



Pacchetti turistici: in arrivo le nuove regole

Entro il 1° gennaio 2018 l'Italia e tutta l'Europa dovranno adeguarsi alle nuove indicazioni vincolanti della UE. Più garanzie per i viaggiatori anche per gli acquisti online. Ma le agenzie chiedono responsabilità condivise e temono i "trader" senza licenza

◆ Aura Marcelli

La Direttiva europea è stata pensata per aggiornare la disciplina dei pacchetti turistici e garantire ai viaggiatori/consumatori maggiori protezioni e trasparenza per i loro acquisti

Si avvicina la scadenza per il recepimento della Direttiva UE sui pacchetti turistici ed ecco che dubbi, timori e speranze cominciano a essere sollevati da tutti i soggetti che saranno coinvolti da questa (piccola o grande, si vedrà) rivoluzione del settore. Entro il 1° gennaio 2018, infatti, l'Italia, come tutti gli stati membri dell'Unione, dovrà recepire le nuove regole, interpretarle e integrarle alla legge di riferimento precedente, per noi datata 1995 (intatta ad oggi, salvo pochi e frammentari interventi legislativi) e a sua volta sollecitata dalla precedente direttiva del 1990. Una legge del secolo scorso, sia in termini di millesimi, sia in termini di merito, che ha senz'altro bisogno di essere rivista, dal momento in cui negli ultimi venti

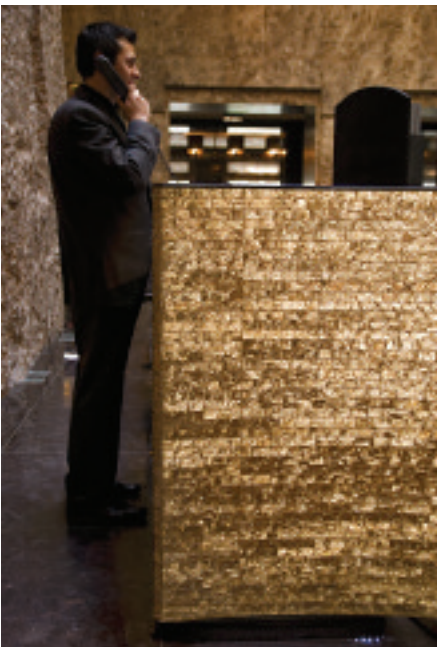
anni il mondo del turismo e della sua commercializzazione è stato stravolto, ampliato e innovato dall'arrivo e dall'imporsi di Internet e delle sue logiche d'acquisto.

Nuove definizioni

La Direttiva europea, pubblicata a novembre 2015, è stata pensata per aggiornare la disciplina dei pacchetti turistici, garantire ai viaggiatori/consumatori maggiori protezioni e trasparenza per i loro acquisti ed estendere queste garanzie non già alle sole agenzie di viaggi, ma anche a tutti quei soggetti che operano come "trader turistici" online, compagnie aeree, albergatori, fornitori di servizi o autonoleggi, e che propongono almeno due servizi



turistici collegati per lo stesso viaggio e nella stessa occasione (nello stesso processo di prenotazione o entro 24 ore, nel caso di servizi turistici combinati online). Cambia, dunque, la definizione stessa di pacchetto turistico. Con questo termine la Direttiva non intende solo i pacchetti “tutto-compreso” – o quelli che abbinano



in un pacchetto volo e hotel, oppure hotel e servizi come l'autonoleggio, o eventi o escursioni se costituiscono una parte economicamente rilevante del viaggio – venduti dalle agenzie di viaggio, ma afferma che “è opportuno considerare pacchetti tutte le combinazioni di servizi turistici che presentano le caratteristiche solitamente associate dai viaggiatori ai pacchetti, in particolare quando servizi turistici distinti, della cui corretta esecuzione l'organizzatore si assume la piena responsabilità, sono combinati in un unico prodotto turistico”. Quindi in agenzia o davanti a uno schermo, combinati prima e preconfezionati o personalizzati con il viaggiatore, su sua richiesta o su sua selezione, non fa più differenza.

Tutti i soggetti che proporranno pacchetti turistici, secondo questa definizione, dovranno garantire le medesime garanzie a fronte dei rimborsi delle somme versate e del rimpatrio dei viaggiatori in caso di insolvenza. Nel testo inglese questi soggetti sono identificati come trader e il termine contempla tutto quel novero di professionisti, agenti di viaggio e non, online e offline, che vende pacchetti di viaggio o servizi turistici combinati. Nel caso in cui il venditore-trader non sia anche l'organizzatore del viaggio, e l'organizzatore sia un

Escursioni, hotel, ma anche voli, servizi ed eventi, se venduti in abbinata o contestualmente, online o offline, potranno costituire un pacchetto turistico.

Foto di Barbara Ainis



Nel caso eventi avversi eccezionali compromettano l'esecuzione del pacchetto o impediscano il rientro, il viaggiatore ha diritto all'annullamento e al rimborso fino a tre pernottamenti. Foto di Barbara Ainis

altro professionista, il primo non sarà il responsabile della corretta esecuzione dell'intero pacchetto e la responsabilità sarà in capo all'altro professionista.

Entrambe queste nuove definizioni della Direttiva UE, pur tentando di fare chiarezza rispetto alla legge precedente, lasciano un non indifferente margine di interpretazione che andrà ad incidere notevolmente sulla effettiva applicazione della legge e sulle conseguenze dirette sugli attori della filiera. A temerne gli effetti sono in particolare le agenzie di viaggio. «Il processo renderà più premianti garanzie assolutamente condivisibili, ma il sistema di garanzie deve essere a cascata e non ricadere solo sull'anello più debole della catena», chiarisce così il suo punto di vista **Andrea Giannetti**, presidente Federturismo Travel, e firmatario insieme con Jacopo De Ria di Fiavet Nazionale e Gianni Rebecchi di Assoviaggi Confesercenti di un protocollo d'intesa. «Considerando che il testo da recepire è decisamente più

articolato e complesso rispetto a quello della precedente direttiva del 1990 – ha scritto Fiavet in una nota – il compito che le tre associazioni si prefiggono è quello di evitare, sia sconfinamenti dall'ambito naturale di applicazione della direttiva, sia norme di recepimento incoerenti con la medesima che potrebbero danneggiare gravemente il comparto delle agenzie di viaggi». Ma le responsabilità di trader e organizzatori saranno definite dal recepimento della Direttiva UE anche in termini di obbligo di informazione.

«Per assicurare maggior chiarezza ai viaggiatori e consentire loro di fare scelte con cognizione di causa riguardo ai vari tipi di servizi turistici offerti», recita la direttiva, «ai professionisti dovrebbe essere imposto di dichiarare in modo chiaro ed evidente, prima che il viaggiatore acconsenta al pagamento, se stanno offrendo un pacchetto o un servizio turistico collegato e di fornire informazioni sul livello di protezione corrispondente». Un richiamo alle responsabilità di tutti, fondamentale vista la varietà di offerte online e la loro



diversa e talvolta incerta provenienza extraeuropea.

E il business travel?

Da più parti, si è letto che il turismo d'affari dovrebbe essere fuori dalle questioni affrontate dalla Direttiva UE e dal suo prossimo recepimento, insieme con le gite di un giorno e ai pacchetti viaggio organizzati sporadicamente da associazioni no profit. Ma, a ben guardare, questa affermazione non è del tutto corretta. Fuori dai giochi resteranno, stando a quanto dice la direttiva, «imprese o società che definiscono le modalità di viaggio in base a un accordo generale, spesso concluso per numerosi servizi turistici o per un periodo determinato per esempio con un'agenzia di viaggio». La Direttiva sottolinea che mentre questo tipo di servizi turistici non richiede un ulteriore livello di protezione, è invece necessario stabilire queste tutele per gli acquisti di pacchetti turistici, online e offline, effettuati da parte dei "normali" consumatori. Siano essi turisti leisure o anche rappresentanti di piccole

LE NUOVE TUTELE DA GARANTIRE

Indicazione dei prezzi

L'indicazione del prezzo del pacchetto turistico non sarà più forfettaria, ma dovrà indicare: tasse, diritti imposti e costi aggiunti. Potranno essere aggiunti in un secondo momento ulteriori oneri solo se si è verificata una modifica del costo del carburante o di altre fonti di energia per il trasporto dei passeggeri, delle tasse o dei diritti imposti da terzi non direttamente coinvolti nell'esecuzione dei servizi turistici ricompresi nel contratto di pacchetto. Se l'organizzatore propone un aumento del prezzo superiore all'8% (e non il 10% come in precedenza) del prezzo totale, il viaggiatore dovrà essere autorizzato a risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione.

Gli annullamenti

Si fa più ampia la responsabilità dei venditori in caso di circostanze inevitabili e straordinarie che abbiano un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto. Il viaggiatore, oltre a poter cancellare il viaggio senza oneri se gli eventi eccezionali si verificano prima della partenza, come ad oggi, dovrà vedersi rimborsati i costi di alloggio, fino a un massimo di tre giorni, nel caso sia impossibile assicurare il rientro del viaggiatore come pattuito nel contratto del pacchetto, a causa di simili circostanze.

imprese o liberi professionisti, che prenotano viaggi legati alla propria attività commerciale o professionale, tramite gli stessi canali usati dai consumatori. ■

