

# LE VACANZE SPIEGATE AI "PRINCIPIANTI"

di Carlo Battistella per Adiconsum Verona



Se c'è un tempo giusto per partire, è proprio questo. Affidarsi al brivido dell'avventura va bene ma non bisogna scordarsi, anche sotto l'ombrellone, di tenere alta l'attenzione così da farsi travolgere solo dalle onde e non anche da piccoli e fastidiosi problemi.

L'estate è tempo di vacanze e di viaggi. Più di ogni altro periodo dell'anno le persone decidono di lasciare la città e recarsi in luoghi di villeggiatura. Ad affollare gli aeroporti troviamo non solo viaggiatori esperti ma anche turisti alle prime armi. Proprio questi ultimi si trovano spesso indifesi di fronte ad alcune prepotenze degli operatori turistici. Non è raro, infatti, che agenzie, tour operator e vettori aerei traggano giovamento da tale inesperienza mettendo sul piatto clausole contrattuali non sempre legittime.

Esistono poi diritti che anche i più avvezzi al viaggio non conoscono e che vengono cautamente taciuti dalle controparti interessate. Ecco un paio di esempi che, nell'esperienza di tutela dei viaggiatori, l'associazione si è trovata più volte ad affrontare e che potrebbero essere utili al turista per ottenere ciò che gli spetta.

## 1) Impossibilità sopravvenuta

Quando si prenota un viaggio con mesi di anticipo può capitare che un evento avverso impedisca la partenza. Il caso tipico è il problema di salute che colpisce il turista o un suo familiare. È probabile che il tour operator neghi il rimborso e chiedi invece il pagamento di una penale. Ma non sempre è legittimo. Nel caso in cui



l'impedimento sia grave e non dipenda dalla volontà del viaggiatore la prestazione diventa impossibile e si ha diritto alla risoluzione del contratto di viaggio. Ciò significa che il prezzo versato dovrà essere restituito. È un principio che la Corte di Cassazione - e anche i giudici del foro di Verona - hanno diverse volte espresso nelle loro sentenze.

## 2) Compensazione pecuniaria

Quando un volo viene cancellato o il passeggero viene respinto all'imbarco per overbooking (sono stati venduti più biglietti rispetto ai posti effettivamente disponibili sull'aeromobile, ndr) il vettore aereo imbarcherà il passeggero sul primo volo successivo disponibile e gli fornirà la dovuta assistenza durante l'attesa: questo ormai è abbastanza pacifico. Ciò che invece viene spesso dimenticato dalle compagnie aeree è che questi pas-

seggeri hanno anche diritto ad un indennizzo monetario stabilito dal regolamento europeo 261/2004. Si va dai 250 ai 600 euro a seconda della lunghezza della tratta. Ed è bene ricordare che anche in caso di ritardo superiore alle tre ore si ha diritto ad un risarcimento di medesima entità. Lo ha stabilito la Corte di giustizia europea con la sentenza del 19/11/2009.

Questi due esempi rappresentano solo una piccola parte dei diritti che devono essere riconosciuti ai turisti durante le loro vacanze. L'importanza che questo fuggente momento di svago ha assunto nella frenetica società odierna si rispecchia nell'attenzione che il legislatore gli ha riservato. Per questa ragione una buona informazione e un approccio conciliante possono garantire la giusta dose di relax in ferie, anche nell'eventualità di qualche disagio.

## Chi è ADICONSUM?

Adiconsum è un'associazione indipendente e senza scopo di lucro presente su tutto il territorio nazionale, con sedi locali, provinciali e regionali. Gli operatori, i volontari e i dirigenti forniscono assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori e alle famiglie. È possibile collegarsi al sito internet dell'Associazione:

[www.adiconsumverona.it](http://www.adiconsumverona.it)  
o utilizzare il numero telefonico 045/8096934.