

---

## Rimborsi per viaggi annullati a causa del Covid-19

Ven 31/07/2020 - 10:40

### Quali sono le difficoltà che incontrano i consumatori?

**Dalla fine di febbraio, il Centro Europeo Consumatori Italia ha elaborato oltre 4.000 richieste di informazione relative al Covid-19, la maggior parte delle quali riguarda il settore dei viaggi. Attualmente i viaggiatori stanno cercando di recuperare il prezzo dei viaggi cancellati. Il CEC spiega quali sono i problemi più comuni con i quali si devono confrontare i consumatori.**

Quasi nessun altro settore è stato colpito così fortemente dalla pandemia come l'industria dei viaggi. Al fine di mitigare i problemi di liquidità delle aziende, alcuni Stati membri dell'UE, tra i quali anche l'Italia, hanno introdotto la possibilità di offrire rimborsi solo in forma di voucher. Più volte il Centro Europeo Consumatori (CEC) Italia ha segnalato che questa soluzione non è conforme al diritto dell'UE (<https://bit.ly/33aSn1N>). *"Situazioni straordinarie come queste hanno certamente bisogno di soluzioni proprie, tuttavia i diritti dei viaggiatori validi in tutta l'UE non dovrebbero essere calpestati nemmeno in questa situazione eccezionale e senza precedenti"*, afferma Monika Nardo, coordinatrice dell'ufficio di Bolzano del CEC.

Attualmente molti consumatori vogliono sapere dal CEC se l'agenzia di viaggio deve anche rimborsare le **spese di gestione** e il premio assicurativo del viaggio annullato. Poiché l'agenzia di viaggi - nonostante il viaggio cancellato - ha comunque fornito l'attività di intermediazione e la consulenza di viaggio, questa commissione è giustificata. In ogni caso detta commissione deve sempre essere proporzionata e il cliente deve esserne stato informato (anche nel suo ammontare) prima della conclusione del contratto. I consumatori dovrebbero quindi verificare nei contratti di viaggio e nelle condizioni generali di contratto quali sono le spese di gestione previste; ciò vale anche per le eventuali spese di gestione relative alle domande di rimborso. Il premio dell'**assicurazione di annullamento** del viaggio non è invece di norma rimborsabile. Questo tipo di assicurazione era già efficace sin dal momento della prenotazione e avrebbe potuto essere invocata se fosse sorto un motivo di

annullamento di altro genere. La situazione è diversa invece se si tratta di una mera assicurazione sanitaria, con copertura a partire dall'inizio del viaggio: se il viaggio viene annullato, il rischio assicurato viene meno e si ha diritto al rimborso del premio corrisposto.

*"Alcuni consumatori si sono rivolti al CEC in quanto la loro agenzia viaggi, invocando la normativa italiana, offre solo un **voucher**, anche se il tour operator o la compagnia aerea - spesso con sede in un altro Paese dell'UE - ha effettuato il rimborso dei viaggi cancellati in conformità con la normativa comunitaria e ha accreditato all'agente di viaggio il **denaro** del viaggio cancellato",* riferisce Barbara Klotzner del CEC. Tale procedura non è corretta: se l'agente di viaggio riceve il pagamento dal tour operator/fornitore del servizio, l'agente deve a sua volta rimborsare il cliente.

Un gran numero di **voli cancellati** negli ultimi mesi è stato prenotato attraverso **portali online**. *"In caso di cancellazione del volo, la compagnia aerea effettua il rimborso con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato al momento della prenotazione",* spiega Milena Favretto del CEC e prosegue *"Il rimborso del biglietto inutilizzato deve essere richiesto all'intermediario, ma quest'ultimo non rimborserà il consumatore fino a quando la compagnia aerea non gli avrà a sua volta effettuato il rimborso in proprio favore. Per i consumatori purtroppo solitamente non è facile capire se la colpa del mancato rimborso sia da attribuire all'agente o alla compagnia aerea - soprattutto perché spesso è molto difficile contattare il portale di prenotazione online",* riferisce l'esperta. Chi alla fine riesce a contattare il portale, spesso viene rimpallato al vettore o viceversa. Per il trasporto aereo ci sono però anche esperienze positive: una compagnia aerea irlandese ad esempio ha pubblicato un calendario per l'effettuazione dei rimborsi e ha anche predisposto un apposito modulo per i rimborsi dei voli prenotati tramite intermediari - ben consapevole delle difficoltà incontrate dai consumatori in questi casi.

La situazione legata al Covid-19 solleva molte **nuove questioni legali** e di ciò si è consapevoli al Centro. *"Alcuni consumatori italiani non hanno potuto usufruire del viaggio prenotato, perché non si sono potuti recare all'aeroporto di partenza in Germania, oppure perché per i cittadini italiani erano già in vigore restrizioni d'ingresso nel Paese meta della vacanza",* spiega Monika Nardo. *"Purtroppo, nella maggior parte di questi casi, gli operatori turistici si sono rifiutati di effettuare rimborsi perché a loro avviso il servizio poteva essere fornito".* Trovare una soluzione amichevole e stragiudiziale con gli operatori turistici è probabilmente nell'interesse di tutti, ma alcuni casi potrebbero comunque finire davanti ad un giudice e finire per creare un precedente. *"Probabilmente il tema dei viaggi cancellati continuerà ad accompagnarci per un po' e sia i viaggiatori che le aziende hanno bisogno di una certa sicurezza giuridica",* continua l'esperta.

Molte delle oltre 4.000 richieste di aiuto ricevute dal CEC riguardano le **prenotazioni alberghiere**. Per il periodo del lockdown, per le cancellazioni dovute alle restrizioni imposte a causa del coronavirus, la legge italiana permette all'hotel di emettere un voucher come rimborso per la prenotazione effettuata. Molti consumatori però, tra cui anche molti ospiti stranieri, ricevono un voucher anche quando la loro cancellazione non è legata al Covid-19, spiegano al CEC. *"D'altra parte però, ci sono anche molti hotel che rimborsano comunque in denaro quanto in precedenza corrisposto dai clienti, anche se potrebbero validamente emettere un voucher per l'importo corrispondente",* racconta Monika Nardo.

Infine, diversi consumatori si sono rivolti al CEC in quanto avevano ricevuto **informazioni** false o fuorvianti dagli intermediari in merito ai voucher o ai loro diritti di viaggiatori in generale. *"Soprattutto in questi tempi incerti, un'informazione corretta e fondata a proposito dei propri diritti è più importante che mai"*, conclude Gunde Bauhofer, direttore del Centro Tutela Consumatori Utenti Alto Adige (CTCU), che organizza il CEC di Bolzano.

Tutte le informazioni sui diritti dei consumatori al tempo del Covid-19 sono disponibili sul sito web del Centro Europeo Consumatori Italia (<https://bit.ly/312OV6Y>) e del CTCU (<https://bit.ly/3fdycCX>).

Per maggiori informazioni è possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia:  
ufficio di Bolzano tel. 0471-980939, e-mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)  
ufficio di Roma tel. 06-44238090, e-mail: [info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it).