



# Vacanze sotto l'albero rovinate

Nel lontano 1973, i giudici inglesi sono stati i primi a riconoscere al turista il diritto ad ottenere il risarcimento per il *mental distress* dovuto al "tragico" esito di una vacanza natalizia (Court of Appeal *Jarvis v. Swan Tours LTD*). Protagonista della vicenda un certo Mr. Jarvis, indotto ad acquistare un soggiorno di due settimane sulle nevi svizzere da una brochure della Swans Tours Ltd. che enfatizzava, oltre alle attrazioni paesaggistiche, le seducenti caratteristiche dell'albergo selezionato: era, quindi, rimasto *very disappointed* dopo aver scoperto di essere l'unico ospite adulto dell'albergo e che i decantati *party* altro non erano che festiccioline per adolescenti.

Da allora, molta strada è stata percorsa anche in Italia nella direzione del riconoscimento di un ristoro per le vacanze deludenti, ancor di più se collegate all'agognata pausa natalizia. Sino a giungere all'anno corrente, che fa registrare una sentenza "storica" del tribunale partenopeo: si tratta della prima *class action* da vacanza rovinata con la quale è stato riconosciuto un risarcimento di milletrecento euro non solo al turista che ha promosso l'azione, ma anche ad altri undici ospiti intervenuti in giudizio, contro un *tour operator* colpevole di aver venduto un deprimente pacchetto *all inclusive*. Sulla carta, il pacchetto comprendeva un soggiorno per il periodo dal 23 dicembre del 2009 sino a capodanno presso un lussuoso *resort* a 4 stelle a Zanzibar, ma le sorprese non hanno tardato a manifestarsi. Dato che il complesso non era ancora terminato, è scattata la temporanea collocazione in un altro albergo, di qualità palesemente inferiore (senza spa, frigobar, collegamento internet wifi). Anche il ritorno alla destinazione originaria non è stato esente da imprevisti, poiché la ristrutturazione in corso ha reso ina-

gibili la palestra e la piscina con i giochi d'acqua e "la spiaggia antistante la struttura era completamente invasa dalle alghe, non regolarmente pulita e priva di letti, ombrelloni, docce ecc." (Trib. Napoli, XII sez. civ., n. 2195/2013).

Seppure sacrosante, le aspettative legate ai soggiorni "sotto l'albero" talora rasentano l'assurdo. È lecito aspettarsi di trovare l'anima gemella mediante un gioco lampo del cenone di Capodanno? Eppure proprio questa speranza ha indotto un giovane *single* ad acquistare via internet un pacchetto vacanze per il capodanno nel fascino di un antico

casale toscano del Mugello che garantiva anche lo svolgimento di un gioco in cui i partecipanti potevano trovare un *partner* nel giro di tanti mini-appuntamenti ognuno della durata di 200 secondi. Con condivisibile ragionamento, l'ospite è stato ritenuto unico responsabile del proprio insuccesso sentimentale, mentre il tour operator è andato esente da colpa sull'assunto che "tutti i servizi previsti dal contratto sono stati rispettati. La società convenuta non certo poteva garantire pure la soddisfazione personale del turista" (Giudice di Pace di Polla, sent. 16 settembre 2005).



Complice il carico emotivo riversato sul periodo festivo natalizio, numerose aspettative frustrate hanno trovato adeguato ristoro mediante il risarcimento del danno da vacanza rovinata. È il caso degli acquirenti di un pacchetto "tutto compreso" per una vacanza in Egitto, denominato "Capodanno in Egitto con crociera sul Nilo", costellata da rilevanti modifiche del programma e gravi disservizi, quali omissione di visite a monumenti e località inseriti nel programma e cenone di capodanno privo di vino e bollicine, che i turisti hanno dovuto reperire a prezzi elevatissimi (Giudice di Pace di Trecastagni e Mascalcia - CT). Un'altra pronuncia ha condannato il tour operator a risarcire i clienti in caso di disservizi causati dalla compagnia aerea. La vicenda risale al capodanno del 2008. Quattro famiglie toscane avevano programmato di rientrare da un viaggio a Mauritius per festeggiare il primo dell'anno a Roma; il programma è stato però vanificato da un ritardo del volo, che ha posticipato il rientro in Italia al 2 gennaio (Trib. Grosseto, sent. 686/12).

Se volete rivolgere qualche domanda all'avvocato Roberta Borghini potete scrivere a: [avv.borghini@alice.it](mailto:avv.borghini@alice.it)