, e relativo trasferimento; due telefonate o messaggi via telex, fax o posta elettronica). Inoltre deve essere data al consumatore la scelta tra il rimborso integrale del biglietto aereo (solo se il viaggio è divenuto inutile; rimborso eventualmente associato a un volo di rientro all'aeroporto di partenza iniziale) e l'imbarco su un volo alternativo fino alla destinazione finale non appena possibile o in una data successiva a scelta del consumatore. È prevista inoltre una compensazione pecuniaria compresa tra 250 e 600 Euro, a seconda della tratta (v. pag. 35). I passeggeri non hanno diritto alla compensazione pecuniaria se sono stati informati dell'annullamento con un determinato anticipo rispetto alla partenza prevista (v. pag. 35), né in caso di annullamento del volo per cause di forza maggiore (ad es. scioperi, cattive condizioni meteo, rischi per la sicurezza).

#### **konsuma: Che cos'è l'"overbooking"?**

Letteralmente overbooking significa eccesso di prenotazioni. Purtroppo le compagnie aeree hanno l'abitudine di vendere un numero di biglietti superiore ai posti effettivamente disponibili, per assicurarsi che l'aeromobile parta al completo. Si tratta di una pratica tanto assurda, quanto diffusa. Così come per la cancellazione di un volo, anche in questo caso è previsto l'imbarco su un volo alternativo verso la destinazione finale nonché la compensazione pecuniaria. Ciò vale sia per i voli di linea, ma anche per i voli charter, low cost o per quelli di un vettore comunitario da/per Paesi terzi. Il vettore, inoltre, è tenuto a garantire l'assistenza ai passeggeri fino alla soluzione del problema.

#### **konsuma: Quale risarcimento è previsto in caso di morte o lesione durante un viaggio aereo?**

Diversamente dai casi sopra descritti, la responsabilità delle compagnie per il danno conseguente a morte o lesioni personali dei passeggeri è illimitata. Le richieste di risarcimento fino a 100.000 DSP non possono essere contestate dal vettore; per pretese ec-

cedenti, il vettore è esonerato dalle proprie responsabilità solo se può dimostrare di non aver agito in modo colposo o negligente. Un'importante innovazione riguarda il fatto che, a prescindere da qualsiasi imputabilità del fatto al vettore, questi è tenuto a versare un anticipo entro e non oltre quindici giorni dall'identificazione della persona avente diritto al risarcimento. In caso di morte, l'anticipo non può essere inferiore a 16.000 DSP.

#### **konsuma: Esiste un'autorità che vigila sull'applicazione dei diritti dei passeggeri?**

In tutti gli Stati membri sono istituite delle autorità preposte all'attuazione del Regolamento CE 261/2004, le quali rappresentano i cosiddetti national enforcement bodies (NEB). In Italia, la competenza per i controlli relativi all'applicazione delle leggi, alle ingiunzioni e alle sanzioni è demandata all'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile – ENAC, al quale i passeggeri possono presentare reclamo in caso di presunta violazione dei loro diritti. Si veda [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it).

#### **konsuma: Qual è invece la situazione riguardo alla sicurezza dei voli all'interno dell'Unione Europea?**

La Commissione Europea aggiorna costantemente una lista nera delle compagnie aeree „poco sicure“, ossia che non soddisfano gli standard di sicurezza minimi stabiliti dalla normativa comunitaria. L'ultimo aggiornamento risale al 4 luglio 2007. La lista comprende due elenchi, rispettivamente quello delle compagnie soggette ad un divieto operativo totale e quello delle compagnie soggette soltanto a talune restrizioni. Lo scopo è sia dissuadere le compagnie dall'inosservanza delle norme di sicurezza, sia incentivarle affinché migliorino la sicurezza dei propri velivoli. Si veda [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_it.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_it.htm).

#### **Sapevate che ...**

##### **il 33% dei reclami viene respinto o ignorato?**

Oltre un terzo dei reclami nel trasporto aereo rimane inavaso, anche nei casi in cui il consumatore avrebbe palesemente diritto a un risarcimento. È quanto emerge dal primo rapporto della Rete dei Centri Europei dei Consumatori (ECC-Net) sullo stato del trasporto aereo in Europa. I principali motivi di rigetto sono le cosiddette „circostanze eccezionali“ che esonerano il vettore dall'obbligo di compensazione (9%) e la mancanza di risposta da parte della compagnia aerea (7%).

Nel resto dei casi esaminati, solo il 28% dei reclami si è concluso positivamente; del 27% non si conosce l'esito, mentre per un ulteriore 12% non sono stati rispettati i termini o il reclamo era immotivato. Soltanto in 8 dei 27 Paesi facenti parte del network europeo è stato istituito un organo per la composizione stragiudiziale delle controversie, al quale i passeggeri possono indirizzare i loro reclami.

La classifica dei reclami vede al primo posto lo smarrimento, il danneggiamento e il ritardo nella consegna dei bagagli (24%), seguiti dai ritardi (23%) e dalla cancellazione di voli (22%). La maggior parte delle compagnie interessate dai reclami ha sede in Irlanda (17%) e nel Regno Unito (16%), seguite da Italia (13%) e Spagna (11%). I più inclini al reclamo sono risultati essere i consumatori spagnoli (18%), seguiti da quelli tedeschi (13%), britannici (13%) e svedesi (12%).

„Purtroppo i risultati dell'indagine non sono confortanti. È più

che evidente la necessità di migliorare l'attuale situazione e rimuovere le frequenti difficoltà che il consumatore incontra per vedere affermati i propri diritti", scrive l'ECC-Net. Un'altra piaga diffusa nel settore del trasporto aereo riguarda i metodi di concorrenza sleale, specie in relazione alle tariffe offerte. Alcune compagnie sono state citate in giudizio per avere pubblicizzato voli i cui prezzi, non includevano tasse e oneri vari (sentenza contro Ryanair 2007, emessa dal Handelsgericht di Vienna su esposto della Arbeiterkammer). E sono proprio i prezzi ultracompetitivi sbandierati dalle compagnie low cost a trarre spesso in inganno i consumatori. A tale riguardo si ravvisano alcune novità introdotte con le recenti liberalizzazioni varate dal governo italiano. Le compagnie low cost non potranno più pubblicizzare voli al prezzo di 1 Euro o simili, a meno che la tariffa non includa davvero tutti gli oneri previsti, compresi tasse aeroportuali, spese di gestione, supplementi per il combustibile, spese di assicurazione ecc. Inoltre si dovrà precisare se si tratta di un biglietto di sola andata o di andata e ritorno, se l'offerta commerciale ha una durata limitata o se riguarda solo un determinato numero di posti.

### Sicurezza negli aeroporti:

#### nuove norme per il bagaglio a mano

Con un Regolamento approvato nel 2006, la Commissione Europea ha imposto alcune restrizioni sul contenuto del bagaglio a mano, intervenendo in particolare su quantitativi e modalità di trasporto dei liquidi. Lo scopo è proteggere i passeggeri dalla nuova minaccia terroristica costituita dai liquidi esplosivi fabbricati artigianalmente.

Il regolamento n. 1546 del 4 ottobre 2006, in vigore dal 6 novembre 2006, si applica ai voli in partenza da o in transito negli aeroporti dell'Unione Europea, e anche di Norvegia, Islanda e Svizzera, qualunque sia la loro destinazione e la nazionalità del vettore. Le nuove disposizioni, che mirano allo stesso standard di protezione dei passeggeri in tutto il territorio dell'Unione, riguardano solo il bagaglio a mano, poiché quello da stiva non è più accessibile dopo la consegna al check-in.

#### Le principali novità

- In linea di principio i passeggeri non possono più portare sostanze liquide oltre i punti di controllo o a bordo dell'aeromobile. La restrizione ha carattere generico, ossia vale per tutti i liquidi, perché gli apparecchi di controllo attualmente in dotazione negli aeroporti non consentono di distinguere tra diversi tipi di sostanze con la velocità che sarebbe necessaria per non creare attese infinite ai passeggeri.
- Il trasporto di liquidi è ammesso solo se effettuato in recipienti con capacità massima di 100 millilitri, cioè una quantità non idonea a costituire un esplosivo pericoloso.
- Sono esclusi dalle disposizioni i medicinali, i liquidi prescritti a fini dietetici e gli alimenti per bambini.
- Sono invece ammessi come bagaglio a mano i prodotti liquidi (bevande, profumi) acquistati nei punti vendita aeroportuali posti oltre i controlli di sicurezza.

Al fine di conciliare queste nuove norme con la necessità di ridurre al minimo le attese per i controlli, la Commissione ha previsto

che i passeggeri espletino alcune misure preliminari: ad esempio i contenitori consentiti devono essere inseriti in un sacchetto di plastica trasparente con capacità massima di 1 litro (pari ad es. a un sacchetto da 18 x 20 cm) e mostrati ai punti di controllo. Ogni passeggero può trasportare come bagaglio a mano uno solo di questi sacchetti.

Il regolamento prevede inoltre che i passeggeri si tolgano giacche e cappotti e che estraggano dal bagaglio computer portatili e apparecchi elettronici per farli ispezionare separatamente. Ulteriori restrizioni riguardano infine le dimensioni del bagaglio a mano, che non può superare le misure di 56 x 45 x 25 cm, salvo alcune eccezioni (strumenti musicali, apparecchi fotografici ecc.).

**In caso di dubbi** chiedete chiarimenti alla compagnia aerea o alla vostra agenzia viaggi prima di presentarvi in aeroporto. Maggiori informazioni su [www.enac-italia.it/SecurityInformativa/Informativa.htm](http://www.enac-italia.it/SecurityInformativa/Informativa.htm)

#### Traffico aereo e impatto ambientale

Se il progetto di ampliamento dell'aeroporto di Bolzano divide l'opinione pubblica locale e pone interrogativi sugli indirizzi di sviluppo futuro dell'Alto Adige, analoghe reazioni sono suscitate su scala mondiale dal traffico aereo internazionale. Da un lato non v'è dubbio che i viaggi aerei siano ormai un fatto scontato ed abbiano per così dire accorciato le distanze tra i continenti. Dall'altro però si tratta di una possibilità riservata a „pochi eletti“, visto che solo il 5% dell'umanità è mai salita su un aeroplano e che l'80% dei voli è tuttora concentrato su Europa e Stati Uniti. Vacanza di evasione e personalizzata sono oggi più che mai le parole d'ordine dell'industria turistica, tuttavia questo binomio è realizzabile solo se c'è un aereo che ci trasporta velocemente verso mete lontane. Oggi però i cambiamenti climatici non sono più quel fenomeno astratto che sembravano un tempo. E poiché le emissioni del traffico aereo contribuiscono per il 10% al surriscaldamento del pianeta, la preferenza per luoghi di villeggiatura raggiungibili praticamente solo volando desta sempre maggiori perplessità.

Questa „nuova forma di mobilità“ pone più di un problema. Il suo impatto ecologico non è meno preoccupante di quello economico: le compagnie aeree nel mondo operano costantemente sull'orlo del fallimento e assorbono di continuo incentivi pubblici che alla fin fine siamo noi contribuenti a pagare. Senza dimenticare le riserve culturali nei riguardi di una mentalità del „tutto e subito“, come quella alimentata dal turismo aereo.

Dunque cosa può fare in tal caso il singolo individuo per favorire la salvaguardia dell'ambiente e l'equilibrio climatico? O rinunciare all'aereo privilegiando mezzi di trasporto più ecologici, o compensare i costi delle emissioni di gas serra sostenendo progetti di tutela (come ad esempio l'iniziativa „atmosfair“, promossa dall'associazione dei tour operator tedeschi „forum anders reisen“ e dall'organizzazione ambientalista Germanwatch, o il progetto internazionale „myclimate“ partito dalla Svizzera). Queste iniziative invitano chi viaggia in aereo – sia per turismo che per affari – a versare un contributo volontario per progetti di tutela climatica nei Paesi in via di sviluppo. Maggiori informazioni: [www.atmosfair.de](http://www.atmosfair.de) e [www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)





## Se il treno indugia

Quando un treno porta ritardo non si deve necessariamente lasciar perdere: in Europa tutte le società ferroviarie rispondono ormai dei ritardi, pur con regolamentazioni diverse da Paese a Paese. Quando si presenta questa eventualità, conviene rivolgersi allo sportello reclami della società ferroviaria, oppure informarsi attraverso una ricerca su internet circa gli indennizzi previsti e le modalità da seguire per la presentazione di un reclamo, tutti elementi normalmente indicati in modo esauriente nella relativa Carta dei servizi.

Trenitalia ad esempio prevede dei buoni da richiedere in caso di ritardo: così se un Eurostar viaggia con un ritardo superiore ai 25 minuti è previsto un buono di valore pari al 50% del prezzo del biglietto. Se invece il ritardo supera i 30 minuti e riguarda un treno Intercity o Eurocity, il valore del buono passa al 30% del prezzo pagato per il biglietto. Per ritirare il buono basta presentarsi in biglietteria esibendo il proprio titolo di viaggio. In alternativa, si può inoltrare il reclamo per iscritto entro 30 giorni, indicando le circostanze e i dati personali. La lettera (raccomandata con avviso di ricevimento) andrà spedita a:

**Trenitalia S.p.A.**  
**Divisione passeggeri**  
**Sistemi e tecnologie**  
**Via di Villa Spada 72**  
**00138 Roma**

**Importante:** conviene fotocopiare tutti i documenti prima di spedirli! I buoni vengono emessi solo per biglietti di costo superiore agli 8 Euro, ma non sono previsti indennizzi quando il ritardo è causato da "motivi di forza maggiore", quali scioperi o cantieri aperti lungo la linea. Se il passeggero subisce attraverso il ritardo accumulato un danno più ingente ed è in grado di documentarlo adeguatamente, scatta il diritto ad ulteriore indennizzo. Maggiori ragguagli al proposito si trovano nella **Carta dei servizi di Trenitalia**, all'indirizzo [www.trenitalia.it/Allegati/carta%20servizi%20passeggeri%20x%20web.pdf](http://www.trenitalia.it/Allegati/carta%20servizi%20passeggeri%20x%20web.pdf)

### Altri links:

#### Ferrovie germaniche:

[www.fahrgast-rechte.de/Ubersicht/Ihr\\_Problem/Verspaetungen/Verspaetung\\_DB-Zuge/body\\_versepaetung\\_db-zuge.html#Verspaetung](http://www.fahrgast-rechte.de/Ubersicht/Ihr_Problem/Verspaetungen/Verspaetung_DB-Zuge/body_versepaetung_db-zuge.html#Verspaetung)

**Ferrovie austriache:** [www.oebb.at/vip8/pv/de/Rund\\_ums\\_Reisen/Passagiercharta\\_und\\_Versicherung\\_/index.jsp](http://www.oebb.at/vip8/pv/de/Rund_ums_Reisen/Passagiercharta_und_Versicherung_/index.jsp)

#### Ferrovie svizzere:

[www.sbb.ch/legal](http://www.sbb.ch/legal)



## Danni alla carrozzeria durante il trasporto in nave traghetto

Per molti anni le società traghettatrici italiane, basandosi sull'art. 423 (comma 1) del Codice della Navigazione del 1942, hanno potuto esimersi dal pieno risarcimento in caso di danni causati alla carrozzeria di autoveicoli durante il trasporto in mare, concedendo soltanto indennizzi di importo ridicolo.

Questo articolo è stato però abrogato attraverso la sentenza della Corte Costituzionale n. 199/2005 del 23. maggio 2005, e pertanto ora la responsabilità del vettore è disciplinata dall'art. 1693 del Codice Civile, che recita:

"Il vettore è responsabile - illimitatamente, ovvero per il valore attuale del bene trasportato - della perdita e dell'avaria dei veicoli consegnatigli per il trasporto, dal momento in cui li riceve a quello in cui li riconsegna al possessore, se non prova che la perdita o l'avaria è derivata da caso fortuito, dalla natura o dai vizi delle cose stesse o del loro imballaggio, o dal comportamento del possessore."

Con ciò si è finalmente chiarito un capitolo doloroso nella storia della giurisprudenza in Italia.



## 3.2 SHOPPING E SOUVENIRS

### Attenzione alla dogana!

**Noi Europei siamo abituati bene: da quando sono caduti i confini nazionali e il mercato unico europeo è divenuto una realtà, viaggiamo normalmente senza passaporto da un Paese all'altro. Il traffico delle merci è però sottoposto ancora a delle limitazioni che dovremmo conoscere. Al di fuori del mercato unico europeo continuano a sussistere forti limitazioni al passaggio delle merci e altrettanto severe disposizioni doganali. Non possiamo dimenticarlo, soprattutto quando ci viene in mente di portare con noi un souvenir del nostro viaggio.**

I bambini avevano raccolto sulla spiaggia delle conchiglie per portarsene a casa come ricordo. All'aeroporto di Verona però non ci fu nulla da fare: le conchiglie appartenevano a specie protette, e alla madre non rimase che pagare una sanzione di 2.000 Euro. Esistono disposizioni molto severe a tutela di determinate specie animali e vegetali, nonché per i cosiddetti beni culturali, e perlopiù si concretizzano in divieti assoluti all'esportazione. Conviene interessarsi di queste disposizioni quando si pensa ad un souvenir del proprio viaggio. L'ideale è chiedere al responsabile dell'organizzazione del viaggio prima del rientro in patria, oppure alla propria agenzia viaggi di fiducia. Tra i beni culturali rientrano anche prodotti come i tappeti annodati a mano, e tra le specie protette si trovano quasi tutte le varietà di orchidee, i coralli, l'avorio, ecc. (vedasi il riquadro).

All'interno dell'area UE sussistono invece determinati quantitativi massimi consentiti per la circolazione tra i Paesi membri di certe categorie di prodotti, soggette a imposte di fabbricazione o di consumo (è il caso ad esempio delle bevande alcoliche, o dei tabacchi lavorati).

| Alcool e tabacchi (provenienza UE) | quantitativi ammessi |
|------------------------------------|----------------------|
| Sigarette                          | 800 pezzi            |
| Sigaretti (max. 3 gr)              | 400 pezzi            |
| Sigari                             | 200 pezzi            |
| Tabacco                            | 1 kg                 |
| Bevande alcoliche                  | 20 litri             |
| Bevande alcoliche con tenore > 22% | 10 litri             |
| Vini                               | 90 litri             |
| Vini spumanti                      | 60 litri             |
| Birra                              | 110 litri            |

Prodotti trasportati in quantità superiore ai limiti ammessi si considerano acquistati per fini commerciali e la loro circolazione è soggetta a documenti amministrativi di trasporto e accompagnamento. Per l'importazione di beni di consumo da Paesi esterni all'area UE è prevista un'esenzione dai dazi doganali per un volume complessivo di valore non superiore ai 175 Euro, a condizione che si tratti di importazione a carattere non commerciale. Tale limite di valore è ridotto a 90 Euro per i viaggiatori di età inferiore ai 15 anni. Inoltre alcune tipologie di beni (prodotti alcolici, tabac-

chi, ecc.) sono sottoposte ad ulteriori limitazioni, come riportato dalla tabella sottostante. Per ognuna di queste singole tipologie l'esenzione doganale spetta solamente per un unico prodotto. Il valore dei generi compresi nei quantitativi elencati in tabella non va considerato nell'importo globale di 175 Euro degli oggetti da ammettere in franchigia. I minori di 17 anni sono esclusi dalla franchigia prevista per tabacchi ed alcolici, mentre quelli minori di 15 anni sono esclusi anche dall'esenzione prevista per il caffè.

| alcool, tabacchi, profumi, caffè e tè | quantitativi ammessi (Provenienza Extra-UE) |
|---------------------------------------|---|
| Sigarette                             | 200 pezzi                                   |
| Sigaretti (max. 3 gr)                 | 100 pezzi                                   |
| Sigari                                | 50 pezzi                                    |
| Tabacco                               | 250 grammi                                  |
| Bevande alcoliche con tenore > 22%    | 1 litri                                     |
| alcool etilico di 80 gradi e più      | 1 litri                                     |
| bevande alcoliche fino a 22 gradi     | 2 litri                                     |
| vini                                  | 2 litri                                     |
| vini spumanti                         | 2 litri                                     |
| profumi                               | 50 grammi                                   |
| acqua di toeletta                     | ¼ litri                                     |
| caffè                                 | 500 grammi                                  |
| estratti o essenze di caffè           | 200 grammi                                  |
| tè                                    | 100 grammi                                  |
| estratti o essenze di tè              | 40 grammi                                   |

Se eccedono i limiti di franchigia previsti, le merci e gli oggetti importati devono essere dichiarati in dogana. Sulle quantità eccedenti devono essere pagati i diritti doganali. I viaggiatori provenienti da Paesi esterni all'area UE che portano nel proprio bagaglio generi di consumo per un valore superiore a quello consentito in esenzione senza dichiararli in dogana - oltre a dover pagare i diritti doganali - rischiano delle sanzioni che variano a seconda della gravità della violazione.

I viaggiatori non residenti nell'Unione Europea possono ottenere il rimborso dell'IVA per le merci acquistate in un Paese UE, facendosi rilasciare dal venditore la fattura e rispedendogliela dopo averla fatta vistare dalla dogana di uscita (alla quale deve essere esibita la merce).

#### La Svizzera prevede particolari disposizioni doganali

Accanto ai controlli delle persone ai valichi di frontiera, sempre molto severi, la Svizzera quale Paese esterno all'Unione Europea prevede particolari disposizioni per lo sdoganamento delle merci. Le persone sopra i 17 anni possono portare con sé fino a 2 litri di bevande alcoliche di tenore alcolico inferiore ai 15 gradi e fino ad un litro di bevande alcoliche a tasso alcolico superiore. Quantitativi maggiori sono soggetti al pagamento di determinati dazi: per il vino 0,60 CHF a litro, per la birra 0,35 CHF a litro e per i superalcolici da 6 a 23 CHF a litro, a seconda del tasso alcolico (1 CHF corrisponde a 0,69 Euro).

Attenzione anche per quanto riguarda l'importazione di generi alimentari! Carni di mucca, vitello, maiale, pecora, capra, cavallo e asino (siano esse fresche, essiccate oppure congelate) possono oltrepassare le frontiere svizzere solo fino ad un quantitativo di

500 grammi. Dei panini riccamente imbottiti potrebbero dunque far scattare l'obbligo di sdoganamento! Le carni di selvaggina e di coniglio invece non sono soggette ad imposte; così anche i pesci ed i frutti di mare.

Per "prodotti agricoli sensibili" (così li definisce l'amministrazione doganale elvetica) sono previste delle limitazioni peculiari: per burro e panna, ad esempio, la quantità massima è di un kg a persona; quantità maggiori vanno dichiarate (pagando 16 Franchi a kg). Per le uova il limite è di 2,5 kg a persona, per frutta, verdura, cereali e farine è di 20 kg, per prodotti derivanti da patate 2,5 kg, per oli 4 litri e per succhi di frutta 3 litri a persona.

Maggiori informazioni vengono fornite dal sito:

[www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch).

### Importazione di beni culturali da Paesi extracomunitari

Per i beni culturali elencati nell'allegato al Regolamento UE n. 3911/92 (come ad esempio gli oggetti di interesse storico, i quadri, le sculture e i vasi ornamentali con più di 50 anni o i mobili con più di 100 anni), il viaggiatore dovrà munirsi di un'autorizzazione da presentare in dogana, rilasciata dall'Ufficio esportazioni della competente Sovrintendenza per i beni culturali, valida per tutte le dogane comunitarie. Per l'esportazione di beni culturali che non rientrano nell'elenco allegato al Regolamento citato e che sono compresi nel patrimonio nazionale dei beni di valore artistico, storico o archeologico, il viaggiatore dovrà munirsi di un'autorizzazione all'esportazione rilasciata dall'Ufficio esportazioni delle Sovrintendenze ai beni culturali (autorizzazione che, però, è valida solo per l'uscita dall'Italia). Nel caso vi siano dei dubbi sul valore storico, artistico od archeologico dell'oggetto è consigliabile chiedere una valutazione all'Ufficio esportazioni delle Sovrintendenze.

#### Modalità da seguire per l'importazione:

Il viaggiatore deve esibire in dogana la fattura di acquisto o una certificazione sull'origine del bene. La dogana, per accertare il carattere di "opera d'arte", può richiedere l'intervento dell'Amministrazione dei beni culturali ed ambientali.


### Importazione di animali da Paesi extracomunitari

#### Cani e gatti

È possibile importare cani e gatti da Paesi extracomunitari, ma solo nel caso si sia in possesso di una certificazione comprovante l'origine e lo stato di salute dell'animale, rilasciata da un'autorità sanitaria riconosciuta dallo Stato italiano. Essa deve riportare i dati identificativi dell'animale e le generalità del proprietario, e vi deve essere certificato lo stato di buona salute dell'animale e l'avvenuta vaccinazione antirabbia. Quest'ultima deve essere stata praticata almeno 20 giorni prima dell'espatrio, ma non oltre undici mesi prima dell'emissione del certificato.

#### Altri animali (ad es. uccelli, pesci, ranocchi, tartarughe di terra)

Per l'importazione di altri animali viene richiesta in dogana l'esibizione di un certificato di origine rilasciato da un servizio pubblico del Paese di provenienza. Vi deve essere confermato l'esito di una visita veterinaria che abbia comprovato l'immunità dell'animale da malattie contagiose.

 **Attenzione:** vanno rispettate anche le disposizioni dei Paesi di transito!

### Attenzione alle specie protette!

#### Animali:

Determinati animali (quali pappagalli, lucertole, serpenti, tartarughe d'acqua, pesci ornamentali da acquario, alcune specie di volatili nonché le scimmie in generale) sono classificati quali "specie protette" dalla Convenzione di Washington. Nel caso si voglia importare uno di questi animali è necessario presentare in dogana un certificato CITES (autorizzazione all'esportazione) rilasciato dal Paese di provenienza dell'animale.

Per alcuni animali è comunque tassativamente vietata l'importazione in Europa: si tratta di tutti quelli elencati nell'Allegato 1 alla Convenzione di Washington (tra questi troviamo ad esempio i leopardi).

Nel caso di trasgressioni vengono applicate sanzioni che vanno dai 1.000 ai 9.000 Euro; per casi di particolare gravità è prevista anche la reclusione.

#### Avorio, pellicce, coralli

Anche per i prodotti ottenuti attraverso la lavorazione di animali protetti (ad es. avorio, pellicce, pellami, particolari coralli e conchiglie), viene richiesta l'esibizione in frontiera di un certificato CITES. In caso di trasgressione si applicano le stesse disposizioni previste per l'importazione dei relativi animali vivi.

#### Piante

Alcune specie vegetali (tra queste i cactus e le orchidee) sono inserite nella lista delle specie protette. Chi desidera importarle in Europa è tenuto a presentare una "autorizzazione all'esportazione" rilasciata dalle Autorità del Paese di provenienza delle piante. La Convenzione di Washington vieta d'altronde nel modo più assoluto i movimenti internazionali di singole piante rare, come il Cactus Ariocarpus o l'Orchidea Papiotelinum.

Fonte: Carta doganale del viaggiatore – Ministero delle Finanze

#### Nulla di nuovo?

A proposito di ricordi di viaggio: qualora venga accertato il possesso di prodotti di marca contraffatti, viene irrogata una sanzione amministrativa che può giungere fino a 10.000,00 Euro. Pertanto sarà bene lasciar perdere le imitazioni di borse alla moda firmate, di occhiali d'alto design e di orologi da ricconi. Il legislatore italiano ha previsto questa difesa dall'invasione dei prodotti orientali, andando a colpire indifferentemente venditori e consumatori. Va prestata particolare attenzione in quanto queste imitazioni possono trovarsi non solo sulle bancarelle degli ambulanti, ma anche nelle boutique di lusso.

(DM n. 35 del 14 marzo 2005)

### 3.3 ALLOGGI TURISTICI

## Che ci fanno gli insetti nel mio letto?

**Alimenti avariati, scarafaggi nella stanza, cantieri edili che lavorano giorno e notte accanto all'albergo: non è giusto trascorrere le tanto agognate vacanze in condizioni simili! Se c'è motivo di reclamare, è bene farlo.**

Quando l'alloggio non risponde alla descrizione fatta nel catalogo è consigliabile reclamare immediatamente. Se si tratta di un viaggio tutto compreso, o a pacchetto (vedasi pagina 12), il reclamo andrà sporto presso l'organizzatore presente sul posto oppure inoltrato al tour operator. Se invece la prenotazione è avvenuta senza il tramite di un'agenzia, il nostro interlocutore in caso di lamentele è l'albergo stesso. Appena avuta notizia del reclamo, la reazione non dovrà farsi attendere: o si trova subito una soluzione accettabile, o viene offerta al cliente una consistente riduzione sul prezzo concordato. In casi gravi però non rimarrà che abbandonare l'hotel e inoltrare poi una richiesta di risarcimento. Quando si tratta di viaggi a pacchetto, la legge prevede 10 giorni dal rientro quale termine entro il quale inviare un reclamo scritto al tour operator e all'agenzia viaggi (per raccomandata con avviso di ricevimento; vedasi pagina 40).

Tra i motivi di reclamo può essere citata anche la posizione della stanza, della spiaggia, della piscina e molto altro ancora. In generale va considerato che qualsiasi elemento promesso in sede di prenotazione e non garantito all'arrivo può essere preteso dal viaggiatore. La regola è chiara: in caso di viaggi a pacchetto bisognerà prendersela con l'organizzatore, mentre in caso di prenotazione diretta sarà da vedersela con l'albergatore.

ro contante e preziosi. Solo in caso di oggetti pericolosi, particolarmente voluminosi o eccessivamente preziosi (in rapporto allo standard dell'esercizio considerato) l'albergatore può validamente esprimere un rifiuto alla custodia. La sua responsabilità peraltro si esaurisce a detta del Codice Civile quando il danneggiamento, la distruzione o la sottrazione dei beni dell'ospite, dei suoi accompagnatori o dei suoi visitatori avvengono in seguito a "forza maggiore" o per le stesse "caratteristiche" di questi beni.

Si tratta di disposizioni valide non solo in Italia, ma in tutti i Paesi che abbiano ratificato la "Convenzione europea sulla responsabilità degli albergatori per i beni di proprietà dei viaggiatori". Essi sono elencati all'indirizzo:

<http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=041&CM=8&DF=7/26/2007&CL=ITA>.

Per i Paesi non compresi in tale elenco vigono altre disposizioni di legge.

In linea di principio, l'ospite deve badare in prima persona alle cose che trasporta con sé. Chi provoca i potenziali ladri con un comportamento imprudente, ostentando monili preziosi, lasciando in automobile beni di valore o mostrando un portafogli bello gonfio, è egli stesso responsabile in buona misura del furto di cui diviene vittima.

Già prima della partenza bisognerebbe d'altronde dedicare qualche pensiero alla possibilità di un furto dei beni che si vogliono portare nel viaggio. Verrebbe così spontanea l'adozione di qualche precauzione, come quella di fotocopiare i documenti più importanti e affidare le copie ad un amico o parente facilmente raggiungibile telefonicamente. Se avvenisse poi realmente uno smarrimento o una sottrazione dei documenti, le copie potrebbero facilmente essere trasmesse via fax. Inoltre andrebbero annotati tutti i numeri di servizio necessari al blocco della carta di credito, del bancomat e dell'eventuale utenza telefonica mobile (si veda il risvolto di copertina).

In caso di furto è necessario prima di tutto mantenere i nervi a posto, per non fare passi falsi e mettere in atto invece tutte le misure utili a limitare il danno. Da bloccare immediatamente le carte di credito, il bancomat e quant'altro può portare ad addebiti fraudolenti, come un'utenza telefonica mobile. Mettere poi al corrente del furto l'organizzatore del viaggio e sporgere regolare denuncia presso le Autorità locali. Se oltre ai documenti sono spariti anche oggetti di valore, torna utile disporre di qualche foto o magari delle fatture di acquisto, vantaggiose nella formulazione della richiesta di risarcimento.

Andare ad una stazione di polizia e sporgere denuncia può risultare difficoltoso in un Paese poco conosciuto, cominciando dal problema della lingua, talora vera e propria barriera da superare. Va detto che se non si riesce a presentare la denuncia sul posto, è possibile fare qualcosa anche una volta rientrati in patria.

Per un furto subito all'estero nel quale si siano perduti anche oggetti di valore scatta un diritto al risarcimento che conviene considerare subito una volta rientrati. Un aiuto in tal senso è offerto dal Centro Europeo dei Consumatori di Bolzano.

### 3.4 FURTI

## I ladri non vanno mai in vacanza

**Per quanto si presti la massima attenzione, avviene sempre qualche furto ai danni di turisti: documenti, denaro, preziosi si volatilizzano per sempre. Che fare in un simile frangente? Il consiglio della tutela consumatori: non farsi prendere dal panico e reagire con le mosse giuste.**

L'albergatore risponde per legge delle cose che l'ospite porta con sé in albergo (art. 1783 C.C.), fino ad un valore pari al centuplo del costo del pernottamento. Nel caso venga provata una corresponsabilità in capo al personale dell'albergo, il risarcimento può essere molto più elevato. In misura illimitata invece si risponde per gli oggetti che l'ospite ha affidato in consegna all'albergatore o per quelli che quest'ultimo ha rifiutato di accettare pur essendovi tenuto: un obbligo in tal senso esiste per carte di credito, dena-



### 3.5 AUTO A NOLO

## Noleggio con fregatura

**Sempre più spesso si organizza una vacanza prevedendo anche il noleggio di un'automobile: la domanda in tal senso attraversa una fase di boom, e si affacciano sul mercato anche operatori poco seri. Per non commettere errori è meglio organizzarsi il noleggio prima di partire. Volendo invece occuparsene solo una volta giunti nella località turistica è importante prestare attenzione ad alcuni elementi.**

La prenotazione effettuata dal luogo di residenza, a casa propria via internet o passando da un'agenzia viaggi, presenta molteplici vantaggi. Il primo di questi è che ci si può esprimere nella propria lingua madre; il secondo è dato dalla più ampia varietà di offerte e di condizioni che si possono valutare in tutta calma prima di effettuare la propria scelta. Spesso poi si incontrano particolari offerte effettuando la prenotazione online o comunque con un buon anticipo. Da ricordare che il confronto tra prezzi va effettuato considerando anche tutti i costi accessori!

Anche se al momento non sembra importante, val la pena però di informarsi anche circa le penalità richieste in caso di storno della prenotazione. Se il contratto di noleggio viene stipulato nel proprio luogo di residenza, la sede del foro competente a dirimere controversie è sicuramente nel proprio Paese e rappresenta dunque un elemento di vantaggio nel momento in cui si dovesse condurre un processo contro il noleggiatore.

Quando invece l'automobile viene noleggiata direttamente sul posto, bisogna osservare diverse particolarità: prima di tutto è consuetudine che la prenotazione e la consegna possano avvenire quasi esclusivamente presentando una carta di credito intestata al guidatore, sulla base della quale viene stilato un documento che prevede la possibilità di addebitare importi a titolo di cauzione. Se al momento della riconsegna il noleggiatore individua dei danni all'auto, egli può così accreditarsi un importo corrisponden-

te al danno subito, semplicemente addebitando la carta di credito. Questa procedura può avere dei risvolti assai problematici, soprattutto se è eseguita da operatori scorretti, che non esitano ad adoperare trucchi di varia natura per impossessarsi del denaro del cliente. Al fine di evitare spiacevoli discussioni è importante controllare l'auto nei minimi dettagli al momento della presa in consegna e anche in quello della restituzione. Importante scorgere eventuali graffi, danni alla carrozzeria, ecc. L'ideale è indicare tutto quanto si è accertato sul foglio di consegna, chiedendo anche al noleggiatore di sottoscrivere tale verbale di verifica.

Sia che la prenotazione avvenga dal luogo di residenza, sia che si abbia optato per la ricerca di un noleggio nel luogo della vacanza, le caratteristiche peculiari del servizio richiesto vanno concordate in dettaglio con il noleggiatore, provvedendo a indicare il tutto anche sui documenti di noleggio prima di ricevere in consegna le chiavi del mezzo. Chiaro che gli elementi di maggiore importanza saranno quelli che comportano eventuali spese aggiuntive. Pertanto sarà bene chiarire:

- se il ritiro dell'auto al di fuori degli orari d'ufficio comporti supplementi di spesa;
- se sia possibile, e a quali condizioni, una consegna presso lo scalo aeroportuale;
- se e quali costi vengano imputati in caso di ritardo del volo e dunque di ritardata presa in consegna del mezzo;
- se si possa effettuare la riconsegna in un luogo diverso da quello della presa in carico, e se vi siano eventuali costi da sostenere;
- se siano presenti, qualora necessari, dei seggiolini per bambini, e se il prestito sia compreso nella quota pattuita per il noleggio;
- se esistano limitazioni di chilometraggio;
- se l'auto debba essere restituita col pieno di carburante;
- se l'assicurazione valga anche per un secondo guidatore.

Un ulteriore elemento da chiarire riguarda la **copertura assicurativa**. In molti casi si è visto che le polizze comprese nel normale prezzo di noleggio non prevedono massimali particolarmente elevati, oppure non comprendono la copertura per i rischi corsi dai passeggeri; da considerare infine che i massimali previsti dalla garanzia obbligatoria sono diversi da Paese a Paese. Non di rado vengono poi escluse esplicitamente dalla polizza particolari tipologie di danni (ad esempio quelli che spesso si verificano in località caratterizzate da strade piuttosto anguste o densamente trafficate, pensiamo magari alla rottura degli specchietti retrovisori esterni). Vale pertanto la pena di raccogliere esaurienti informazioni circa i vantaggi e i costi connessi con la stipula di una copertura assicurativa accessoria (importante quella relativa al furto).

Chi avesse in programma un viaggio che comporta il passaggio di una o più frontiere farà bene altresì a chiarire se tale ipotesi comporti costi aggiuntivi.

In relazione all'età del guidatore, la maggior parte delle Società di autonoleggio prevede un minimo e un massimo (solitamente pari rispettivamente a 25 e 65 anni). Queste limitazioni possono essere superate solo attraverso il pagamento di quote aggiuntive. E anche laddove non fosse previsto nessun limite, può comunque essere indicato come presupposto per la guida il possesso della patente da almeno un anno.

**Utile da sapere:** una patente rilasciata da uno degli Stati membri dell'Unione Europea abilita alla guida in tutta l'Unione del tipo di veicoli previsti nel Paese di rilascio del documento, senza che nessun Stato possa richiedere il pagamento di alcunché.



## 3.6 IN CASO DI MALATTIA O INFORTUNIO

### In bocca al lupo!

**Certo non è la prima cosa cui si pensa prima di andare in vacanza, ma può capitare abbastanza facilmente: una malattia o un infortunio. E se succede veramente, è bene sapere con sicurezza come comportarsi: sia i trattamenti sanitari che l'eventuale trasporto a casa possono comportare spese non indifferenti. Pertanto: prima della partenza considerare anche queste evenienze.**

Quando ci si reca in uno dei Paesi dell'Unione Europea per turismo, studio o lavoro, è bene portare sempre con sé la tessera europea di assicurazione malattia (TEAM); tale documento, ora non più grande di una carta di credito, consente di usufruire delle prestazioni sanitarie per le quali era in passato necessario presentare i modelli E 110, E 111, E 119 ed E 128. Ha una validità di 5 anni e abilita a richiedere solo cure mediche necessarie, rivolgendosi direttamente ad operatori sanitari della località nella quale ci si trova.

Quando per una qualsiasi ragione non sia stato possibile utilizzare la TEAM, al rientro in Italia si può chiedere il rimborso alla propria ASL delle spese sanitarie pagate, presentando la documentazione sanitaria e le ricevute di pagamento. È indispensabile poter presentare dei documenti quali fatture o ricevute rilasciate dalla struttura che ha effettuato la medicazione o gli interventi necessari (ambulatorio, ospedale, farmacia, distretto sanitario...). Nel caso di pagamento di importi a titolo di ticket è esclusa la possibilità di chiedere il relativo rimborso, perchè si tratta di oneri che rimangono a carico dell'assistito.

Attenzione: il rimborso avviene seguendo le modalità previste dal Paese che ha effettuato la prestazione di soccorso!

Analoghe procedure si instaurano anche in relazione a Paesi esteri all'area UE, ma che hanno stipulato con il nostro Paese degli accordi bilaterali nell'ambito dell'assistenza sanitaria (da verificare allora l'elenco di tali Paesi presso la propria Azienda Sanitaria!).

Se d'altronde la meta del nostro viaggio è un Paese extracomunitario con il quale l'Italia non ha sottoscritto alcuna convenzione per i trattamenti sanitari, la TEAM non ha valore ed i costi delle prestazioni di cura e ricovero sono interamente a carico del paziente. In tali casi è consigliabile stipulare un'assicurazione ad hoc prima della partenza.

#### Assicurazione contro gli infortuni e le malattie in viaggio

Quasi tutte le agenzie viaggi offrono in collegamento con i pacchetti di viaggio proposti delle coperture assicurative mirate, tali da garantire al cliente una sufficiente tranquillità relativamente a malattie ed infortuni che possono occorrergli nei Paesi visitati.

#### Cosa è assicurato?

Queste assicurazioni coprono in base a determinate condizioni di polizza il contraente che nel corso della vacanza abbia ad attraversare situazioni di malattia o infortunio che rendano necessario il ricorso a cure e strutture sanitarie. Le prestazioni contemplate sono solitamente le cure mediche, il trasporto all'ospedale, i medicinali, gli interventi chirurgici, le spese generali di ricovero, il prolungamento del soggiorno all'estero (quando imposto dalle condizioni del paziente), il trasporto dell'assicurato in patria, il

viaggio di andata e ritorno di un familiare.

Attenzione: per determinate prestazioni viene richiesta una partecipazione alla spesa, per altre è prevista una copertura assicurativa solo fino ad un certo importo, mentre altre ancora (così prevedono alcune Compagnie) sono indennizzabili unicamente se l'assicurato ha un'età compresa entro i limiti previsti dal contratto.

#### Cosa non è assicurato?

Normalmente sono escluse dalla copertura assicurativa le malattie croniche e quelle psichiche, quelle causate da abuso di farmaci o di alcolici, gli infortuni occorsi nell'esercizio di sport classificati come pericolosi, i sinistri connessi a calamità naturali.

#### Che fare in caso di sinistro?

Avisare telefonicamente senza indugio la propria assicurazione; provvedere a farsi documentare con ricevute o quietanze ogni spesa sostenuta.

#### Le regole d'oro:

- Per evitare di uscire da un sinistro a mani vuote è assolutamente indispensabile studiarli in dettaglio le condizioni generali di contratto.
- Spesso sono previste particolari formalità per l'inoltro della denuncia di sinistro; è bene conoscerle o averne una descrizione quando ci si trova in vacanza.
- Verificare che l'intero periodo della vacanza sia compreso tra le date di avvio e di cessazione di validità della polizza assicurativa.
- Preparare due fotocopie di tutti i più importanti documenti personali: una da portare con sé in valigia, l'altra da lasciare a casa.
- Alcune carte di credito prevedono la copertura di determinati rischi. È bene studiarli le condizioni assicurative di questi prodotti per evitare doppie coperture o pericolose scoperture.
- Chi è socio di una qualche organizzazione di soccorso ha spesso diritto al rimpatrio gratuito in caso di malattia o infortunio. Anche al proposito conviene informarsi su come ci si avvale di queste garanzie.
- Per qualsiasi viaggio effettuato all'interno dell'Unione Europea si dovrebbe avere sempre nel portafogli la tessera per l'assistenza sanitaria europea (TEAM). Con questa dimostriamo infatti di essere iscritti ad una forma di assistenza sanitaria pubblica in uno dei Paesi membri UE e di aver diritto alle cure mediche in tutto il territorio dell'Unione.

#### Numeri di emergenza

L'Unione Europea ha riservato il numero telefonico 112 al servizio unificato di chiamata per emergenze. Ovunque in Europa si è sicuri che componendo tale numero da telefono fisso o portatile risponderà una centrale operativa che si faccia immediatamente carico del problema o che inoltri la chiamata al servizio competente (pronto soccorso, vigili del fuoco, polizia).

Ogni Paese dell'Unione mantiene comunque al momento le proprie numerazioni di emergenza: così in Italia abbiamo il 118 per l'emergenza sanitaria, mentre al 112 rispondono i Carabinieri, che comunque inoltrano se necessario le chiamate agli altri servizi competenti.

In caso di viaggi all'estero è pertanto consigliabile annotarsi, oltre al 112, anche i numeri che nei Paesi visitati sono assegnati a polizia, vigili del fuoco e soccorso sanitario, per riuscire in caso di emergenza ad ottenere nel modo più rapido i soccorsi necessari.

## 4.1 RECLAMI

# Se qualcosa va storto

**Dai piccoli intoppi ai mezzi disastri: cosa fare durante e, soprattutto, dopo la vacanza in caso di fregature.**

Imbarchi negati ai passeggeri aerei, traghetti in ritardo, camere d'albergo sporche e fatiscenti, viaggi tutto compreso... o quasi: la lista di carenze, disservizi e disavventure che incombono sul viaggiatore è lunga e variegata.

### Pacchetti turistici e reclami

Che delusione! L'albergo in cui vi hanno sistemato non ha nulla a che vedere con l'oasi descritta dal dépliant dell'agenzia. E così la sospirata vacanza è bell'e rovinata. A parziale consolazione sappiate che avete diritto a un rimborso e, in certi casi, anche a un risarcimento del danno patito. L'importante è contestare subito le carenze riscontrate rivolgendosi al responsabile di viaggio, perché il problema potrebbe essere risolto già sul posto. In caso contrario:

1. a fine vacanza avvaletevi dei vostri diritti sporgendo reclamo all'organizzatore del viaggio (o all'agenzia presso cui avete prenotato) mediante raccomandata A/R entro e non oltre dieci giorni dalla data di rientro (preferibilmente allegando adeguate pezze d'appoggio come foto ecc.). Nella lettera specificate di avere già protestato sul luogo di villeggiatura – sia presso la direzione dell'albergo che presso il tour operator – ma senza successo.
2. A fronte delle vostre legittime lamentele non fatevi rifilare buoni viaggio o simili, ma pretendete il risarcimento in contanti, così come vi spetta.
3. Se i disagi patiti hanno pregiudicato totalmente o comunque in modo significativo il relax che vi attendevate, potete chiedere un risarcimento per il danno da vacanza rovinata, a patto che il danno sia imputabile all'organizzatore del viaggio.

Per i reclami relativi a pacchetti turistici (comprendenti almeno due prestazioni, ad esempio volo e alloggio) si applicano le disposizioni del decreto legislativo n. 206/2005 cosiddetto „Codice del Consumo“. Se l'organizzatore di viaggio si rifiuta di collaborare o non vi risponde, rivolgetevi a un'associazione dei consumatori o valutate l'opportunità di rivolgervi a un avvocato. Attenzione al termine di prescrizione per i reclami, che è di un anno dalla fine del viaggio. (LETTERA TIPO a pag. 40)

**Consiglio:** la cosiddetta „tabella di Francoforte“ riporta le riduzioni di prezzo previste per le carenze di viaggio più frequenti. Questi dati percentuali, sebbene abbiano valore puramente indicativo, sono utilizzati nei Paesi dell'area tedescofona per i casi controversi (v. pag. 38).

### Recesso a seguito di modifiche del pacchetto turistico prima della partenza

Se prima dell'inizio del viaggio vengono modificati o depennati elementi sostanziali del contratto di vendita del pacchetto turistico, il consumatore ha diritto a un'offerta alternativa di qualità equivalente oppure al recesso senza il pagamento di penali. Se il cliente sceglie di recedere, l'organizzatore o l'agenzia di viaggio gli deve rimborsare l'acconto o il prezzo pieno già pagato.

**Attenzione:** le modifiche devono essere significative!

(LETTERA TIPO a pag. 41)

### Fallimento del tour operator: quali garanzie per i consumatori?

Talvolta accade che l'organizzatore di un pacchetto turistico si renda insolvente o fallisca proprio mentre i suoi clienti sono in viaggio. E così la vacanza di sogno può trasformarsi in un incubo: gli sfortunati viaggiatori rischiano di perdere non solo tempo e tranquillità, ma anche un sacco di soldi, viste le non poche difficoltà di recuperare le somme già versate.

Per ovviare al problema, nel 1999 è stato istituito un Fondo nazionale di garanzia. Esso consente a chi viaggia di ottenere il rimborso del prezzo già pagato in caso di insolvenza o fallimento dell'organizzatore prima dell'inizio del viaggio, ovvero di essere riportato, senza spese supplementari, al luogo di partenza qualora il tour operator fallisca durante il viaggio. Il fondo fornisce altresì un'immediata disponibilità economica per il rimpatrio di turisti da Paesi non europei in caso di emergenze imputabili o meno all'organizzatore.

Esso si attiva però esclusivamente per i contratti di compravendita di pacchetti turistici stipulati con un'agenzia o un organizzatore operanti sul territorio italiano e regolarmente autorizzati. Dunque per andare sul sicuro, prima di prenotare sarebbe opportuno verificare se l'organizzatore sia in possesso della prescritta licenza.

**Consiglio:** prima di firmare il contratto di viaggio, accertatevi che l'organizzatore disponga di una copertura assicurativa per il caso in cui fallisca o si renda insolvente, così come è d'uso in altri Paesi europei.

**Le richieste di rimborso al Fondo nazionale di garanzia** vanno presentate entro tre mesi dal rientro previsto al seguente indirizzo (allegando la relativa documentazione in originale):

Ministero dello Sviluppo Economico – Direzione Generale per il Turismo

Ufficio C 1 „Tutela del turista“ (Comitato di Gestione del Fondo nazionale di garanzia per il turista)

Via della Ferratella in Laterano, 51 – 00184 Roma

Tel. 06 7732336 – 352 – 383 – 385

## 4.2 TRASPORTO AEREO: MODULI DI RECLAMO

### Overbooking e altri contrattempi

**I passeggeri non rivendicano abbastanza i loro diritti. Solitamente perché li ignorano, ma spesso anche perché le compagnie aeree semplicemente rifiutano di adempiere i loro obblighi. Quando, come e dove presentare reclamo contro i disservizi subiti.**

#### Negato imbarco (overbooking), annullamento del volo e ritardi prolungati

Il Regolamento CE 261/2004 riconosce ai passeggeri precisi diritti non solo in caso di negato imbarco dovuto a un eccesso di prenotazioni, ma anche a seguito di annullamento o consistente ritardo dei voli.

#### Quando si applica il suddetto regolamento?

Le nuove disposizioni si applicano

- ai voli di linea e ai voli charter in partenza da un aeroporto dell'Unione Europea o da un Paese terzo a destinazione di un aeroporto dell'UE ed effettuati da un vettore in possesso di una licenza comunitaria in corso di validità;
- ai passeggeri in possesso di un biglietto valido, con prenotazione confermata, per il volo in questione;
- ai passeggeri presentatisi puntualmente al banco di accettazione (ossia entro l'orario stabilito dalla compagnia aerea).

Tali norme non valgono per chi voli gratuitamente o con una tariffa ridotta non accessibile al pubblico.

#### A che cosa avete diritto?

Negato imbarco (overbooking) – (lettera tipo a pag. 44): Il vettore è obbligato anzitutto a verificare se vi siano volontari disposti a rinunciare al volo prenotato in cambio di determinati benefici. Se il numero di volontari non è sufficiente e occorre quindi negare l'imbarco a taluni passeggeri, costoro hanno i seguenti diritti:

**1)** la scelta tra il rimborso del **prezzo pieno del biglietto aereo** qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, eventualmente, un volo di rientro all'aeroporto di partenza iniziale) e **un volo alternativo** fino alla destinazione finale, non appena possibile o in una data successiva di loro gradimento;

#### **2) una compensazione pecuniaria pari a**

- a) 250 Euro per le tratte fino a 1.500 km;
- b) 400 Euro per le tratte intracomunitarie superiori ai 1.500 km e per tutte quelle verso Paesi terzi comprese tra 1.500 e 3.500 km;
- c) 600 Euro per tutte le altre tratte.

La compensazione forfetaria si riduce del 50% qualora il volo alternativo giunga a destinazione non oltre 2 ore (punto 2a), 3 ore (punto 2b) o 4 ore (punto 2c) rispetto al previsto orario di arrivo del volo originario;

**3) assistenza gratuita:** pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, pernottamento in albergo, trasferimento tra l'aeroporto e l'albergo, due telefonate o messaggi via fax o posta elettronica.



**Cancellazione del volo** (lettera tipo a pag. 43)

**1) Rimborso entro sette giorni** del prezzo pieno del biglietto (se il volo è diventato inutile) ed eventuale volo di rientro all'aeroporto di partenza iniziale;

**2) compensazione pecuniaria** come nel caso del negato imbarco, a meno che non siate state avvertiti della cancellazione:

- almeno due settimane prima della partenza programmata;
- tra due settimane e sette giorni prima della partenza e vi sia stato offerto un volo alternativo in partenza non più di 2 ore prima e in arrivo a destinazione non più di 4 ore dopo il vostro volo originario;
- meno di sette giorni prima della partenza, e vi sia stato offerto un volo alternativo che giunga a destinazione non più di 2 ore dopo l'orario originario.

Il diritto alla compensazione pecuniaria decade se il volo è cancellato per cause di forza maggiore;

**3) assistenza** (come sopra).

Ritardo del volo (lettera tipo a pag. 45)

Avete diritto all'assistenza sopra descritta in caso di ritardi

- di almeno 2 ore per tratte fino a 1.500 km,
- di almeno 3 ore per tratte intracomunitarie superiori ai 1.500 km e per tutte le altre comprese tra 1.500 e 3.500 km,
- di almeno 4 ore per tutte le altre tratte.

Per ritardi superiori alle 5 ore, se il viaggio è divenuto inutile avete diritto – oltre all'assistenza – al rimborso del prezzo del biglietto e a un volo di rientro al luogo di partenza.

Il passeggero, inoltre, può rivolgersi ai tribunali competenti per contestare qualunque altro danno non ancora risarcitogli, salvo il caso in cui, a fronte di un eccesso di prenotazioni, si sia offerto volontariamente di cedere la sua prenotazione in cambio di una compensazione.

Se il volo contestato rientra in un pacchetto turistico, la compagnia aerea è tenuta a risarcire il tour operator, che a sua volta dovrà versare le somme percepite ai propri clienti. Nei viaggi tutto compreso, infatti, egli è l'unico soggetto con cui il consumatore stabilisce un rapporto contrattuale.

**Obbligo di informazione**

La compagnia aerea ha l'obbligo di consegnare ai passeggeri interessati un modulo che illustri i loro diritti in materia di compensazione pecuniaria e assistenza in caso di negato imbarco. Inoltre deve fissare le regole per l'imbarco dei passeggeri in caso di eccesso di prenotazioni e metterle a disposizione del pubblico nelle agenzie di viaggio e presso i suoi banchi di accettazione.

**Bagaglio: perdita, danneggiamento, ritardo nella consegna**

I diritti dei passeggeri per disservizi inerenti il bagaglio sono definiti dal Regolamento CE 889/2002, che prevede un risarcimento nella misura massima di 1.000 DSP, pari a circa 1.200 Euro. Sono risarcibili i danni materiali (ad esempio il rimborso delle spese per l'acquisto di beni di prima necessità in caso di ritardata consegna del bagaglio), ma non quelli immateriali („vacanza rovinata“). E soprattutto non dimenticate di conservare gli scontrini delle spese sostenute!





## 4.3 TIME SHARING

### Dolori... condivisi

**“Qui anch’io son uomo...” fece dire Goethe al suo Faust. Eppure Goethe non fu mai a Gran Canaria, alle Seychelles o sul Mar Rosso. Se vi fosse stato, probabilmente vi avrebbe voluto rimanere per sempre. La prospettiva di acquistare una casa in un luogo paradisiaco è oggi l’esca che impiegano vari operatori attivi nel settore del cosiddetto time-sharing, per proporre contratti di proprietà condivisa in residenze turistiche di tutto il mondo. Chi sottoscrive uno di questi contratti diviene però solamente titolare di diritti di abitazione in determinati periodi dell’anno, e dopo breve tempo si accorge dell’amara realtà.**

Per time-sharing si intende l’acquisto del diritto di utilizzare a scopo turistico in un arco temporale abbastanza lungo (il minimo è tre anni) un appartamento, una stanza d’albergo o dei “punti vacanza” all’interno di strutture turistiche. Per evitare di essere vincolati sempre allo stesso luogo e nello stesso periodo dell’anno si sono creati col tempo dei circuiti nazionali e internazionali di “scambio”, con l’intermediazione di agenzie che naturalmente vogliono anche essere pagate per questo servizio.

La vendita di questi contratti avviene perlopiù nella località turistica ove sorgono le strutture, ma in diversi casi anche nel luogo di residenza dell’acquirente. Quando quest’ultimo non può visionare direttamente l’immobile proposto, vuoi perché situato all’estero, vuoi perché ancora in fase di costruzione o addirittura solo sulla carta, ha diritto che il venditore prima della conclusione del contratto gli consegna un prospetto informativo, i cui contenuti sono rigidamente disciplinati dalla legge.

Tuttavia non passa giorno che qualche malcapitato vada a sottoscrivere un contratto proposto da un venditore poco onesto. D’altronde, uno dei problemi in questo ambito è che le tecniche di vendita sono spesso inaspettatamente raffinate e aggressive. Una tecnica usata per “catturare” clienti consiste nel contattarli comunicando loro la “vincita di un viaggio” o altri premi, che verranno consegnati nel corso di un incontro che poi si rivelerà finalizzato alla vendita. Di fronte a tutte le tecniche di persuasione impiegate in tali occasioni è ben difficile mantenere il sangue freddo.

Una certa confusione viene creata ad arte intorno a quello che sarà il reale oggetto dell’acquisto attraverso il contratto: si parla di “time-sharing”, di “diritto temporaneo di abitazione”, di una “nuova forma di vacanza”, ma non ci si avvicina mai alla chiara descrizione di quanto viene proposto. Poter utilizzare un immobile, o poterne disporre, non significa necessariamente esserne il legittimo proprietario!

Spesso i prodotti del tipo time-sharing vengono presentati come opportunità di investimento, da sfruttare in prima persona o attraverso la locazione a terzi. Attenzione però: la realtà è tutt’altra cosa. In primo luogo vanno calcolati nel dettaglio tutti i costi accessori ed anche gli eventuali rischi legati alla firma di un contratto di time-sharing. Eccone qualche esempio:

- costi annui di gestione;
- costi di adesione al circuito di scambio;
- possibili ed elevati costi di assistenza legale e di tutela giudiziale in caso di controversie, il più delle volte con un venditore straniero;

- elevati costi di trasferimento dal luogo di residenza a quello dove sorge l’immobile all’estero;
- rischi di fallimento, particolarmente frequente nel settore del time-sharing;
- impossibilità pratica di rivendere la propria quota, in un mercato piuttosto saturo.

#### I diritti del consumatore che ha acquistato con formula time-sharing

Il Codice del Consumo disciplina in dettaglio il contratto di acquisto del “diritto di godimento ripartito di un bene immobile”:

- **recesso:** entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto l’acquirente può recedere dallo stesso, **per iscritto con raccomandata a.r.**, senza dover indicare le ragioni del recesso;
- il contratto deve essere sempre redatto **in forma scritta**, a pena di nullità e nella lingua dello Stato membro in cui risiede l’acquirente oppure in un’altra lingua europea a sua scelta;
- in caso di recesso dell’acquirente, il venditore potrà richiedere solo il rimborso delle spese documentate e realmente sostenute per la conclusione del contratto, che deve fare esplicita menzione delle stesse;
- se il contratto non contiene anche solo uno degli elementi essenziali previsti, come ad es. l’informazione sul diritto di recesso, o l’esatta indicazione dell’identità e del domicilio del venditore, il termine per l’esercizio del diritto di recesso da parte dell’acquirente diventa di **3 mesi** dalla conclusione! In questo caso il venditore perde ogni diritto al rimborso delle sue spese e non può pretendere alcuna eventuale penale;
- il venditore non può pretendere alcun versamento di acconto o caparra a titolo di anticipo fino alla scadenza del termine di 10 giorni concesso per l’esercizio del diritto di recesso! Ogni richiesta di pagamento prima di tale termine va rifiutata con decisione.

Tutti i Paesi membri dell’Unione Europea hanno recepito tale normativa, dettata da una direttiva comunitaria, garantendo così ai consumatori un minimo di tutela, soprattutto attraverso la previsione del diritto di recesso entro 10 giorni. Va tenuto presente però che di regola questi contratti contengono un richiamo alla normativa dello Stato nel quale si trova l’immobile o di quello dove è stato sottoscritto il contratto. Ciò significa che chi acquista al di fuori dell’Unione Europea non può aspettarsi la tutela offerta dalla legislazione comunitaria.



## 4.4 VACANZE ROVINATE

### Delusi e snervati

**Se in realtà l'hotel è ancora in costruzione, la spiaggia assomiglia ad una discarica, lo stomaco è in subbuglio dopo aver pasteggiato con cibo avariato... e se l'intera vacanza porta più rabbie che riposo, è forse il caso di chiedere un risarcimento danni per vacanza rovinata.**

Con una sentenza datata 12 marzo 2002 la Corte di Giustizia Europea ha aperto un nuovo capitolo del diritto in ambito turistico: quello del risarcimento danni in caso di "vacanza rovinata". Nel caso un tour operator non adempia del tutto oppure adempia in modo insoddisfacente a gran parte delle prestazioni concordate per causa a lui imputabile, il turista può pretendere dallo stesso un risarcimento per il danno patito. La semplice trascuratezza dell'organizzazione può già fornire un presupposto per avviare l'azione, che potrà avere buoni esiti se si riusciranno a fornire elementi oggettivi di valutazione. La giurisprudenza del nostro Paese ha finora seguito determinati criteri nella quantificazione del danno:

- scostamento qualitativo delle prestazioni rese rispetto a quelle pattuite
- impegno dell'organizzazione turistica nell'eliminazione delle carenze lamentate
- corresponsabilità del consumatore
- tipologia e durata del soggiorno turistico

- conseguenze del mancato o imperfetto adempimento rispetto alla situazione soggettiva del consumatore
- comportamento recidivo da parte del tour operator
- elementi riferiti alla persona del consumatore (età, attività lavorativa, stato di salute)
- hobbies e preferenze personali del consumatore.

Dopo la sentenza pronunciata nel 2002, sempre più turisti si sono avvalsi del proprio diritto a reclamare un risarcimento per vacanza rovinata (per le relative modalità si veda sotto). La cosiddetta "Tabella di Francoforte" offre delle indicazioni circa l'entità di quanto si può pretendere come risarcimento, anche se in Italia non ci si richiama espressamente a tabelle di sorta davanti al Giudice. Le cifre riportate dalla Tabella di Francoforte relativamente alle riduzioni di prezzo che si possono richiedere posseggono un semplice valore di orientamento, che appunto **in Italia non ha alcuna rilevanza giuridica.**

#### "Tabella di Francoforte":

| carenze di impianti e servizi:                         |        |
|--|--------|
| servizi igienici (toilette, bagno, boiler acqua calda) | 15%    |
| impianto di aria condizionata*                         | 10-20% |
| completa assenza di servizio in camera                 | 25%    |
| pulizia dei locali insufficiente                       | 10-20% |
| disturbi acustici di giorno                            | 5-25%  |
| disturbi acustici di notte                             | 10-40% |

| alloggio:   |        |
|---|--------|
| scostamenti da quanto prenotato                               | 10-25% |
| diversa localizzazione (distanza dalla spiaggia)              | 5-15%  |
| diversa tipologia ricettiva (ad es. hotel invece di bungalow) | 5-10%  |
| stanza doppia invece di singola*                              | 20%    |
| stanza troppo piccola / senza balcone*                        | 5-10%  |
| niente vista mare*  | 5-10%  |
| assenza di bagno/WC (in stanza)*                              | 15-25% |
| assenza di condizionamento aria*                              | 10-20% |
| danni alla stanza (crepe, umidità)                            | 10-50% |

| ristorazione:                    |        |
|----------------------------------|--------|
| completamente assente            | 50%    |
| scarsa presenza di cibi caldi    | 10%    |
| cibi avariati (non commestibili) | 20-30% |

| servizio:                                    |        |
|--|--------|
| self-service (invece del servizio al tavolo) | 10-15% |
| consumazioni organizzate in turni            | 10%    |
| suppellettili sporche                        | 10-15% |

| altro:                        |        |
|-------------------------------|--------|
| piscina inesistente o sporca* | 10-20% |
| spiaggia sporca               | 10-20% |

\* in caso di presenza garantita dal tour operator o al momento della prenotazione

Fonte: Bild-Woche

## Risarcimento da vacanza rovinata



**Per un'intera estate un tour operator altoatesino ha provveduto ad avvisare i propri clienti solo immediatamente prima dell'arrivo nel luogo di villeggiatura circa il fatto che la residenza turistica a 4 stelle da loro prenotata era in realtà ancora in costruzione, per cui si rendeva necessario dirigersi in un hotel a 3 stelle. Decine di consumatori snervati si**

sono rivolti al Centro Tutela Consumatori una volta rientrati dalla vacanza. Dal momento che il tour operator non era disponibile a soluzioni amichevoli, lo Studio Legale Wielander & Walther ha condotto una causa per conto di una parte dei consumatori delusi. Rivolgiamo ora alcune domande all'Avv. Joachim Unterholzner, che ha provveduto a far valere i diritti di questi consumatori:

**konsuma: in cosa si è configurata la "colpa" del tour operator?**

L'organizzatore ha pubblicizzato la residenza turistica in questione per tutta l'estate del 2006, nonostante al più tardi da inizio giugno fosse perfettamente al corrente del fatto che la struttura non sarebbe stata pronta prima di agosto. Invece di informare immediatamente i consumatori di tale indisponibilità, egli ha preferito tenerli all'oscuro del tutto fino a poche ore prima dell'arrivo sul luogo della vacanza, informandoli all'ultimo che sarebbero stati condotti in un hotel di categoria inferiore.

**konsuma: quale sarebbe stato un comportamento corretto da parte dell'organizzatore?**

Appena appreso dell'indisponibilità della struttura turistica, egli avrebbe dovuto informare per iscritto i propri clienti circa la necessità di una struttura alternativa. E naturalmente non avrebbe più dovuto pubblicizzare la residenza turistica indisponibile.

**konsuma: cosa prevede la legge in un caso come questo a tutela del viaggiatore?**

Ai sensi dell'art. 91 del Codice del consumo è fatto carico al tour operator di informare il consumatore per tempo e in forma scritta circa importanti variazioni all'interno del pacchetto turistico prenotato. Una volta informato, il consumatore ha poi il diritto di decidere se accettare le variazioni proposte o se recedere dal contratto senza alcuna penalità.

**konsuma: esiste al proposito in Italia una giurisprudenza consolidata?**

Vi è tutta una serie di sentenze di primo grado che riconoscono ai consumatori un risarcimento danni fondato sulla lesione dell'obbligo di informazione sancito dall'art. 91 del Codice del consumo. Dal momento che si tratta di una disposizione relativamente recente non esistono invece sentenze di grado più elevato.

**konsuma: come ha potuto giungere in questo caso ad una soluzione della controversia?**

Prima di tutto il tour operator è stato invitato in via extragiudiziale a formulare una proposta di congruo indennizzo per il danno da vacanza rovinata. Questi ha però risposto per iscritto di "attendere tranquillo la pronuncia del Tribunale", e così a nome di 35 consumatori è stato avviato un procedimento contenzioso. Solo una volta avviato in concreto il procedimento e fissate le prime udienze, il tour operator ha preferito accettare il pagamento di un congruo indennizzo ai consumatori.

**konsuma: quanto hanno ottenuto esattamente i consumatori a titolo di risarcimento?**

Essi hanno ottenuto la restituzione del 45% dell'importo pagato per l'acquisto del pacchetto turistico. Inoltre il tour operator ha dovuto sopportare tutte le spese legali e processuali.

**konsuma: che consiglio vuole dare ai consumatori che si trovino in posizione analoga?**

Il consumatore dovrebbe ricordarsi di chiedere per iscritto all'organizzatore prima della partenza un'ulteriore conferma del fatto che il pacchetto turistico riporterà fedelmente quanto pattuito all'atto della sottoscrizione contrattuale. Se poi venissero comunicati scostamenti rilevanti rispetto a tali accordi, al consumatore spetterà il diritto di recedere dal contratto entro i due giorni lavorativi successivi alla comunicazione. Se gli scostamenti in peggio dovessero avvenire dopo la partenza, o se parte delle prestazioni concordate non potessero più essere fornite, l'organizzatore sarà tenuto ad offrire al cliente delle alternative valide, senza poter richiedere alcun supplemento di prezzo.

Fondamentalmente ognuno ha diritto ad una vacanza riuscita, e più esattamente a quella vacanza che si è inteso prenotare. "Il danno da vacanza rovinata va configurato come un danno strettamente legato all'inesatta o mancata esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di vendita di pacchetto turistico, da parte del venditore del pacchetto o dell'organizzatore del viaggio" (*Tribunale Ragusa, 7 febbraio 2006*). Al giorno d'oggi - caratterizzato da una limitatezza nelle risorse finanziarie e nel tempo libero a disposizione del singolo - appare equo riconoscere al consumatore un risarcimento che compensi le delusioni e lo stress conosciuti in seguito alla carenza delle prestazioni concordate nell'ambito della vacanza prenotata.



## 4.5 SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE IN VIA EXTRAGIUDIZIALE

### Conciliazione sotto l'ombrellone

I motivi per litigare durante le vacanze non mancano davvero. Magari cominciano con una pallonata sulla testa del solito malcapitato bagnante che sta tranquillamente disteso sotto il sole, o con la rabbia che sale alla vista di una sudicia camera d'albergo, per (non) finire con la perdita del bagaglio. C'è chi se la prende troppo a cuore e vuole andare in Tribunale, finendo spesso col perdere tempo e denaro senza avere alcuna soddisfazione. Altri invece si rassegnano e rinunciano a far valere i propri diritti. Lo strumento della conciliazione offre oggi un'opportunità di soluzione che accontenta tutte le parti coinvolte.

La Cooperativa Bagnini di Cervia e la Federconsumatori offrono un esempio di come le cose potrebbero funzionare al meglio: l'anno scorso è stato avviato un nuovo servizio di Sportello salvavacanza, specializzato nella tutela giuridica del turista, con l'obiettivo di intervenire in caso di controversie proponendo alle parti in

lite una soluzione di tipo conciliativo. Quando un turista ritiene di non essere stato trattato con la dovuta correttezza, deve prima di tutto rivolgersi al proprietario dello stabilimento balneare per cercare di risolvere la questione. Se non dovesse ottenere risposta entro tre giorni dal reclamo, o dovesse ricevere una risposta non soddisfacente, il cliente potrà rivolgersi alla Camera di Conciliazione, in cui un rappresentante della Cooperativa Bagnini ed un responsabile di Federconsumatori cercheranno di addivenire ad un accordo soddisfacente per entrambe le parti.

Questa iniziativa appartiene in gergo tecnico alla categoria delle ADR (Alternative Dispute Resolutions), che presenta in generale proposte alternative al ricorso alla giurisdizione ordinaria. Dal momento che i reclami sollevati in ambito turistico si rivelano sempre più spesso di natura transfrontaliera o internazionale, la ricerca di soluzioni da parte del singolo turista si rivela assai difficoltosa. La promozione di tali "ADR" anche nel settore turistico rappresenta per tali ragioni ormai da anni un impegno costante delle associazioni dei consumatori sia in Italia che all'estero.

L'esempio di Cervia non è il solo: esiste tutta una serie di iniziative che percorrono con successo la strada della soluzione extragiudiziale: prendiamo la **"Conciliazione sulla mobilità"** lanciata dal Verkehrsclub Deutschland, nota organizzazione attiva nell'ambito della mobilità ecologica, che aiuta chi viaggia in treno, autobus, nave ed aereo a far valere i propri diritti. Presupposto per attivare un reclamo presso questa struttura è l'aver rilevato un problema nel trasporto ferroviario, navale, aereo o su strada con mezzi gestiti da ditte o società aventi sede in Germania, ed è necessario aver già tentato senza successo la ricerca di una soluzione bonaria contattando direttamente la controparte.

La Camera arbitrale nazionale e internazionale di Milano offre invece un'opportunità molto apprezzata quando esistono grandi distanze geografiche tra il consumatore che reclama e la società o il prestatore di servizi che non ha adempiuto in tutto o in parte ai suoi obblighi contrattuali: con "Risolvi online", vera e propria **conciliazione online** appartenente alla categoria delle cosiddette ODR - Online Dispute Resolutions, tutte le fasi della trattativa vengono svolte appunto online. Anche la Camera di commercio di Firenze ha istituito un Organo di conciliazione che si occupa in genere di controversie sorte tra consumatori e prestatori di servizi, con particolare attenzione per le dispute in ambito turistico. Il suo funzionamento è possibile sia online, sia attraverso il contatto diretto cercato da quei turisti che durante la loro permanenza in Toscana incontrino difficoltà con operatori locali. Altri 80 enti camerali prevedono forme di conciliazione, con esiti piuttosto differenziati.

**Conciliazione offerta dal Verkehrsclub Deutschland:**  
[www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

**Camera di commercio di Milano, conciliazione online:**  
[www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=118319](http://www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=118319)

**Organo di conciliazione della Camera di commercio di Firenze:** [www.fi.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemaca=4&page=informazioni&index=1&idcategoria=569](http://www.fi.camcom.it/default.asp?idtema=1&idtemaca=4&page=informazioni&index=1&idcategoria=569)

**Camera di conciliazione dello Sportello salvavacanze di Cervia:** e-mail: [info@sosvacanze.it](mailto:info@sosvacanze.it)



**Reclamo nell'ambito di pacchetti turistici (ai sensi dell'art. 98 D.lgv. n. 206/2005 – Codice del Consumo)**

In caso di reclami nell'ambito di una vacanza „tutto compreso“ (ossia un pacchetto turistico risultante dalla prefissata combinazione di almeno due prestazioni, quali ad es. volo e alloggio) si applicano le disposizioni del Decreto legislativo n. 206/2005. Il termine per sporgere reclamo è di 10 giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza.

Per far valere tale diritto è necessario aver contestato preventivamente la situazione anomala presso la direzione dell'albergo e, se possibile, presso l'agenzia di viaggi.

La lettera di reclamo dovrebbe essere accompagnata da fotografie che documentino in modo inequivocabile l'anomalia riscontrata.

Mittente

luogo e data

Raccomandata con Avviso di Ricevimento

Spett.le Nome ed indirizzo del Tour Operator

Spett.le Nome ed indirizzo dell'agenzia viaggi

p.c. Centro Europeo Consumatori - Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano

**Oggetto: Nome, Cognome; Contratto Rif. Indicazione Reclamo ex art. 98 D.lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo")**

Gentili Signore, egregi Signori,

Tramite l'agenzia viaggi (*nome*) avevo prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (*inizio*) a (*fine*) in località presso la struttura alberghiera (*indicazione dell'albergo*).

Con la presente mi permetto di segnalare i seguenti vizi riscontrati in tale struttura: (*Esempi*)

- Camera singola invece di camera doppia
- Rumore intollerabile dovuto a cantiere aderente, discoteca
- Divario da quanto promesso/indicato nel catalogo (es. distanza da centro, spiaggia)
- Camera „con vista al mare“ non era tale
- Spettacoli e altri manifestazioni di divertimento promessi mancavano: spettacoli serali soppressi, gare sportive sopresse, mancata animazione bambini)
- Situazione igienica intollerabile (carente pulizia della stanza, segni di muffa in bagno, polvere sotto il letto)
- Insetti in camera

a) Mi sono recato/a immediatamente alla direzione della struttura per reclamare. Il responsabile dell'hotel però non si è mostrato disposto a rimediare ai vizi riscontrati.

oppure b) Mi sono recato/a immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione riscontrata. Solo dopo varie discussioni/parecchi giorni sono riuscito/a ad avere una stanza in un altro Hotel. Tutto ciò però solo dietro pagamento di un supplemento di Euro (*ammontare del sovrapprezzo*).

oppure c) Mi sono recato/a immediatamente alla direzione della struttura per segnalare la situazione e data la mancata attivazione da parte dei responsabili dell'Hotel mi sono sentito/a costretto/a ad interrompere anticipatamente le mie vacanze.

Allego copia dell'apposito materiale fotografico al fine di documentare la situazione riscontrata: *elenco dei documenti allegati*

A causa di tali circostanze ho dovuto sostenere ulteriori spese che sono quantificabili come segue: distinta delle spese sostenute (es. spese di trasporto alla spiaggia, ev. sovrapprezzo per la nuova stanza)

oppure A causa di tali circostanze la prestazione come promessa non è stata adempiuta regolarmente e Vi chiedo per ciò di restituirmi, previa riduzione del prezzo, parte dell'importo da me corrisposto.

Per di più non ho potuto trascorrere il mio periodo di vacanze in modo sereno e tranquillo e Vi chiedo di risarcire il danno subito per via del mancato godimento di parte delle mie vacanze e quantificabile in Euro XX a titolo di risarcimento per vacanza rovinata.

Se il l'importo di (somma delle ulteriori spese/rispettivamente importo richiesto a titolo di riduzione prezzo ed il risarcimento da vacanza rovinata) non dovesse essere accreditato entro e non oltre dieci giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine sarei costretto/a ad adire l'Autorità Giudiziaria con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Cordiali saluti

Firma (*nome e cognome*)

Coordinate bancarie: Imprese italiane BBAN - Imprese estere IBAN e BIC (SWIFT)

Allegati: fotografie, documenti probatori



**NB: Allegare sempre in copia e mai in originali! È consigliabile tenersi una copia della lettera e dei documenti allegati**

### Recesso dal contratto di pacchetto turistico prima della partenza a causa di modifiche sostanziali al programma di viaggio

Ai sensi degli articoli 91 e 92 del Decreto legislativo n. 206/2005, in caso di modifica o eliminazione di elementi sostanziali del contratto prima della partenza, il consumatore/la consumatrice può recedere, senza pagamento di penali, entro due giorni lavorativi dall'avviso di modifica; lo stesso/la stessa ha altresì diritto a un risarcimento oppure a un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo.

**Attenzione:** le modifiche contrattuali devono essere di carattere sostanziale!!

*N.B.: le parti della lettera scritte in corsivo vanno sostituite con le informazioni ivi indicate; la parte di testo evidenziata in grigio va cancellata!*

Mittente

luogo e data

Raccomandata con Avviso di Ricevimento

Spett.le Nome ed indirizzo del Tour Operator

Spett.le Nome ed indirizzo dell'agenzia viaggi

p.c. Centro Europeo Consumatori - Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano

**Oggetto:** *Nome, Cognome;* **Cambiamenti significativi contratto** *indicazione;* *soggiorno dal data inizio al data fine nella struttura nome albergo in località*

Gentili Signore, egregi Signori,  
tramite l'agenzia viaggi (*nome*) avevo prenotato un soggiorno, contenuto in un pacchetto turistico, per il periodo da (*inizio*) a (*fine*) in località presso struttura alberghiera.

In data \_\_\_\_\_ sono stata informata che ci sarebbero verificati dei cambiamenti significativi nel programma di viaggio: descrizione dei cambiamenti, ad es.: *cambiamento orario aereo, cambiamento località turistica e/o struttura alberghiera*  
Siccome non intendo accettare tali cambiamenti e non essendoci neanche stata una proposta accettabile da parte Vostra, formulo la presente per esercitare il mio diritto di recesso senza pagamento di penale in base a quanto stabilito negli artt. 91 e 92 D.lgs. 206/2005 e Vi chiedo la restituzione di quanto pagato a titolo di anticipo tramite versamento bancario sul conto sotto indicato.

*Oppure* Siccome non intendo accettare tali cambiamenti formulo la presente per esercitare il mio diritto di usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza supplemento di prezzo. A tale riguardo Vi prego di propormi un viaggio alternativo di qualità equivalente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Firma (*nome e cognome*)

*Dati bancari: impresa italiana: BBAN - Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)*

*Allegato: copia contratto viaggio, copia certificato medico o altro documento, copia raccomandata agenzia di viaggio*

**! NB: Allegare sempre in copia e mai in originali! È consigliabile tenersi una copia della lettera e dei documenti allegati**

### Viaggi aerei: annullamento del volo

La seguente lettera tipo è da utilizzarsi per le richieste di indennizzo in caso di annullamento del volo prenotato (Regolamento CE 261/2004). Al fine di far valere i propri diritti, il consumatore deve indirizzare il reclamo alla compagnia aerea (ovvero al tour operator nel caso di un pacchetto turistico) e una eventuale copia per conoscenza all'agenzia di viaggi, possibilmente allegando una fotocopia del biglietto aereo. In aggiunta all'azione risarcitoria per danno materiale promossa ai sensi del citato regolamento comunitario, è possibile avanzare ulteriore richiesta di risarcimento conformemente alle norme di diritto nazionale.

Mittente

luogo e data

Raccomandata con Avviso di Ricevimento

Spett.le Nome ed indirizzo dell'agenzia viaggi  
 Spett.le Nome ed indirizzo del tour operator (se si tratta di un viaggio „tutto compreso“)  
 Spett.le Nome ed indirizzo della Compagnia aerea  
 p.c. Centro Europeo Consumatori - Via Brennero 3 - I-39100 Bolzano

#### Oggetto: Richiesta di rimborso basata sul regolamento (CE) n. 261/2004 relativo alla cancellazione di volo

Passeggero: *indicare proprie generalità*

Numero del volo: \_\_\_\_\_

Data del volo di andata, aeroporto

Data del volo di ritorno, aeroporto

Spett.le \_\_\_\_\_,  
 In data \_\_\_\_\_ ho prenotato presso l'agenzia \_\_\_\_\_ un volo a destinazione di \_\_\_\_\_ per il giorno \_\_\_\_\_ con ritorno il \_\_\_\_\_.

Non ho potuto imbarcarmi su tale volo per cancellazione del volo. La cancellazione del volo mi è stata comunicata solamente ... (*indicare quante ore o giorni prima siete stati informati*) prima della partenza.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:

**a) scegliere tra il rimborso del biglietto** qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) ed un volo alternativo: Euro \_\_\_\_\_ (*v. pag. 35*)

**b) una compensazione pecuniaria:** pari a Euro \_\_\_\_\_

**c) assistenza all'aeroporto:** pasti e bevande, sistemazione in albergo con relativo servizio navetta, due telefonate, fax, o messaggi elettronici

*Eventualmente potete aggiungere:*

Inoltre, a causa del volo annullato, non mi era possibile trascorrere una vacanza serena (*oppure:* A causa del volo annullato ho perso ... giorni delle mie vacanze); pertanto Vi invito a rimborsarmi anche il danno da vacanza rovinata, quantificabile in \_\_\_\_\_

NB: In Italia attualmente il danno da „vacanza rovinata“ è stato riconosciuto solo nell'ambito dei viaggi tutto compreso. E' possibile richiedere questo rimborso anche quando la vacanza è stata rovinata a causa di un annullamento di un volo; sarà però molto difficile riuscire ad ottenere il rimborso senza azione legale.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di Euro \_\_\_\_\_ mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo cordiali saluti.

Firma (*nome e cognome*)

Coordinate bancarie: *Imprese italiane BBAN - Imprese estere IBAN e BIC (SWIFT)*

Allegati: *copia del biglietto aereo, copia ricevute spese sostenute*



**NB. Conservate copia del reclamo e dei documenti allegati! allegate mai gli originali.**

**Viaggi aerei: negato imbarco (overbooking)**

La seguente lettera tipo è da utilizzarsi per le richieste di indennizzo in caso di negato imbarco sul volo prenotato (Regolamento CE 261/2004). Al fine di far valere i propri diritti, il consumatore deve indirizzare il reclamo alla compagnia aerea (ovvero al tour operator nel caso di un pacchetto turistico) e una eventuale copia per conoscenza all'agenzia di viaggi, possibilmente allegando una fotocopia del biglietto aereo. Anche in questo caso, oltre all'azione risarcitoria per danno materiale promossa ai sensi del citato regolamento comunitario, è possibile avanzare ulteriore richiesta di risarcimento conformemente alle norme di diritto nazionale.

Mittente

luogo e data

Raccomandata con Avviso di Ricevimento

Spett.le Nome ed indirizzo dell'agenzia viaggi  
 Spett.le Nome ed indirizzo del tour operator (*se si tratta di un viaggio „tutto compreso“*)  
 Spett.le Nome ed indirizzo della Compagnia aerea  
 p.c. Centro Europeo Consumatori - Via Brennero 3 - I-39100 Bolzano

**Oggetto: Richiesta di rimborso basata sul regolamento (CE) n. 261/2004 relativo al negato imbarco, cancellazione di volo e ritardo prolungato.**

Passeggero: indicare proprie generalità

Numero del volo: \_\_\_\_\_

Data del volo di andata, aeroporto

Data del volo di ritorno, aeroporto

Spett.le \_\_\_\_\_,

In data \_\_\_\_\_ ho prenotato presso l'agenzia \_\_\_\_\_ un volo a destinazione di \_\_\_\_\_ per il giorno \_\_\_\_\_ con ritorno il \_\_\_\_\_.  
 Non ho potuto imbarcarmi su tale volo per eccesso di prenotazioni.

Ai sensi della normativa summenzionata, mi spetta un indennizzo pari a:

**a) scegliere tra il rimborso del biglietto** qualora il viaggio sia divenuto inutile (nonché, se del caso, un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile) ed un volo alternativo: Euro \_\_\_\_\_

**b) una compensazione pecuniaria:** pari a Euro \_\_\_\_\_ (*v. pag. 35*)

**c) assistenza all'aeroporto:** pasti e bevande, sistemazione in albergo e relativo servizio navetta, due telefonate, fax o messaggi elettronici.

N.B.: I passeggeri che partecipano ad un pacchetto turistico ai sensi di questo Regolamento non hanno diritto al rimborso del biglietto se questo è previsto già dalla direttiva sui pacchetti turistici, ma soltanto al volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale.

Vi invito pertanto a versarmi l'importo di Euro (indicare la somma di a) + b) + c) mediante bonifico bancario entro 10 giorni dal ricevimento della presente. Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione, porgo cordiali saluti.

Firma (*nome e cognome*)Coordinate bancarie: *Imprese italiane BBAN - Imprese estere IBAN e BIC (SWIFT)*Allegati: *copia del biglietto aereo, copia ricevute spese sostenute***NB. Conservate copia del reclamo e dei documenti allegati! Allegate mai gli originali.**



### Viaggi aerei: ritardi nei voli

La richiesta di risarcimento in caso di ritardo del volo prenotato è disciplinata dai Regolamenti CE 889/2002 e 261/2004.

Mentre la normativa del 2002 stabilisce l'importo massimo risarcibile, pari a 4.150 DSP (circa 5.000 Euro), quella del 2004 definisce altri specifici diritti dei passeggeri quali l'assistenza (vitto, alloggio) e il rimborso del biglietto aereo.

Il risarcimento si limita ai danni materiali (ad esempio vitto, alloggio, taxi), mentre esclude quelli immateriali („vacanza rovinata“).

Mittente

luogo e data

Raccomandata con Avviso di Ricevimento

Spett.le Nome e indirizzo della Compagnia Aerea

p.c. Centro Europeo Consumatori - Via Brennero, 3 - 39100 Bolzano

**Oggetto:** *Nome, Cognome*; **Ritardo volo** (*indicazioni identificativi sul volo*) - **richiesta risarcimento danni in base a Regolamento 889/02 CE e/o Regolamento CE 261/04**

Gentili Signore, egregi Signori,

con la presente vorrei segnalare la seguente disfunzione riscontrata durante il volo (*indicazione sul volo*):

Per motivi non ulteriormente specificati l'ora di partenza del volo (*indicazioni sul volo*) prevista per le ore X è stata posticipata di oltre (*indicazione delle ore di ritardo*).

A causa di tale ritardo ho perso il volo di coincidenza delle ore X da (*luogo*) e sono stato/a costretto/a a cambiare volo dovendo pagare un sovrapprezzo di euro (*importo pagato*).

*Oppure* Per tali motivi sono stato/a costretto/a a passare (*indicazione delle ore*) ore all'aeroporto e sono arrivato/a all'Hotel solo (*ammontare delle ore*) ore dopo l'arrivo previsto.

*Oppure* A causa del ritardo era cessata al necessità di usufruire del volo (*incontro o simile*)

*Oppure* Indicazione della rispettiva situazione e delle conseguenze

Ciò premesso il danno subito a causa del ritardo del volo (*indicazioni sul volo*) può essere quantificato come segue:

*distinta delle voci di danno*

*rimborso biglietto non utilizzato*

*sovrapprezzo del biglietto volo cambiato*

*pernottamento ...*

Richiamandomi su quanto stabilito nel Regolamento CE n. 889/02 e/o nel Regolamento CE 261/04 in tema di risarcimento danni per ritardo volo Vi chiedo di risarcire il danno da me subito quantificabile in euro (*ammontare del danno risultante dalla distinta*).

Vi prego di accreditare il suddetto importo di Euro (*ammontare della somma*) entro e non oltre quindici giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine.

Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Cordiali saluti

Firma (*nome e cognome*)

*Dati bancari: impresa italiana BBAN - Impresa straniera IBAN e BIC (SWIFT)*

*Allegato: copia del biglietto aereo - copia dei biglietti aereo volo originario di coincidenza e volo cambiato di coincidenza - copia di ulteriori documenti/spese sostenute*



**NB: Allegare sempre in copia e mai in originali. È consigliabile tenersi una copia della lettera e dei documenti allegati**

**Bagaglio: perdita, danneggiamento, ritardo nella consegna**

I diritti dei passeggeri per disservizi inerenti il bagaglio sono definiti dal Regolamento CE 889/2002, che prevede un risarcimento nella misura massima di 1.000 DSP, pari a circa 1.200 Euro. Sono risarcibili i danni materiali (ad esempio il rimborso delle spese per l'acquisto di beni di prima necessità in caso di ritardata consegna del bagaglio), ma non quelli immateriali („vacanza rovinata“). E soprattutto non dimenticate di conservare gli scontrini delle spese sostenute!

*Mittente**luogo e data*

Raccomandata con Avviso di ricevimento

Spett.le Nome e indirizzo della Compagnia Aerea  
p.c. Centro Europeo Consumatori - via Brennero, 3 - 39100 Bolzano

**Oggetto:** *Nome, Cognome; volo (indicazioni identificativi sul volo)*  
**smarrimento/danneggiamento/ritardo bagaglio - risarcimento in base a Regolamento CE n. 889/02**

Gentili Signore, egregi Signori,

con la presente lettera vorrei segnalare *lo smarrimento del bagaglio/ il danneggiamento del bagaglio / il ritardo nella consegna del bagaglio* riscontrato in occasione del volo (*indicazioni numero, data, luogo di partenza/destinazione volo*).

(scegliete fra i seguenti casi quello idoneo e cancellate i restanti)

*Smarrimento bagaglio:*

Arrivato/a all'aeroporto di (*luogo*) ho dovuto constatare la mancanza della mia valigia. Immediatamente mi sono recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (*property irregularity report*) che allego in copia alla presente.

(*indicazione degli ulteriori contatti telefonici o via lettera*)

Sinora però non mi è stato consegnato il bagaglio smarrito né ho ottenuto un Vostro riscontro a tal proposito.

Al fine di una quantificazione del danno Vi specifico di seguito il preciso contenuto della valigia:

*elenco degli oggetti contenuti nella valigia smarrita, possibilmente allegando, copia degli scontrini o una stima del valore degli oggetti o testimoni e indicazione del valore della valigia.*

*Oppure danneggiamento bagaglio:*

Arrivato/a all'aeroporto di (*luogo*) ho dovuto constatare che il mio bagaglio (*e parte del rispettivo contenuto*) era danneggiato. Immediatamente mi sono recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (*property irregularity report*) che allego in copia alla presente.

(*indicazioni degli ulteriori contatti telefonici o via lettera*)

Sinora non mi è pervenuto nessun riscontro da parte Vostra.

Onde consentire una quantificazione del danno, in seguito mi permetto di specificare il tipo e l'entità del danneggiamento riscontrato: descrizione del danneggiamento e quantificazione del danno. In caso di danneggiamento della valigia: *Allego alla presente copia del preventivo delle spese di riparazione/della fattura dell'avvenuta riparazione/della fattura-scontrino di una valigia equivalente.*

*Oppure ritardo consegna bagaglio:*

Arrivato/a all'aeroporto di (*luogo*) ho dovuto constatare la mancanza della mia valigia. Immediatamente mi sono recato/a allo sportello reclami per compilare l'apposito modulo PIR (*property irregularity report*) che allego in copia alla presente.

Ovviamente, in attesa della mia valigia, sono stato/a costretto/a a comprare i beni di prima necessità.

Le rispettive spese risultano dalla seguente distinta:

*elenco dettagliato delle spese allegando in ogni caso copia dei rispettivi scontrini ai fini probatori.*

*Solo dopo (numero dei giorni) giorni sono stata informato/a del ritrovamento del mio bagaglio (può essere richiesto anche il rimborso delle spese di trasporto sostenute per ritirare il bagaglio all'aeroporto).*

Richiamandomi al Regolamento CE n. 889/02 in tema di risarcimento danni Vi chiedo di risarcire il danno quantificabile in Euro (*ammontare del danno risultante dalla distinta*) subito per via della situazione come descritta sopra.

Vi prego di accreditare il suddetto importo di Euro (*ammontare della somma*) entro e non oltre quindici giorni dal ricevimento della presente sul conto indicato a margine. Con riserva di ogni ulteriore e/o diversa azione.

Cordiali saluti  
firma (*nome e cognome*)

*Dati bancari: impresa italiana: BBAN - Impresa straniera: IBAN e BIC (SWIFT)*

*Allegato: Copia biglietto aereo - Copia tagliando bagaglio - Copia preventivo o fattura per valigia nuova (in caso di danneggiamento)  
- Copia degli scontrini delle spese (in caso di ritardata consegna del bagaglio)*



**NB. Allegare sempre in copia e mai in originali! È consigliabile tenersi una copia della lettera e dei documenti allegati**

## 5.1 UTILITÀ

## Links &amp; indirizzi

**Informazioni generali su viaggi, diritto e servizi per il turista:**

**www.euroconsumatori.org** (Centro Europeo Consumatori, Bolzano – sezione “Info”, sottosezione “viaggi, tempo libero, multiproprietà”)

**www.provincia.bz.it/tourismus/sicher\_reisen\_i.htm**  
(Raccolta di informazioni ad uso dei turisti curata dall’Ufficio provinciale Turismo e dalla Associazione provinciale delle agenzie viaggi)

**www.altroconsumo.it** (portale online dell’associazione nazionale Altroconsumo, consigli e test alla sezione “tempo libero”)

**www.stiftung-warentest.de** (portale online ricco di test comparativi – alla sezione “Freizeit + Reise”)

**www.arbeiterkammer.at/www-1002.html** (Camera del Lavoro austriaca - sezione viaggi)

**www.adac.de/reiseservice** (informazioni su diverse destinazioni turistiche raccolte dall’Automobile Club germanico)

**www.adac.de/routenplaner**

**www.viamichelin.it** (Mappe, itinerari, informazioni turistiche)

**www.enit.it** (Agenzia Nazionale del Turismo)

**www.fiavet.it** (Federazione Italiana Associazioni Imprese viaggi e turismo)

**www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org** (Organo di conciliazione del Verkehrsclub Deutschland)

**www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=135901** (Servizio RisolviOnline, Organo di conciliazione della Camera di commercio di Milano)

**www.fi.camcom.it** (Organo di conciliazione della Camera di commercio di Firenze, sezione “Servizi”, “Arbitrato e conciliazione”)

**info@sosvacanze.it** (Camera di conciliazione dello Sportello salvacanze di Cervia)

**Informazioni e consigli utili sui Paesi di destinazione:**

**www.viaggiaresecuri.mae.aci.it** (una miniera di informazioni su destinazioni turistiche, documenti, situazione sanitaria, numeri di emergenza, disposizioni valutarie, ecc. – curata dal Ministero degli Esteri in collaborazione con l’ACI)

**www.travellersociety.it** (sito dell’omonima Associazione all’insegna di una “cultura del viaggio”)

**Mezzi di trasporto in vacanza:**

**www.altroconsumo.it/map/src/111292.htm** (viaggiare in automobile - consigli per i preparativi ed il viaggio)

**www.trenitalia.it** (Ferrovie dello Stato)

**www.pro-bahn.de** (orari ferroviari di tutto il mondo)

**www.enac-italia.it** (Ente Nazionale per l’aviazione civile – tra le pubblicazioni “Conosci i tuoi diritti”)

**Salute in viaggio e misure di profilassi sanitaria:**

**www.ministerosalute.it** (Ministero Italiano della Salute)

**www.viaggiesalute.org** (sito curato da medici in collaborazione col Centro dell’Organizzazione Mondiale della Sanità per la Medicina del Turismo)

**www.gesundes-reisen.de** (Centro di medicina del turismo specializzato in medicina tropicale)

**www.adac.de/ReiseService/tourset\_reisefuehrer/Reisemedizin** (Guida alla medicina di viaggio curata dall’Automobile Club germanico)

**www.fit-for-travel.de** (Istituto di medicina tropicale dell’Università di Monaco)

**www.reisemed.at** (Centro di medicina di viaggio presso l’Istituto di medicina tropicale dell’Università di Vienna)

**www.crm.de** (Centro germanico di medicina dei viaggi)

**http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/it/oj/2006/L\_204/L\_20420060726it00010009.pdf** (Legislazione UE - diritti delle persone disabili nel trasporto aereo)

**www.ibft.at** (Piattaforma informativa del turismo senza barriere in Austria)

**www.hotel.bz.it** (Guida turistica “Alto Adige per tutti”)

**www.italiapertutti.it** (Vademecum del turismo senza barriere in Italia)

**www.independent.it** (Cooperativa Sociale “independent L.”)

**Turismo sostenibile:**

**www.atmosfair.de** (misure di compensazione a tutela del clima)

**www.myclimate.org** (misure di compensazione a tutela del clima)

**www.flygreen.de** (misure di compensazione a tutela del clima)

**www.zukunft-reisen.de** (ambiente e sostenibilità in viaggio)

**www.infonetz-owl.de** (ambiente e sostenibilità in viaggio)

**www.eed.de/de/de.col/de.col.d/de.sub.10/de.sub.pub/**  
(Brochure “Fair Reisen mit Herz und Verstand”)

**www.travelife.eu** (sistema di valutazione e validazione sul principio della sostenibilità curato dalla Commissione UE)

**www.respect.at** (Istituto per lo sviluppo sostenibile nel turismo internazionale)

**www.oberoesterreich-tourismus.at/sixcms/media.php/1271/Ethikkodex\_Regionen%20und%20Destinationen.pdf** (Codice Etico Globale per le attività turistiche)

**www.visumsurf.ch/start/site.php?l=&b=vt** (Piattaforma informativa sullo sviluppo sostenibile nelle attività turistiche)

**Lettere tipo – Reclami in materia di viaggi e turismo**

**www.provincia.bz.it/verbraucherberatung/index\_i.aspx?PATH\_ID=208** (Rete Civica dell’Alto Adige in collaborazione con il CEC di Bolzano)