

## COMUNICATO STAMPA

Trento, 19 aprile 2011

### **VACANZE PRENOTATE? ATTENZIONE ALLE PENALI IN CASO DI RECESSO!**

#### **UN CONFRONTO DEL CRTCU SULLE PENALI APPLICATE DA ALCUNI DEI PRINCIPALI TOUR OPERATOR**

Si avvicina la Pasqua e con il primo - quest'anno purtroppo unico - week-end lungo di primavera, cresce la nostra voglia di vacanze: sia delle brevi fughe primaverili, sia delle tanto agognate vacanze estive. Sfogliamo cataloghi, visitiamo agenzie viaggi e siti internet per trovare il nostro viaggio ideale. Prenotiamo, magari con largo anticipo per godere di qualche sconto o semplicemente per essere sicuri di trovare posto nell'hotel o nel villaggio prescelto. Ma, oltre ad aver ammirato le belle immagini del catalogo e letto le accattivanti descrizioni, abbiamo letto attentamente anche le ultime pagine del catalogo, quelle scritte in piccolo che riportano le Condizioni generali di contratto? Cosa succede infatti se una volta prenotata la vacanza non possiamo più partire? Possiamo disdire la prenotazione e riavere il denaro anticipato?

In generale non è possibile recedere da un contratto di viaggio senza pagare nulla e non è nemmeno detto che si perda solo l'acconto già versato. I contratti di viaggio prevedono infatti solitamente delle penali di recesso a carico del consumatore il cui importo viene calcolato in percentuale rispetto al costo del pacchetto turistico, percentuale che aumenta quanto più ci si avvicina alla data della partenza. Qualora la disdetta avvenga pochi giorni prima della partenza è addirittura possibile che si debba pagare l'intero costo della vacanza. Per ripararsi da tale evenienza è sempre consigliabile valutare attentamente l'opportunità di stipulare un'assicurazione che copra le eventuali penali di recesso (assicurazione per l'annullamento), anche se è bene ricordare che tali assicurazioni prevedono molto spesso una franchigia (del 10-30%) e non coprono tutte le possibili cause di recesso, ma solo quelle espressamente previste nella polizza. Le cause di annullamento solitamente coperte sono la morte, l'infortunio o la malattia improvvisa dell'assicurato, di un suo familiare o di chi viaggia con lui. Sono invece solitamente escluse dalla copertura assicurativa le malattie croniche o già oggetto di cura precedentemente alla stipulazione dell'assicurazione. E allora, quanto dobbiamo pagare se la causa del nostro recesso non è coperta dall'assicurazione che abbiamo stipulato oppure se non abbiamo affatto stipulato un'assicurazione per l'annullamento?

Il CRTCU ha cercato in internet le Condizioni generali di contratto applicate da alcuni tra i più noti tour operator e le ha messe a confronto tra loro. Abbiamo in effetti notato che **vi sono differenze, talvolta anche rilevanti, nelle penali di recesso applicate dai vari tour operator, differenze che si manifestano non solo in relazione alla**

**percentuale della quota di partecipazione dovuta in caso di recesso, o al computo dei giorni antecedenti alla partenza sulla base dei quali la percentuale è calcolata, ma che riguarda anche i costi che taluni tour operator comunque addebitano al consumatore che receda dal contratto di viaggio.**

## **ALCUNI CONSIGLI PER CHI SI APPRESTA A PRENOTARE LE PROPRIE VACANZE**

Prima di prenotare la vacanza fatevi consegnare e leggete attentamente le condizioni generali di contratto nelle quali sono indicate le penali di recesso applicate dal tour operator - le condizioni generali di contratto sono generalmente contenute nel catalogo e quasi sempre pubblicate anche sul sito internet del tour operator. Le penali di recesso non sono infatti sempre uguali e la convenienza di un viaggio può essere valutata anche in base alle penali che vengono applicate.

È inoltre opportuno valutare attentamente l'opportunità di stipulare un'assicurazione per l'annullamento, anche se è bene ricordare che tali assicurazioni non coprono tutte le possibili cause di recesso, ma solo quelle espressamente previste nella polizza. Nessuno quindi ci rimborserà la penale di recesso se rinunciamo al viaggio perché, ad esempio, abbiamo litigato con il/la fidanzato/a. In un caso come questo la penale di recesso sarà interamente a nostro carico!

Alcuni tour operator, ma non tutti e non per tutti i viaggi, permettono di modificare la prenotazione, ad es. cambiare la data di partenza o la destinazione, anziché annullare la vacanza. Tali modifiche avvengono però solitamente dietro pagamento di una penale, la quale, tuttavia, è generalmente minore rispetto a quella dovuta per il recesso.

Ricordate invece che è sempre possibile farsi sostituire da qualcun altro nel viaggio, purché questa persona soddisfi tutte le condizioni per poter usufruire del servizio e se ne dia comunicazione scritta al tour operator e all'agenzia viaggi almeno 4 giorni prima della partenza, indicando il nome della persona che ci sostituirà. È però di solito richiesto il rimborso delle spese sostenute dal tour operator per procedere alla sostituzione.

Per coloro che hanno prenotato la loro vacanza tramite internet è inoltre importante sapere che, a causa della scarsa chiarezza delle disposizioni del Codice del Consumo, la giurisprudenza non è unanime nel riconoscere agli acquirenti in internet di pacchetti turistici il diritto di recesso senza penalità entro 10 giorni dall'acquisto, come previsto in generale per i contratti stipulati a distanza. State quindi sempre molto attenti alle penali di recesso anche quando acquistate un pacchetto turistico in internet e non prenotate se non siete ancora sicuri di poter partire!

Per maggiori informazioni potete rivolgervi al CRTCU.  
Buone vacanze a tutti!